Documentación y mejoramiento de procesos para la implementación del sistema de gestión en inversiones casas cruz s.a.s

Informe final de prácticas profesionales para optar por el título de

Ingeniero industrial

Presentado por

Elvira Luz Martínez Abril

Código-2015216071

Tutor. Jorge Pinzón Mahecha

Tutor de prácticas. Wilmer Velandia Caro

Jefe procesos inversiones casas cruz S.A.S

Universidad Del Magdalena

Facultad De Ingeniería

Ingeniería Industrial

Fecha de entrega: 30/08/2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

JURADO

_____

JURADO

_____

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo primeramente a Dios, mi esposo, mi familia, amigos y docentes quienes me acompañaron durante el pregrado del programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena, por su apoyo, motivación, enseñanzas y guiarme siempre a dar lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer inicialmente a Dios, a mi esposo, mis padres, familiares y amigos. A Inversiones Casas Cruz S.A.S, encabezada y representada por Juan Carlos Casas Cruz, especialmente a mi tutor empresarial Wilmer Velandia Caro jefe del departamento de procesos, por todas sus enseñanzas como profesional y como ser humano, por su apoyo durante este periodo de aprendizaje dentro del desarrollo de las prácticas profesionales en esta compañía, también a todos los compañeros de las diferentes áreas, quienes hicieron de este proceso una experiencia enriquecedora y gratificante para mí como profesional y crecimiento a nivel personal.

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 10

1.1 Delimitación 12

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES 13

2.1 Objetivo General 13

2.2 Objetivos específicos 13

2.3 Funciones del practicante en la organización 14

3. JUSTIFICACIÓN 18

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA 19

4.1. Ubicación 21

4.2. Reseña histórica 23

4.3. Número de empleados 25

4.4. Aspectos legales, económicos y organizacionales 25

4.4.1 Aspectos legales 26

4.4.2. Estructura legal 27

4.4.3 Revisor fiscal 27

4.5. Marco normativo que regula al negocio 28

4.5.1. Normas generales 28

4.5.2 Normas específicas 29

4.6 Aspectos económicos 32

4.6.1. Actividad económica principal.....32

4.7 Aspecto organizacional.....34

4.7.1 Misión 35

4.7.2 Visión.....35

4.7.3 Valores 36

4.7.4 Organigrama.....37

4.7.5. Mapa de procesos 38

4.7.6. Áreas de la empresa 40

5. SITUACIÓN ACTUAL- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....41

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS 43

6.1. Gestión de la calidad: influencias y aportes históricos. 43

6.2. Gestión de calidad moderna. 43

6.3. Origen y evolución de la norma ISO 9000 en el mundo. 45

6.4. L a norma ISO 9001:2008.....47

6.5. Marco conceptual. 48

6.5.1. Sistema de gestión de calidad. 48

6.5.2. Calidad. 48

6.5.3. Administración por procesos. 49

6.5.4. Organización por procesos. 49

6.5.5. Proceso 50

6.5.6. Procedimiento 50

6.5.7. Diagrama de flujo 51

6.5.8. Manual 51

6.5.9. Manual de procedimientos 52

6.5.10. Manual de funciones 52

6.5.11 Documentación de procesos. 53

6.5.12 Marco legal. 54

6.6. Áreas temáticas o asignaturas que sirvieron para el desarrollo del proyecto, funciones y actividades durante la práctica profesional. 55

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES 57

7.1. Pasos metodológicos: 57

7.2. DIAGNÓSTICO 59

7.3 PROCESOS GENERALES REALIZADOS 61

7.3.1. CAMBIOS REALIZADOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ..61

7.3.2. CAMBIOS REALIZADOS EN EL MAPA DE PROCESOS 64

7.3.3. MATRIZ DE DOCUMENTOS 66

7.3.4. ÁREA COMPRAS 68

7.3.4.1. ORGANIGRAMA DE ÁREA DE COMPRAS 69

7.3.4.2. FLUJOGRAMA ÁREA DE COMPRAS.....70

7.3.5. ÁREA INVENTARIO 73

7.3.5.1. ORGANIGRAMA DE INVENTARIO 74

7.3.5.2. FLUJOGRAMA DE INVENTARIO.....75

7.3.6. ORGANIZACIÓN DE BODEGA- ZONA A1 80

7.3.7. ÁREA COMERCIAL 81

7.3.7.1. ORGANIGRAMA DEL ÁREA COMERCIAL 82

7.3.7.2 FLUJOGRAMA COMERCIAL.....83

7.3.8. ÁREA LOGÍSTICA 87

7.3.8.1 FLUJOGRAMA ÁREA DE LOGÍSTICA.....88

7.3.8.2. CREACIÓN DE FORMATO DE INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULOS.....91

7.3.9. ÁREA CARTERA.....92

7.3.9.1. FLUJOGRAMA ÁREA CARTERA 93

7.4 POLÍTICA EMPRESARIALES 96

7.5. ÁREA DE CONTABILIDAD 98

7.6. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS (RRHH).....101

7.6.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....101

7.6.2. CREACIÓN DE MANUAL DE PERFILES DE CARGO.....107

7.6.3. FORMATOS CREADOS 107

7.7. SEGUIMIENTO DE INDICADORES.....108

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN ETAPA PRÁCTICA 109

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS 110

10. BIBLIOGRAFÍA 111

11. ANEXOS 112

1. PRESENTACIÓN

En el presente informe se dará a conocer el proyecto de grado realizado en la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, ubicada en Santa Marta y Ciénaga Magdalena, de manera puntual el presente proyecto tiene por título ¨DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE GESTIÓN EN INVERSIONES CASAS CRUZ S.A.S¨ con el principal objetivo de documentar los procesos de la empresa, teniendo en cuenta que la documentación de procesos es clave y fundamental ya que nos ayuda a identificar el estado actual de un proceso con el fin de conocerlo detalladamente y saber cómo mejorarlo, cualquier tarea que se lleve a cabo más de una vez o que se realice numerosas personas debe ser documentado, esto nos permite una uniformidad en la organización también monitorear y supervisar los procesos actuales.

La documentación de procesos nos permite también saber que están haciendo los empleados y obtener información muy valiosa de las actividades internas de Inversiones Casas Cruz S.AS. Si este conocimiento no se documenta, en ausencia o retiro de algún empleado todo este conocimiento se va con él, a menos que se haya registrado adecuadamente.

De igualmente cuando se contratan empleados nuevos, es importante tener un proceso documentado para ayudarlos a atender su rol y cómo se adecua dentro de la organización, esta documentación formal permite una incorporación sin problemas del nuevo personal.

Actualmente en Inversiones Casas Cruz S.A.S no se ha implementado la documentación de los procesos con el desarrollo de este trabajo se dio inicio a este proceso de documentación y así mismo la estandarización y mejora de los procesos.

1.1 Delimitación

Alcance: El proyecto en desarrollo contempla el análisis de la actual situación de la empresa hasta la identificación de todos los procesos, de igual manera incluye las características correspondientes a los procesos de valor, los procesos de apoyo y los procesos estratégicos, permitiendo generar un modelo para una futura implementación de la gestión por procesos en la organización.

Por otra parte, se identifican cuáles son las posibles limitaciones frente al desarrollo del proyecto; el tiempo disponible para la retroalimentación constante con los colaboradores, el factor económico de la fundación en relación a la inversión en el sistema de calidad y los avales sobre los resultados entregados.

Tiempo: El tiempo de ejecución de proyecto se contempla dentro del mismo periodo de prácticas profesionales el cual inicia el día 5 de marzo del 2021 hasta el 5 de septiembre del 2021, con un tiempo de jornada laboral.

Espacio: El desarrollo del proyecto tendrá lugar en las instalaciones de Inversiones Casas Cruz S.A.S, ubicada en la ciudad de Santa Marta ubicada en la carrera 19 y en Ciénaga Magdalena en las diferentes sedes.

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1 Objetivo General

Documentar y mejorar los procesos de las diferentes áreas en la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, para la implementación de un sistema de gestión en las sedes de Santa Marta y Ciénaga Magdalena en el año 2021.

2.2 Objetivos específicos

- El número de objetivos específicos son los que crea necesarios para desarrollar el proyecto.
- Revisión de documentos y caracterización existente.
- Actualizar la documentación y matriz de documentos.
- Elaborar documentación necesaria para la implementación en los diferentes procesos.
- Recolectar la información de todas las actividades de la empresa teniendo en cuenta el mapa de procesos de cada una de las áreas.
- Análisis y organización de la información recolectada en los diferentes procesos de cada área.
- Grabación de los procesos que se llevan a cabo a través del software que maneja la empresa.

- Documentar la información de los procesos de cada área usando flujogramas de procesos.
- Entregar a la organización la documentación de procesos con las respectivas mejoras.

2.3 Funciones del practicante en la organización

- Documentación de procesos en el marco de la implementación del sistema de gestión de la compañía.
- Revisión y organización de matriz de documentos.
- Revisión, actualización y codificación de documentos.
- Editar y/o actualizar documentos teniendo en cuenta tipo de documento, código, logo, información, etc.
- Creación o elaboración de formatos requeridos por el mejoramiento de las diferentes áreas.
- Formato de implementos de entrega para desarrollar labor.
- Formato de entrega de equipos.
- Formato obsequio de proveedores
- Formato preoperacional de vehículos.
- Formato encuestas de satisfacción.
- Formato buzón de sugerencias.
- Creación o elaboración de políticas requeridas por las diferentes áreas:

- Políticas de confidencialidad.
- Políticas de seguridad informática.
- Caracterización de procesos de Compras, Inventarios, Comercial, Sistemas, Gestión humana, Logística.
- Revisión y actualización de organigrama.
- Revisión de misión, visión, valores.
- Revisión y actualización de mapa de procesos general.
- Creación de mapa de procesos de cada área:
- Mapa de procesos de comercial
- Mapa de procesos de compras
- Mapa de proceso de inventario
- Mapa de procesos de financiera (cartera, tesorería, contabilidad)
- Mapa de procesos de logística
- Elaboración de flujograma de procesos de cada área:
- Flujograma de procesos de compras
- Flujograma de procesos de comercial
- Flujograma de procesos de inventario
- Flujograma de procesos de logística
- Flujograma de procesos de financiera (cartera, tesorería, contabilidad)
- Reuniones con el personal de cada área para recolección de información.
- Recolectar información de los procesos que se realizan en las diferentes áreas.

- Acompañamiento a las diferentes áreas en las evaluaciones de desempeño.
- Realizar capacitaciones de inducción cuando ingresa personal nuevo.
- Elaborar el manual de perfiles de cargo de funciones de todos los cargos y áreas de la empresa:
- Manual de perfiles de cargo de funciones de jefes.
- Manual de perfiles de cargo de funciones de coordinadores.
- Manual de perfiles de cargo de funciones de auxiliares.
- Manual de perfiles de cargo de funciones de operativos.
- Organización de archivos y carpetas de procesos en el sistema.
- Realizar capacitaciones de inducción de ingreso para el personal nuevo.
- Realizar capacitaciones al personal de la empresa sobre nuevos procesos.
- Realizar seguimiento a los indicadores.
- Realizar informe mensual de indicadores para el comité gerencial.
- Apoyar al jefe de procesos en la gestión de las diferentes áreas o en lo que se requiera.
- Grabar detalladamente los procesos de cada área en el software Fomplus.
- Creación de formatos de encuestas en Google.
- Revisión de cuentas de cobro de combustible y conductor externo área de logística.
- Archivo de documentos relacionados con el área de procesos.
- Acompañamiento y generación de acciones de mejoras de acuerdo con los requerimientos de las demás áreas.

- Acompañamiento en la de evaluación de desempeño.
- Brindar capacitaciones de inducción o de acuerdo con las necesidades presentadas.
- Manejo de personal
- Manejo y apoyo del área de inventario.
- Solución de problemas.

3. JUSTIFICACIÓN

La documentación de un sistema de gestión es el primer paso para luego comenzar la implementación de este en la empresa, para esto se debe iniciar primero con la realización de un diagnóstico de la empresa donde conoceremos la situación actual de la empresa frente al sistema de gestión.

La socialización y concientización de todos los empleados de la empresa es esencial para que el desarrollo del proceso de documentación sea exitoso, dado que su aporte cognoscitivo y de apoyo para lograr recoger una información rica que con organización, enfoque y mejoramiento continuo poder lograr excelentes procesos documentados que facilitan el transcurso de la implementación del sistema de gestión.

Es por eso que el presente proyecto se elabora con la finalidad de dejar por escrito todos los procesos y procedimientos que se implementan o se llevan a cabo en la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S teniendo como resultado el conocimiento general de todo lo que se realiza en la empresa y así no se pierda ningún tipo de información al momento que algún empleado salga de la empresa o haya un empleado nuevo para el ingreso, también nos permite llevar un seguimiento y control de los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la empresa, al igual que la claridad de cómo se procede a la realización de estos, también tiene como finalidad implementar la gestión de todos los procesos ya que cuando se tiene conocimiento claro y escrito de esto se pueden implementar mejoras en los procesos llevando así al cumplimiento de los indicadores, objetivos, misión y visión de la empresa.

La documentación se realizó sujeto a los requerimientos de la norma de calidad ISO 9001:2008.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Actividad principal: Su actividad económica principal es la comercialización al por mayor y al detal de materiales de construcción, cerámica, iluminación, artículos de ferretería relacionados para el hogar como también para pequeños y grandes proyectos de obra de construcción, con más de 30 años de experiencia posicionada en el sector ferretero en la ciudad de Santa Marta.

Inversiones Casas Cruz cuenta con excelentes relaciones a nivel nacional en el mercado ferretero tales como: Cementos Argos, Sika, Celta, Diaco, Aceros Turia, Etex, entre otros fabricantes importantes dentro de este sector.

Del mismo modo tiene clientes en Santa Marta y gran parte del Magdalena, cuenta con una planta de personal de más de 80 trabajadores.

Tabla 1. Identificación de la empresa

Razón social	**INVERSIONES CASAS CRUZ S.A.S**
NIT	900.513.041-9
Dirección principal	Cra 19 # 29s – 12c5
Teléfono	4368380 ext.201
ARL	SURA
Clases de riesgo	Clase IV
Antigüedad operacional	32 años
Número de empleados	82 empleados

Fuente. Elaboración propia

4.1. Ubicación

Sede principal Metrópolis de la Costa Cra.19 # 29e-128, Santa Marta, Mag

Imagen 1. Ubicación de Metrópolis de la costa

Fuente. Google Maps

Sede Ferrecasas Cl. 15 #3-45, Ciénaga, Magdalena.

Imagen 2. Ubicación sede Ferrecasas.

Fuente. Google Maps

Sede Ceramicasas Cl. 17 #18-88 Ciénaga Magdalena

Imagen 3. Ubicación Ceramicasas

Fuente. Google Maps

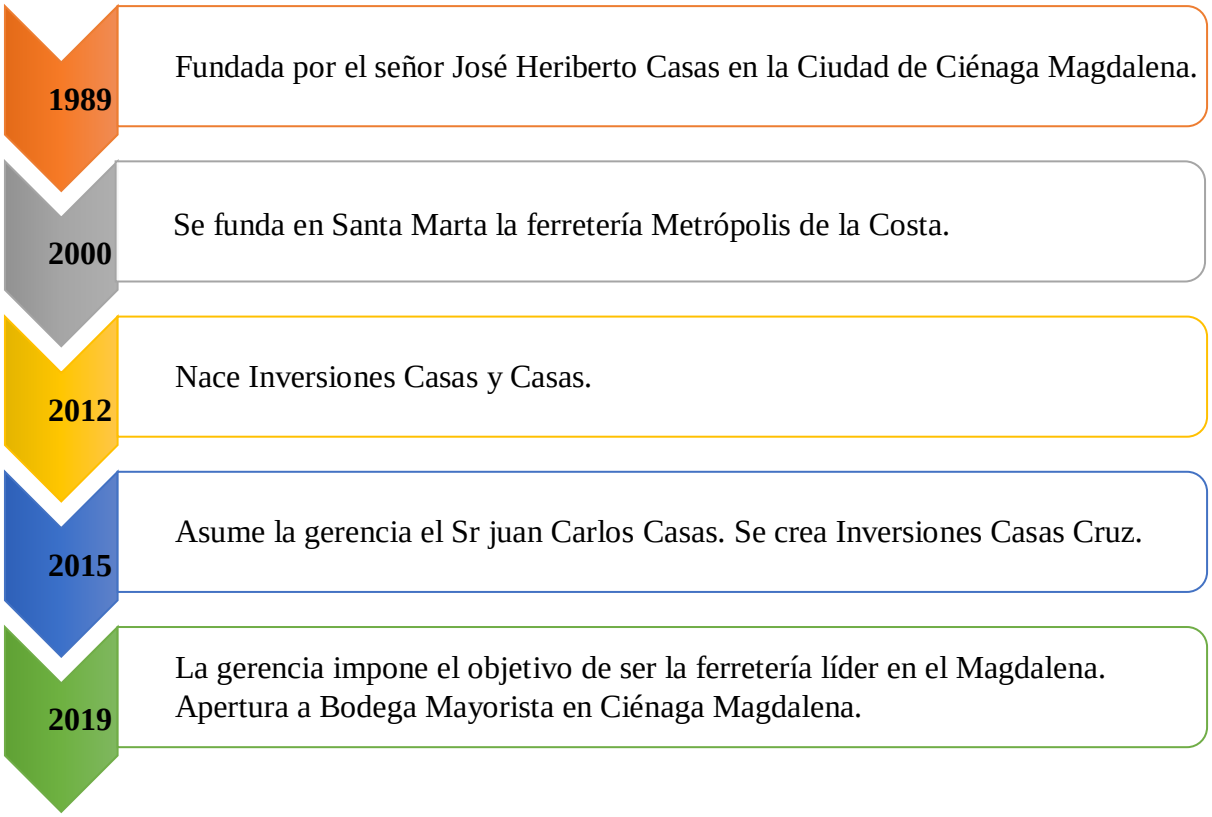
Sede Bodega Mayorista Troncal del Caribe #29-62 Ciénaga Magdalena.

Imagen 4. Ubicación Bodega Mayorista

Fuente. Google Maps

4.2. Reseña histórica

Figura 1. Reseña histórica



Fuente. Elaboración propia

Fundada en 1989 por el señor José Heriberto Casas en la Ciudad de Ciénaga Magdalena quien con tesón, disciplina, constancia e inteligencia para los negocios no solamente sostuvo, sino que convirtió esta ferretería en un negocio próspero, la cual impactó positivamente en la economía de la región.

En el año 2000 se fundó en Santa Marta la ferretería Metrópolis de la Costa lo cual representó un crecimiento importante al extender el área de cobertura a la capital del departamento. Fue un reto muy grande que se asume con madurez y con la convicción de llegar para quedarse.

Y efectivamente así fue. La Ferretería Metrópolis de la costa se convierte en una de las más grandes y reconocidas de la bahía más linda de América, además de un punto de referencia obligatorio para todos los samarios.

En el año 2012 nace Inversiones Casas y Casas empresa que engloba a todas las ferreterías fundadas por el señor Heriberto.

Es así como en el 2015 asume la gerencia el Sr juan Carlos Casas, quien representa a una nueva generación con la visión de un negocio mucho más próspero que beneficie a socios empleados y la comunidad en general, decide crear junto con su madre y socia: Inversiones Casas Cruz teniendo como almacén principal la Ferretería Metrópolis de la costa y las sedes: Ceramicasas y Ferrecasas.

En el año 2019 la gerencia de la compañía impone un objetivo mucho más grande, ser la ferretería líder en el Magdalena con una operación eficiente y rentable, como inicio de este objetivo se da apertura a Bodega Mayorista en Ciénaga Magdalena.

4.3. Número de empleados

Inversiones Casas Cruz S.A.S es una empresa que cuenta con cuatro (4) sedes,

Tabla 2. Número de empleados

Sedes	*Localización*	*N° empleados*
Ferretería Metrópolis de la Costa (principal)	Santa Marta	62
Ferre casas	Ciénaga	8
Ceramicasas	Ciénaga	4
Bodega Mayorista	Ciénaga	8

Fuente. Elaboración propia, Inf. Área RRHH

En total el número de trabajadores es de 82 entre el personal administrativo y operativo de la empresa.

4.4. Aspectos legales, económicos y organizacionales

Inversiones Casas Cruz es una empresa constituida por medio de documento privado, es una sociedad por acciones simplificada, su objeto social es la comercialización al por mayor y al por menor de materiales de construcción. Se considera como una empresa que decidió proponer en la ciudad un formato de negocio distinto al tradicional para las ferreterías en la Ciudad. Vela

porque sus procesos sean sistematizados y debidamente organizados, con el fin de que sus clientes se sientan satisfechos, y así contribuir al desarrollo económico de la ciudad.

Un día normal en Inversiones Casas Cruz empieza a la 7:30 am y termina a las 6:00 pm, brindando la mejor atención a los clientes, ofreciendo la disponibilidad de artículos de ferretería en las diferentes líneas de productos.

Sus políticas se basan en cuidar su buen nombre y reputación como empresa, cumplir a cabalidad los requisitos mínimos para funcionar como negocio, cumplir sus distintas obligaciones a tiempo y con sus diferentes terceros, tales como compromisos de pago con obligaciones financieras, proveedores, empleados y contratistas.

Bajo ese sentido, cuenta con las siguientes políticas generales:

Política en la seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

Política anti- acoso laboral.

Política sobre el no uso de alcohol, drogas y sustancias psicoactivas.

Por otro lado, su direccionamiento está guiado por medio de la administración vigente, la cual está conformada por un gerente general y comercial y su respectiva cadena de mando, quienes velan por el mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

4.4.1 Aspectos legales

Tabla 3. Aspectos legales.

Razón social:	INVERSIONES CASAS CRUZ S.A.S
Organización Jurídica	Sociedad por acciones simplificada.
Categoría	Persona Jurídica
NIT	900513041-9

Fuente. Elaboración propia, Inf. Área RRHH

4.4.2. Estructura legal

Representante legal

Tabla 4. Estructura legal.

Nombre	Cargo
JUAN CARLOS CASAS CRUZ	REPRESENTANTE LEGAL

Fuente. Elaboración propia, Inf. Área RRHH

4.4.3 Revisor fiscal

Tabla 5. Estructura legal.

Nombre	Cargo
CHERYL ROMERO	REVISOR FISCAL

Fuente. Elaboración propia, Inf. Área RRHH

4.5. Marco normativo que regula al negocio

4.5.1. Normas generales

Tabla 6. Normas generales.

NORMA	DESCRIPCIÓN
LEY 1258 DE 2008	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas.
LEY 1314 DE 2009	Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia.
DECRETO 410 DE 1971	Por el cual se expide el Código de Comercio.
LEY 2010 2019	Nueva Reforma Tributaria. (Ley de crecimiento económico)
DECRETO 2663 DE 1950	Código Sustantivo del Trabajo
Decreto 1072 de 2015	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe

Libro 2, Parte 2, Título 4, Capitulo 6.	ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

Fuente. Elaboración propia.

4.5.2 Normas específicas

Tabla 7. Normas especificas

NORMA	DESCRIPCIÓN
Normatividad para accesorios PVC: NTC 1339 Normas técnicas Colombianas.	La cual regula accesorios tipo cédula 40 -Schedule 40, cuyas especificaciones de grosor y espesor los hacen aptos para tuberías de agua. Estos ocupan el 90% del mercado (los accesorios tipo cedula 80, de

Icontec	mayor espesor y longitud de campana, son utilizados mayormente para tuberías de alta presión. Son menos representativos).
Normatividad para accesorios de Polipropileno NTC 4897 -1/-2/-3	Los accesorios de polipropileno están regulados por la norma NTC 4897-1/-2/-3. El polipropileno, por ser material que no necesita de un solvente para efectos de montaje de tubería, no necesita reglamentar limpiadores ni roscas; los detalles técnicos de la norma se basan en gran parte en los procesos de termo difusión (las piezas a ser ensambladas se funden en una sola pieza). La NTC 4897 regula características como diámetro, presión, temperatura, impacto y toxicidad, entre otros.

Fuente. Elaboración propia.

La normatividad para el sector ferretero se basa sobres las NTC, normas técnicas colombianas, generados por el ministerio de industria y comercio, con el apoyo del Icontec, las cuales regulas principalmente a los fabricantes de materiales ferreteros. Las ferreterías deben comercializar productos certificados por Icontec.

Básicamente estos tipos de normas son más aplicadas por fabricantes de materiales de construcción, específicamente para tuberías, en este caso Inversiones casas cruz S.A.S como

cliente de dichos fabricantes, debe velar de que sus proveedores cumplan con estándares de calidad y que dichos productos que fabrica cumpla con los requisitos necesarios que la ley exija.

A nivel general la ferretería debe garantizar que su inventario que tiene disponible para la venta cumpla con lo anteriormente mencionado, esto con el fin de que no genere un impacto negativo más adelante a sus clientes y así evitar posibles consecuencias legales para la compañía.

4.6 Aspectos económicos

4.6.1. Actividad económica principal

Su Actividad principal- 4663- comercio al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería, pinturas, productos de vidrios, equipo y materiales de fontanería y calefacción.

Inversiones Casas Cruz es responsable del IVA, obligados a presentar declaración de Renta y complementario, Agente retenedor de retención en la fuente, Impuesto de industria y comercio, impuesto a la Bolsa, no es autorretenedor de renta.

Tarifa de ICA 5x1000 para Santa Marta, para Ciénaga del 7 X 1000. Obligados a presentar Información exógena. A llevar contabilidad, bajo el decreto 3022 de 2013 para el grupo II para pequeñas y medianas empresas. Obligados a Tener revisoría fiscal.

Su actividad económica se basa principalmente en la comercialización al por mayor y al detal de productos ferreteros y afines que van enfocados al público en general, para la construcción y remodelación de casas de la comunidad samaria.

Ofrece artículos en variedad para empresas constructoras para sus pequeños y grandes proyectos. Al mismo tiempo para distintos sectores, tales como hospitales e instituciones que demandan materiales de construcción según sus necesidades.

Dicha actividad la desarrolla por medio de la compra al por mayor de materiales principales de construcción o ferretero y de hogar a diferentes fabricantes reconocidos, para posteriormente ser comercializados desde los diferentes puntos de venta o de distribución al sector seleccionado de clientes como al público en general.

Desde su punto de venta principal en la ciudad de Santa Marta, cuenta con un grupo de asesores para clientes que se encuentra fidelizados, un área de ventas para el público en general ubicado en el mostrador principal, una sección de pinturas especial para esta línea de productos donde se especializa a la atención de este grupo de productos. Así mismo, un área de cerámica especialmente al público interesado en piso y productos relacionados.

Sus principales proveedores son los siguientes:

Tabla 8. Principales proveedores

NOMBRE DEL PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN
CELTA	Comercialización de tubería y accesorios para construcción, infraestructura y telecomunicaciones.
ARGOS	Comercialización de cemento blanco, gris de uso general y estructural.
CERAMICA ITALIA	Comercialización de pisos, baños, exteriores.

Fuente. Elaboración propia

4.7 Aspecto organizacional

La Administración se compone inicialmente por El gerente general y Representante legal presidida por el señor Juan Carlos Casas Cruz, en ese orden la planta administrativa, que es la cadena de mando de segundo nivel direcciona las actividades de cada departamento. Y brinda apoyo a las problemáticas y necesidades de la compañía.

La planta operativa se divide por auxiliares y asesores de cada área, específicamente el área principal es la zona de entrega de pedidos, en donde se centra la operación, se encuentran en esta área bodegueros y almacenistas.

Su departamentalización se compone de la siguiente forma:

Gerencia

Ventas

Compras

Inventario

Gestión Humana

Cartera

Tesorería

Contabilidad

Sistemas

4.7.1 Misión

Grupo Metrópolis es una empresa comprometida con el desarrollo de la zona norte colombiana, mediante la comercialización de materiales para la construcción y productos para el mejoramiento del hogar. Teniendo como pilares un excelente servicio, asesoría personalizada y talento humano especializado, respaldado con productos de calidad, infraestructura adecuada y procesos eficientes, creamos relaciones comerciales sólidas con clientes y proveedores evolucionando a la dinámica del mercado.

Brindamos soluciones ajustadas a las necesidades de nuestros clientes, a través de canales de venta directa, distribución a aliados ferreteros y constructores, ofreciendo diversos tipos de financiamiento y agregando valor a sus proyectos.

Lema: Grupo Metrópolis, ¡piensa en grande!

Fuente: Gestión humana en Inversiones Casas Cruz S.A.S en el año 2021

4.7.2 Visión

En el 2.022, Grupo metrópolis será la empresa #1 en distribución y venta de materiales para la construcción y productos para el mejoramiento del hogar en el Magdalena, captando y cautivando a los clientes, creando experiencias de compra que la convertirá en su primera opción y en el aliado ideal para los proveedores.

Fuente: Gestión humana en Inversiones Casas Cruz S.A.S en el año 2021

4.7.3 Valores

Credibilidad: Transmitimos confianza, seguridad y bienestar a nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Respeto: Valoramos las opiniones, escuchamos atentamente para garantizar así, no solamente el mejor servicio sino nuestra mejora continua.

Responsabilidad: Entendemos la importancia de una región prospera, por eso trabajamos dando nuestro mejor esfuerzo.

Pasión: Trabajamos con pasión. Nos gusta lo que hacemos, queremos contagiar esta energía a los demás.

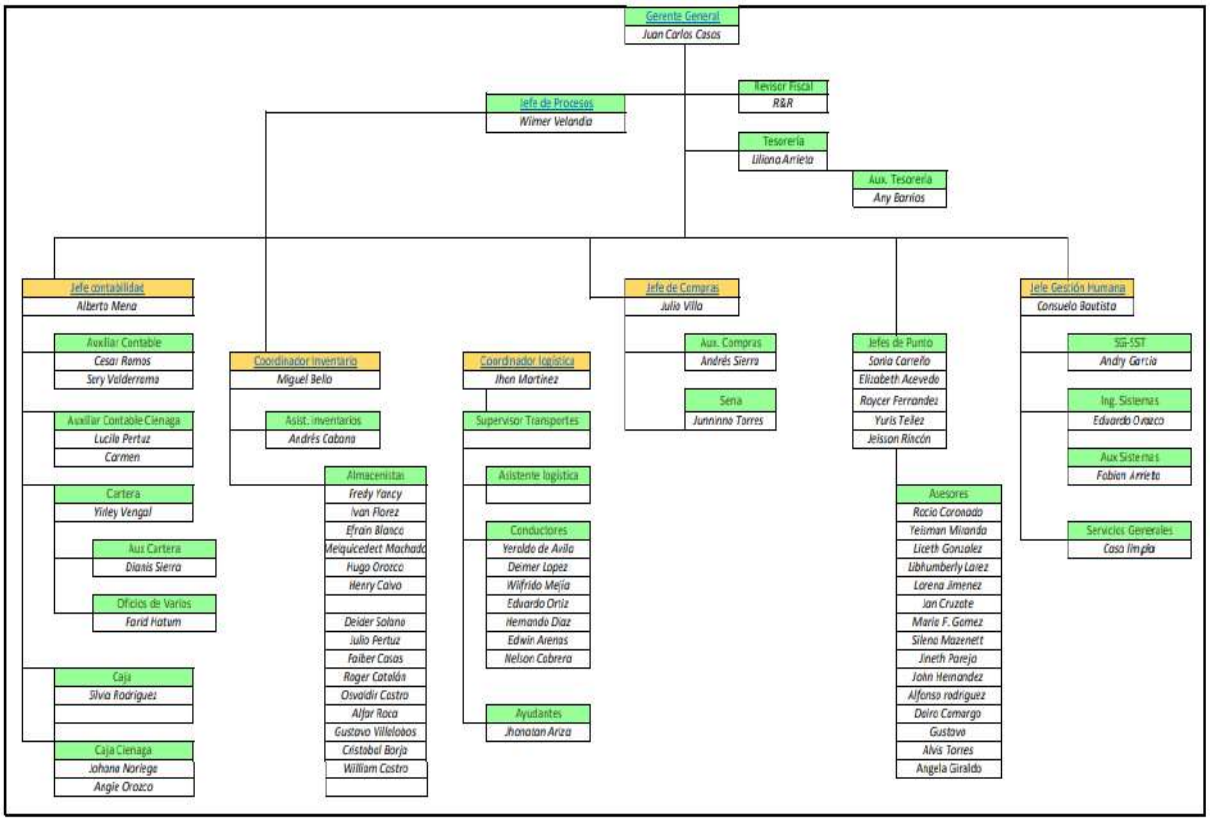
Trabajo en equipo: Trabajamos unidos para que nuestro servicio al cliente sea el mejor de la región. Toda la compañía está comprometida con esto.

Integridad: Ser auténticos y honestos nos ha permitido mantenernos en el mercado por más de 30 años; lo seguiremos haciendo por otros tantos más.

Fuente: Gestión humana en Inversiones Casas Cruz S.A.S en el año 2021

4.7.4 Organigrama

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente. Área de procesos, Ing. Wilmer Velandia.

4.7.5. Mapa de procesos

Figura 3. Mapa de procesos Inversiones Casas Cruz

Fuente. Área de procesos Inversiones Casas Cruz S.A.S

Inversiones Casas Cruz S.A.S es una organización de actividad comercial al por mayor y al detal, la cual parte de la necesidad que tienen sus clientes y clientes potenciales en el sector de la construcción y ferretero buscando siempre la satisfacción de dichos clientes superando sus expectativas en servicio, compra y adquisición de materiales, el grupo metrópolis trabaja mediante la mejora continua en todos los procesos que se llevan a cabo en la organización buscando siempre lograr los objetivos como empresa y con nuestros clientes, dentro de estos procesos tenemos:

Procesos de valor: la cadena de valor de Inversiones Casas Cruz S.A.S, inicia con el abastecimiento mediante el área de compras quien se encarga de atender los requerimientos de la mercancía y hacer el acercamiento con los proveedores, es decir, representan la imagen de la empresa para con los diferentes proveedores nacionales e internacionales quienes cuentan con productos de excelente calidad, el siguiente proceso en la cadena de valor de Inversiones Casas Cruz S.A.S, es el área de inventario esta área es la encargada de organización de la mercancía en las diferentes bodegas, llevando un stock de mercancía confiable y un control de inventario óptimo, manteniendo una ubicación eficiente con el fin de minimizar los tiempos de entrega al cliente final, luego tenemos el área comercial que es quien se encarga del acercamiento de forma directa con nuestros clientes, son nuestra primera cara con el cliente, quienes conquistan y fidelizan a los clientes de Inversiones Casas Cruz es decir, son la imagen de la empresa con el cliente final analizan y buscan satisfacer las necesidades de este las formas de comunicarse es por diferentes medios ya sea de forma directa, telefónica o por redes sociales.

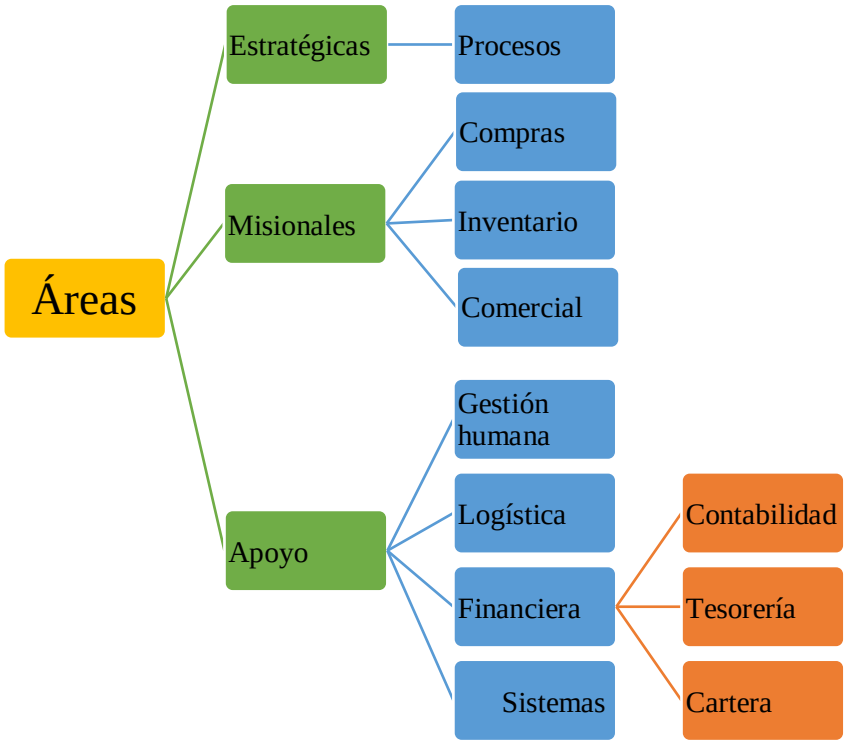
Procesos de apoyo o misionales: Los procesos de apoyo de Inversiones Casas Cruz S.A.S, son ejecutados por las áreas de talento humano, logística, sistemas, financiera (contabilidad, cartera y tesorería), estas áreas tienen la importante labor de apoyar las diferentes áreas de la empresa, en especial a las áreas que componen la cadena de valor de la empresa, para que todo funcione sincrónicamente en todos los procesos de la empresa, es por esto que estos procesos se vuelven imprescindibles para el mantenimiento de la empresa, siempre.

Procesos estratégicos: Los procesos estratégicos están compuestos por el área de gestión de procesos la cual atiende todos los procesos que se dan en las diferentes áreas ofreciendo soporte, estrategias, mejoramiento continuo, toma de decisiones acertadas y solución de

problemas para enfocar objetivos y metas, además fortalecer la estructura operacional y contribuir a la mejor perspectiva del cliente para con la empresa y también el funcionamiento en general de esta.

4.7.6. Áreas de la empresa

Figura 4. Áreas Inversiones Casas Cruz S.A.S.



Fuente. Elaboración propia

5. SITUACIÓN ACTUAL- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, es una empresa con más de 30 años de existencia y funcionamiento, actualmente la organización tiene poca documentación de sus procesos y la mayoría de esta documentación se encuentra desactualizada, por lo cual se generan muchas inconsistencias en el proceso como por ejemplo el personal no tienen claro dichos procesos o procedimientos de las diferentes actividades que se realizan por lo que muchas veces se generan los errores humanos, existe un sesgo entre la forma en que los jefes de áreas piensan que se están haciendo los procesos y actividades y la forma en que la ejecutan los empleados, a causa de esto se vuelve más complejo saber de dónde se están generando los errores o cuellos de botella, cada vez que ocurre un proceso indebido, o se genera un problema a causa de un mal procedimiento se hace investigación puntual caso por caso y se busca arreglar pero el conocimiento está desalineado por lo que se vuelve más complejo hallar una sincronía en la forma en cómo se llevan todos los procesos, por consiguiente se elaboró un Diagrama Ishikawa para detectar cuales son las causas que me generan de forma más puntual la desinformación de los procesos en todas las áreas, también existen documentos duplicados, documentos desactualizados, se necesita elaboración de documentos importantes, las áreas no cuentan con mapa de procesos de cada una de ellas, tampoco cuenta con el manual de funciones perfil de cargos en ningún de su áreas por lo que algunos de sus empleados manifiestan en entrevistas realizadas con ellos que no tienen claras sus funciones dentro de la organización por lo que suceden muchos inconvenientes y desacuerdos entre ellos y lo que deben hacer en su área, actualmente con el presente proyecto se están documentando los procesos utilizando

flujogramas, también se realizara la caracterización de la empresa en general y de las diferentes áreas para esto se están utilizando métodos como entrevistas con los diferentes empleados desde los jefes de áreas hasta los operarios y observación directa, se elaboran entrevista de manera individual a cada empleado de la forma en cómo ejecutan los procesos y sus actividades diarias, también se hicieron entrevistas a los jefes de cada área para comparar dicha información para mejorar los procesos, en la observación directa se observan algunas por la falta de información documentada, igualmente se busca grabar los procedimientos de las actividades que se realizan en la empresa en el software que usan para toda la operación de la empresa FOMPLUS, por toda esta situación se hace importante y pertinente el presente proyecto con el fin de apoyar de manera ingenieril en el mejoramiento de la empresa ya que la realización de las prácticas profesionales se desarrollaran en el área de procesos por lo que desde este punto se puede observar de manera general y puntual toda la empresa, las áreas y la operación de esta y al mismo tiempo tomar decisiones e ir implementando toda la caracterización, documentación, estrategias, procedimientos para contribuir en dicho objetivo.

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

6.1. Gestión de la calidad: influencias y aportes históricos.[1]

Es con la revolución industrial cuando la forma de gestionar nuestras actividades comienza a tener mayor relevancia, explicado fundamentalmente por las posibilidades de producir riqueza que esta significaba. Desde finales del siglo XVIII a finales del XIX comenzaron a aparecer pensadores tales como, Adam Smith 1723-1790, Charles Babbage 1792-1871.

Quienes dieron los primeros planteamientos teóricos sobre la organización y gestión en la industria y los beneficios de la división y la especialización del trabajo.

6.2. Gestión de calidad moderna.

El ingeniero, Walter A. Shewart, crea en 1924 el ciclo PHVA y las gráficas o fichas de control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la segunda guerra mundial, con la creación y utilización de la producción en serie.

1 Gutiérrez, S., & Rueda, J. (2008). Documentación de los procesos, procedimientos y funciones, según la norma ISO 9001-2000 en el laboratorio clínico de la empresa social del estado, hospital departamental san juan de dios en Armenia –Quindío (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

En 1931, Walter Shewart publicó "Economic control of Quality of Manufactured", en el que se plantean los principios básicos del control de calidad. Convirtiéndose así en el padre del control de calidad moderno y de los sistemas de gestión de calidad actual.

En 1950 el JUSE invita al Japón al Dr. Walter Shewart para la realización de seminarios y conferencias, Shewart no acude a la invitación, por lo que la invitación se hace extensiva al Dr. W. Edward Deming, profesor de la universidad de Columbia.

En 1950 durante dos meses Deming entrenó a cientos de ingenieros y administradores, así como a ejecutivos de primer nivel, enfocándose principalmente en tres aspectos claves:

- El ciclo PHVA.
- Las causas de las variaciones.
- El control de procesos con gráficos de control estadístico.

En 1951, y como resultado de esta visita, los japoneses crean en premio Deming de la calidad para motivar a las empresas al mejoramiento continuo (Kaisen).

6.3. Origen y evolución de la norma ISO 9000 en el mundo.[2]

Para conocer el origen de las normas ISO 9000, es necesario considerar la evolución de la estandarización en el mundo y el contexto en el que esta se desarrolló.

La estandarización internacional se da inicio en el campo electrotécnico con la creación de la comisión electrotécnica internacional (IEC) en 1906. Posteriormente la federación internacional de asociaciones de estandarización a otros campos. Las actividades de ISA acabaron súbitamente en 1942.

Durante la II guerra mundial la falta de controles en la producción de las empresas del reino unido derivó en que el gobierno inglés publique normativas con la finalidad de cumplir con las necesidades propias de la guerra. Estas normas se enfocaron en la normalización de procedimientos de los procesos de fabricación, elaboración y realización de productos. Estos procedimientos estaban sujetos a inspecciones periódicas por inspectores del gobierno.

A finales de la década del 1950, en EE.UU. se establecen los primeros requerimientos de calidad, con la "Quality Program Requeriments" MIL-Q-9858, primera normativa de calidad aplicada al sector bélico/ militar. Esta norma establecía los requerimientos que los proveedores debían cumplir bajo un esquema auditable.

---

[2] VIDAL PÉREZ Christian Daniel. (2004). *Implantación de un sistema de gestión de calidad basado en una empresa de servicio de lavandería,* **trabajo de grado de Ingeniería Industrial,** Perú: Universidad NacionalMayor de San Marcos.

Posteriormente con la MIL-I-45208, se establece una norma específica para la inspección.

En 1968 la OTAN adopta las especificaciones AQAP ("Allied Quality Assurance Procedures").

En 1969, Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía.

En los años 70 nace el protocolo de auditoría por "3ra" parte cuando algunas organizaciones comienzan los debates en diferentes círculos como respuesta al problema de la gran demanda de inspecciones, verificaciones y aseguramientos similares.

En el Reino Unido, en 1974 se publica una normativa para aseguramiento de la calidad (Guías) BS 5179.

En 1979 la institución Británica de Estandarización (BSI) publica por primera vez, la BS 5750 (precursora de la ISO 9000). Muchos países adoptan la BS 5750. Esta norma se enfocaba principalmente en cumplir requisitos, la norma se convierte en una solución para el control de los procesos.

En 1985 la ISO encarga a través de su comité técnico TC-176 la publicación de una serie de normas a nivel internacional sobre aseguramiento de la calidad.

En 1987 la organización internacional para la normatización publica la primera edición de la familia de normas ISO 9000 son revisadas cada cinco años para asegurar que sean actuales y satisfagan las necesidades de los usuarios.

En 1994 se publica la primera edición revisada, que constaba de 5 normas diferentes, la ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002 y la ISO 9003. La ISO 9001:1994 estaba estructurada en 20 capítulos.

En el año 2000, ISO publica la segunda revisión de las normas ISO 9000, las cuales constan de tres normas diferentes, la ISO 9000:2000 "Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario", la ISO 9001:2000 "sistema de gestión de calidad-Requisitos" y la ISO.

9004:2000 "sistema de Gestión de Calidad- Directrices para la mejora del desempeño", de las cuales solo es certificable la ISO 9001:2000.

En el año 2008 ISO publica una nueva actualización de la norma (ISO 9001:2008), en donde se anula y sustituye la tercera edición (ISO 9001:2000), que es modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

6.4. L a norma ISO 9001:2008.[3]

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramientode la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

[3] EFICARGA, servicios eficientes a la carga [en línea]. Colombia, abril 2013[fecha de consulta: marzo de 2015]. Resumen explicativo de la norma ISO 9001:2008.

La norma ISO está organizada en 9 secciones. Las secciones 4, 5, 6,7 y 8 contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Las primeras 4 seccionesde la norma (0, 1,2 y 3) no contienen requisitos, solo identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma.

6.5. Marco conceptual.

Algunos de los términos que aquí se explican fueron tomados de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2000, sistema de gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario Icontec.

6.5.1. Sistema de gestión de calidad.

Un sistema de gestión de calidad es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes y tienen como eje central el mejoramiento continuo. Este sistema de gestión de calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido.

6.5.2. Calidad.

Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

6.5.3. Administración por procesos.

Es una metodología que permite el diagnóstico empresarial, la planeación, ejecución, el control y el seguimiento de los procesos mediante un cronograma sin fin que evalúa periódicamente.

Uno de los principios fundamentales para la toma adecuada de decisiones y la calidad de las mismas es basarse en hechos y datos que brinden información precisa antes, durante y después de la ejecución de los planes. La administración entendida así es la conducción racional de total de las acciones realizadas por una entidad, convirtiéndose en algo necesario para su existencia y el logro de la competitividad.[4]

6.5.4. Organización por procesos.

Cuando las organizaciones adoptan el enfoque por procesos, es decir, no hacen división del trabajo y por el contrario lo integran, sufren una transformación total en las relaciones interpersonales. En el concepto de proceso aparecen las relaciones entre las personas que intervienen en él, obligándolas a un trabajo unido que tiene como resultado un fortalecimiento de la gestión.

[4] OSPINA.Op. Cit, p.32

El enfoque presentado asegura el trabajo en equipo y la eficacia de las comunicaciones, y así el alcance de los resultados. La delegación de responsabilidades y de autoridad durante el desarrollo de los procesos se constituye en un factor dominante. La toma de decisiones adquiere una dimensión de equipo cambiando el estilo de dirección hacia uno más participativo y democrático en el cual los jefes se convierten en líderes.[5]

6.5.5. Proceso

Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.

6.5.6. Procedimiento

Los procedimientos son una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

[5] DOMINGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de Gestión. Medellín: Biblioteca Jurídica. Primera Edición.1998

6.5.7. Diagrama de flujo

Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación escrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso.

Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, convine que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden del diagrama.

6.5.8. Manual

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

6.5.9. Manual de procedimientos

Es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? De cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

6.5.10. Manual de funciones

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomarlas decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas

e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

6.5.11 Documentación de procesos.[6]

Un documento es la información (datos que poseen significado) y su medio de soporte (registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma).

La utilización de la documentación en una empresa contribuye a:

- Lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada.
- La repetitividad y trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la idoneidad continua del sistema de calidad.
- Las características a tener en cuenta durante el diseño de la documentación son:
- Simplicidad-brevedad.
- Documentación propia de la empresa.

[6] TELLEZ MENDOZA Maria Emiliana. (2008). *Documentación de procesos, procedimientos y funciones por procesos, Yanaconas motor s.a. concesionario Chevrolet,* **trabajo e grado de Ingeniería Industrial,** Colombia: Universidad tecnológica de Pereira.

- Reflejar la realidad de su empresa.
- Uso de gráficos o esquemas.
- Documentación descentralizada.
- Facilidad de distribución.
- Disponibilidad.
- Documentación revisada y aprobada.
- Revisiones periódicas (cada año).
- Facilitar la trazabilidad.

6.5.12 Marco legal. [7]

En la guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal, en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, se encuentra el aparte referente a la documentación en estos establecimientos cuyas generalidades se centran en "mecanismos que permite recoger lo que sucede en un proceso, de manera tal que se pueda planificar, medir y mejorar sistemáticamente".

[7] Ladino Restrepo, C., & Taborda Martínez, K. (2008). Diseño de la documentación del sistema de gestión decalidad para el colegio Shalom de la ciudad de armenia de acuerdo con la norma ISO 9001(Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

6.6. Áreas temáticas o asignaturas que sirvieron para el desarrollo del proyecto, funciones y actividades durante la práctica profesional.

Para el desarrollo de mis funciones en Inversiones Casas Cruz S.A.S, fue muy importante todo el conocimiento adquirido en toda la carrera como ingeniero industrial en la Universidad del Magdalena en todas las materias, ya que el área donde ejercí las prácticas tiene relación con todas las áreas de la empresa por tanto, tuve la oportunidad desde el área de procesos la cual gestiona y se encarga de toda la parte estratégica y toma de decisiones de entender el funcionamiento de la empresa y conocer los procesos que se llevan a cabo día a día en todas las áreas.

Tabla 9. Aportes de las asignaturas.

Materia	Aportes de la asignatura (actividades o funciones)	Docente
Gerencia de servicios (direccionamiento estratégico)	Entrevistas para obtener información	Ricardo Quintero
Control estadístico de procesos	Diagrama de Ishikawa y análisis de procesos.	Manuel Campuzano
Seminarios taller teórico práctico III	Redacción de proyectos	Edwin Causado

Contabilidad general	Seguimiento a indicadores y auditorías a caja,	Miguel Silva
Marketing	Encuestas de satisfacción al cliente	Ricardo Quintero
Sistema de gestión de la calidad	Norma ISO 9001: Identificación, caracterización y documentación de procesos.	José Vergara
Salud ocupacional	Seguimiento a indicadores SG-SST	Jonathan Fernandez
Gestión logística	Organización y almacenamiento zona A1	Ricardo Chinchilla
Análisis de procesos	Flujograma de procesos y análisis de procesos.	Rick Acosta
Ética profesional	Toma de decisiones y solución de problemas	José Vergara
Gestión de personal	Elaboración de perfiles de cargo, manejo de personal.	Eder Castro Lizcano

Fuente. Elaboración propia

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

7.1. Pasos metodológicos: análisis de la situación actual de la empresa Inversiones Casas Cruz , para la recopilación de la información se han utilizado las siguientes técnicas:

Entrevista: Esta técnica se utiliza para descubrir otros datos relevantes al proyecto, está compuesta por preguntas con respuestas abiertas y cerradas. Por medio de este instrumento se pretende conocer actualmente cómo se llevan a cabo los procesos de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S.

Observación: Este método de recolección de datos consiste en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. En este caso se observa la forma como cada empleado realiza los diferentes procesos sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve, en este caso se va tomando la información de lo observado.

Revisión: Se hizo una revisión de todo lo que tenía la empresa en temas documentales, caracterización, archivos de procesos, formatos, procedimientos, manuales.

Diagnóstico: A partir de los pasos anteriores se procede a elaborar un diagnóstico utilizando la herramienta de control de calidad como lo es el diagrama Ishikawa.

Ejecución: En este paso se inició con la actualización de todo lo existente en documentación y caracterización y posteriormente a la creación de documentos necesarios para el conocimiento, seguimiento, control o verificación de los procesos.

Herramientas:

Diagrama Ishikawa (causa-efecto)

Flujograma de procesos

Excel

Fomplus

Herramientas office

7.2. DIAGNÓSTICO

Figura 5. Diagrama Ishikawa

Fuente. Elaboración propia

Se realizo un diagnostico utilizando el diagrama Ishikawa Teniendo en cuenta las 6m (material, método, medida, Mano de obra, maquina, entorno) , para esto se hizo una inmersión y acercamiento con todo el personal de la empresa de las diferentes áreas, se realizaron reuniones con los diferentes empleados que hacen parte de todo el proceso de la empresa desde el inicio de su operación, que es el proceso de compras hasta la venta que es nuestro último

proceso de valor pero en el cual inciden todos los demás procesos de apoyo y estratégicos, a partir de este acercamiento y entrevistas se lograron detectar diferentes causas que generan el efecto de la desinformación de procesos entre los diferentes empleados o el sesgo que hay entre lo que piensan los jefes que se debe hacer y lo que realmente están haciendo los empleados que lo suceden. En este análisis se detecta que una de las mayores causas por las que se genera este efecto es porque hay poca documentación, la existente esta desactualizada, no existen flujograma de procesos, ni caracterización de las áreas, además no existen manuales de funciones de perfil de cargo de ninguno de los empleados de la empresa.

7.3 PROCESOS GENERALES REALIZADOS

7.3.1. CAMBIOS REALIZADOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Inversiones casas cruz S.A.S, es una empresa que ha tenido varios cambios desde su creación hasta la actualidad, gracias al crecimiento, objetivos y visión que se han ido planteando y ejecutando, de manera inicial se identificó que la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, estaba pasando por un cambio en su estructura organizacional, por lo que se planteó el siguiente organigrama o estructura organizacional, teniendo en cuenta los cambios requeridos para un mejor funcionamiento.

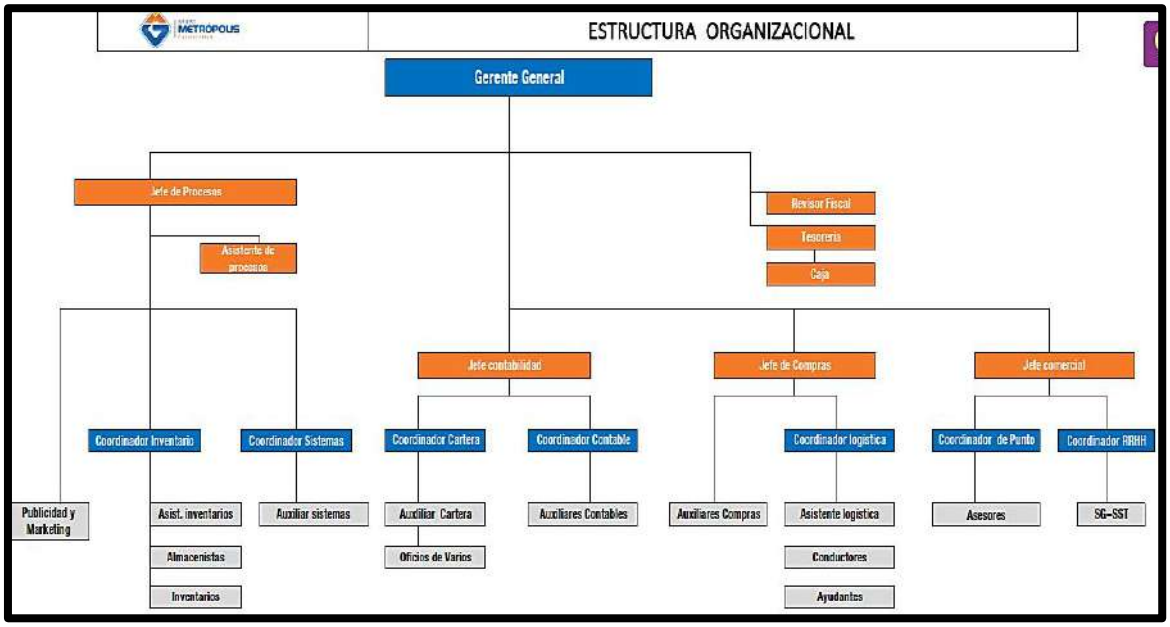
En este organigrama está en cabeza del gerente general a cargo del señor Juan Carlos Casas, socio de Inversiones Casa Cruz, los cambios realizados en este organigrama están enfocados en líneas de mando, donde tenemos una línea inicial de jefes, luego una de coordinadores y posteriormente los operativos.

Revisoría fiscal y tesorería dependen de manera directa del gerente así como cada uno de los jefes de área, el jefe de procesos tiene a su cargo tres áreas de forma directa las cuales son Marketing y publicidad, Inventario y Sistemas, este fue uno de los cambios que se realizó ya que anteriormente el área de inventario no estaba de forma directa con el jefe de procesos, el área de sistemas se encontraba a cargo del área de recursos humanos y no existía de forma directa el área de marketing esta área es nueva dentro de la empresa, a su vez apoya y toma decisiones en las diferentes áreas de la empresa en común acuerdo con los diferentes jefes o con el gerente de la empresa.

A cargo del jefe de contabilidad se encuentra el área de cartera y el área contable; a cargo del jefe de compras se encuentra el área de compras y como un nuevo cambio implementado se colocó a su cargo también el área de logística, otro cambio implementado fue que el jefe comercial también manejara el área de recursos humanos y salud ocupacional a su vez que el área comercial.

A continuación, tenemos el nuevo organigrama o estructura organizacional presentado en la empresa ante el comité gerencial el cual fue aprobado por todos los miembros y por el gerente de la empresa, posteriormente se procedió a socializar con todos los empleados de la empresa.

Figura 6. Estructura organizacional.



Fuente. Elaboración propia

Mejoras: A partir de los cambios realizados en la estructura organizacional de la empresa se han podido evidenciar muchas mejoras con respecto a los procesos y la autorización sobre los

procesos teniendo en cuenta el mando o los rangos jerárquicos en estos momentos la empresa está organizada y cada trabajador sabe a quién dirigirse en caso de que se presente algún inconveniente en alguno de los procesos ya que todos los operativos de la empresa tienen una línea de coordinadores y luego los jefes de cada área a partir de esto también los jefes de las áreas están más enfocados en las áreas a cargo y se encuentra en estudios estratégicos para mejoramiento de estas.

7.3.2. CAMBIOS REALIZADOS EN EL MAPA DE PROCESOS

Figura 7. Mapa de procesos.

Fuente. Elaboración propia.

En el mapa de procesos se anexó el logotipo de la empresa para identificación de este, además en cuanto al diseño y los colores se realizó cambio a los colores representativos de la empresa, en el mapa de procesos podemos observar que partimos de la identificación de necesidad del cliente y busca la satisfacción del cliente con un ciclo constante de mejora continua, los procesos estratégicos engloban todos los demás procesos ya que esta es la parte estratégica y de gestión de la empresa, la cadenas de valor de la empresa inicia con el área de

compras quienes se encargan del abastecimiento y mantener excelentes relaciones con los diferentes proveedores, luego sigue el área de inventario quienes almacenan la mercancía y luego sigue el área comercial quienes se encargan de mantener la relación con el cliente de forma directa y busca siempre la satisfacción de estos con excelentes asesorías y atención, estas modificaciones se realizaron y se presentaron ante el comité gerencial el cual aprobó dichos cambios en cabeza del gerente de la empresa.

7.3.3. MATRIZ DE DOCUMENTOS

Tabla 10. Matriz de documentos Inversiones Casas Cruz

Matriz de documentos

Número	Area	Tipo documen	30	Código	Nombre	Descripción	Vigenci
1	Gestion Humana	Politica	1	RH-PL-1	Politica de uso de celulares	Lineamientos para el buen uso de los celulares corporativos	30/01/2020
2	Gestion Humana	Formato	1	RH-FT-1	Fomato de paz y salvo retiro personal		30/01/2020
3	Gestion Humana	Formato	2	RH-FT-2	Formato Asistencia a capacitaciones	Control de asistencia de personal en las capacitaciones	31/01/2020
4	Gestion Humana	Formato	3	RH-FT-3	Formato Entrega de Dotacion Empresarial	Dotacion empresarial de empleados de acuerdo a politicas de SST y cargo del empleado.	31/01/2020
5	Gestion Humana	Formato	4	RH-FT-4	Formato Carta de autorizacion Examenes medicos de ingreso	Examenes medicos para ingreso de empleados según el cargo a desarrollar.	31/01/2020
6	Gestion Humana	Formato	5	RH-FT-5	Formato solicitud de permiso laboral	Control de permisos, según el tipo de permiso y tiempo que solicita el empleado.	31/01/2020
7	Gestion Humana	Formato	6	RH-FT-6	Formato Carta de autorizacion Examenes medicos de Egreso	Examenes medicos de egreso de empleados para confirmar buen estado de salud.	31/01/2020
8	Gestion Humana	Formato	7	RH-FT-7	Formato Acta de compromiso laboral Disciplinario	Compromiso laboral disciplinario ante una falta o incorrecto desempeño en el cargo.	31/01/2020
9	Gestion Humana	Formato	8	RH-FT-8	Formato Autorizacion de descuento en salario y prestaciones sociales	Constancia de recibido y autorizacion de descuento por nomina.	31/01/2020
10	Gestion Humana	Formato	9	RH-FT-9	Formato solicitud de prestamos	Solicitud de prestamo de empleadores ya sea por necesidad personal o de salud ante la empresa.	31/01/2020
11	Gestion Humana	Formato	10	RH-FT-10	Formato actualizacion base de datos empleados de Gm	Actualizacion de datos generales,estudios y personas a cargo del personal de la empresa.	31/01/2020
12	Gestion Humana	Perfil	1	RH-PF-1	Manual de funciones Perfil de Cargo	Perfiles,requisitos,caracteristicas y competencias con los que debe contar cada empleado según su cargo	5/02/2020
13	Compras	Formato	1	CP-FT-1	Formato nuevo de Orden de compra	para realizar ordenes de compras.	6/02/2020
14	Gestion Humana	Perfil	2	RH-PF-2	Manual de funciones Perfil de Cargo Gerente General GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del gerente general.	7/02/2020
15	Gestion Humana	Perfil	3	RH-PF-3	Manual de funciones Perfil de Cargo Jefe Comercial GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del Jefe comercial.	7/02/2020
16	Gestion Humana	Perfil	4	RH-PF-4	Manual de funciones Perfil de Cargo Jefe Contabilidad GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del Jefe Contabilidad.	7/02/2020
17	Gestion Humana	Perfil	5	RH-PF-5	Manual de funciones perfil de Cargo Jefe de Procesos GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del jefe de procesos.	7/02/2020
18	Gestion Humana	Perfil	6	RH-PF-6	Manual de funciones Perfil de Cargo Jefe de compras GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del Jefe de compras.	7/02/2020
19	Gestion Humana	Perfil	7	RH-PF-7	Manual de funciones Perfil de Cargo Coordinador de Inventario GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del coordinador de Inventario.	13/04/2021
20	Gestion Humana	Perfil	8	RH-PF-8	Manual de funciones Perfil de Cargo Coordinador Recursos Humanos GM	Perfil, requisitos ,objetivos,caracteristicas,funciones y competencias del cordinador de RRHH.	14/04/2021
21	Gestion Humana	Procedimiento	1	RH-PR-1	Procedimiento administracion de nomina y prestaciones sociales	Procedimiento detallado de la realizacion de nomina y las prestaciones sociales.	10/02/2020
22	Gestion Humana	Politica	2	RH-PL-2	Politica para anticipos de salarios y prestamos personales	Lineamientos brindar apoyo económico al personal de trabajo de la empresa.	10/02/2020
23	Gestion Humana	Formato	11	RH-FT-11	Formato investigacion de accidente/ incidente de trabajo.	Version escrita por el trabajador y/o testigos para la mitigacion de accidentes e incidentes similares.	10/02/2020
24	Gestion Humana	Formato	12	RH-FT-12	Formato interno de accidentes e incidentes de trabajo	Descripcion detallada por el trabajador de todo lo ocurrido y tambien testigos que presenciaron los hechos.	13/02/2020
25	Gestion Humana	Formato	13	RH-FT-13	Formato Revision preoperacional Montacarga Diesel GM	Condicion de estado en que se encuentra cada una de las partes que componen el montacarga.	13/02/2020
26	Gestion Humana	Formato	14	RH-FT-14	Formato Revision preoperacional Minicargador Diesel GM	Condicion de estado en que se encuentra cada una de las partes que componen el minicargador.	13/02/2020
27	Gestion Humana	Instructivo	1	RH-IN-1	Instructivo Gestion de cambio del GM	Guia del paso a paso que se debe llevar ante un cambio en la empresa u organizacion.	13/02/2020
28	Gestion Humana	formato	15	RH-FT-15	Formato Gestion de Cambio GM	Descripcion , analisis y planeacion detallada del cambio que se desea llevar a cabo.	13/02/2020
29	Gestion Humana	Formato	16	RH-FT-16	Formato de sancion no utilizacion de Elementos de proteccion personal individual GM	Sancion impuesta a los trabajadores que no cumplan con el correcto uso de los EPP.	13/02/2020
30	Gestion Humana	Formato	17	RH-FT-17	Formato Informe Mensual de Vehiculos	Inspeccion de vehiculos de forma periodica.	13/02/2020
31	Gestion Humana	Formato	18	RH-FT-18	Formato Inspeccion General Gm	Inspeccion locativa detallada con sus respectivas observaciones de las condiciones encontradas.	13/02/2020
32	Gestion Humana	Formato	19	RH-FT-19	Formato Inspeccion Herramientas Menores Gm	Inspecciones de todas la herramientas utilizadas por los trabajadores y saber las condiciones de estas.	14/02/2020
33	Gestion Humana	Formato	20	RH-FT-20	Formato registro de Induccion	Control y certificacion del procesos de induccion teniendo en cuenta los reglamentos .	15/02/2020
34	Gestion Humana	Formato	21	RH-FT-21	Formato Inspencion planeada de Extintores Gm	Inspeccion de los extintores y seguimiento de las condiciones de manejo y buen uso.	17/02/2020
35	Gestion Humana	Formato	22	RH-FT-22	Formato Inspeccion Pre operacional de Escaleras Portatiles	Estado de las escaleras portatiles antes de su entrega y uso.	17/02/2020
36	Sistemas	Formato	1	SI -FT-1	Formato Asignacion de Equipos GM	Responsalbilidad de entrega y uso de equipos de sistemas.	17/02/2020

Fuente. Área procesos, Ing. Wilmer Velandia, Actualización Ing. Elvira Martínez.

La gestión documental le permite a la empresa crear y mantener un orden específico que contribuye a la preservación de los documentos, brindando beneficios en pro del tiempo de las organizaciones.

La matriz de documentos se realizó en un formato Excel donde se coloca el área al que pertenece cada documento, luego el tipo de documento si es un formato, procedimiento, instructivo, etc., luego sigue el consecutivo o código de cada documento, el nombre del

documento, y la descripción además la fecha de a partir de la cual entra en vigencia dicho documento.

El proceso de optimización de archivos físicos y electrónicos de una empresa le ayuda a ahorrar tiempo y costos, es por ello que la importancia de la gestión documental es tan notoria en diversos espacios. De igual manera, se conservan de manera óptima y relevante los archivos para que se mantengan intactos con el tiempo.

Esta gestión documento contribuye en la empresa de la siguiente manera:

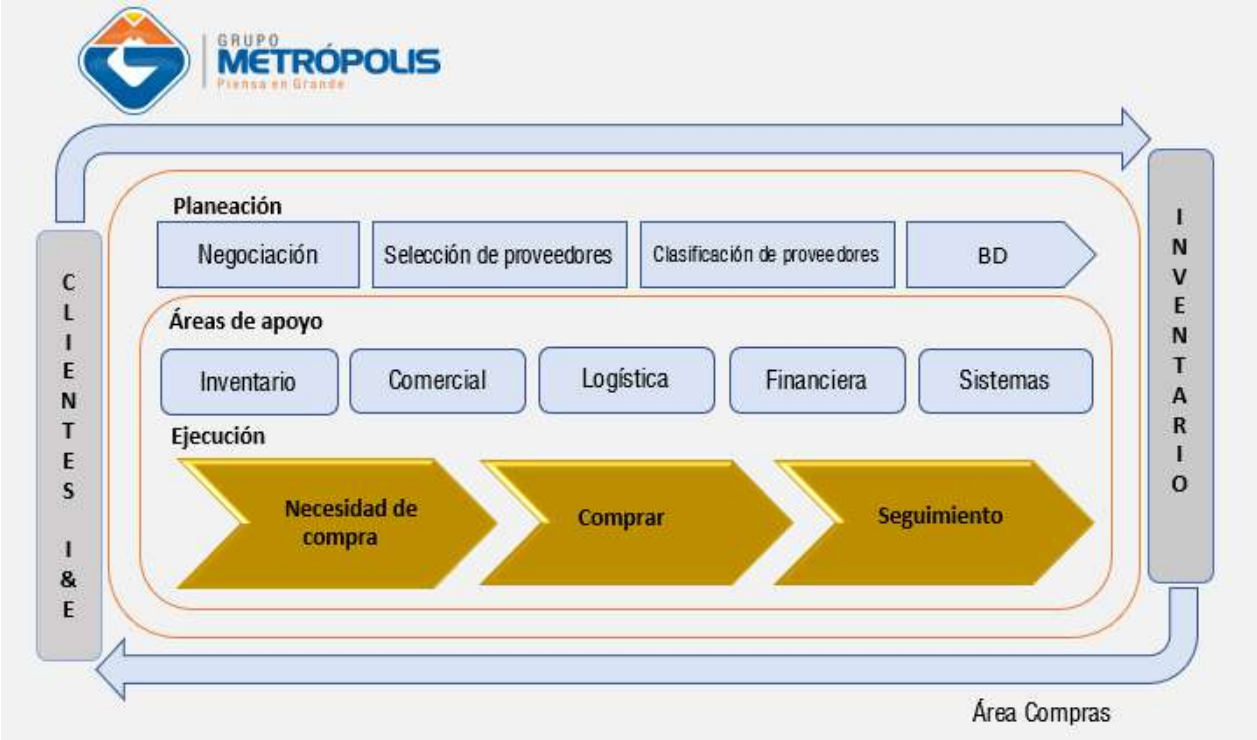
- Mantener transparencia en el uso de los documentos.
- Tener expedientes organizados.
- Mantener y regular bases confiables de revisión documental.
- Facilitar el proceso de creación, edición y búsqueda de información.
- Adelantar trámites de manera confiable y eficaz.
- Mantener el control desde el inicio del ciclo vital de los documentos, hasta su disposición final.
- Acceso rápido y organizado.

Todas las áreas de la empresa deben solicitar la creación de archivos o documentos que consideren pertinentes para una mejor operación de su área, el departamento de procesos lo autoriza si realmente aportan al mejoramiento y procede a la creación de estos.

7.3.4. ÁREA COMPRAS

La caracterización de la empresa es muy importante para la documentación de los procesos, por lo que se trabajó en cada área en este caso para el área de compras se realizó el siguiente mapa de procesos buscando que cada área tenga claridad de su proceso.

Figura 8. Mapa de procesos del área de compras.



Fuente. Elaboración propia.

El mapa de procesos propuesto a la empresa como mapa de procesos del área de compras inicia con la identificación de los clientes internos y externos, logrando la satisfacción de inventario con el abastecimiento de acuerdo a la rotación para dar así al cliente final lo que este

necesita, la planeación o proceso estratégico de este inicia con la negociación, luego tenemos la selección de proveedores, la clasificación de proveedores y el manejo de la base de datos.

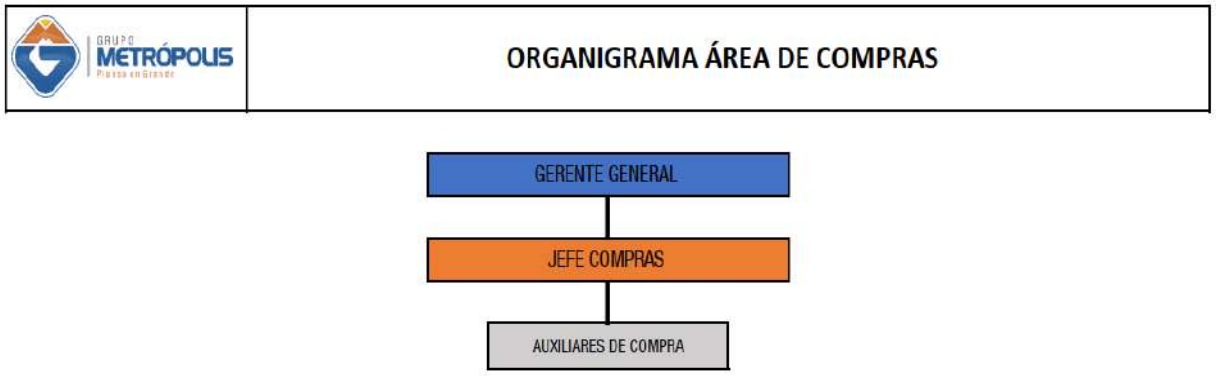
La ejecución de este proceso inicia con la necesidad de compra en la que se tienen en cuenta varios aspectos descritos en el flujograma de procesos, luego sigue la compra de la mercancía y finalmente el seguimiento que debe dar a todo este proceso para conocer y controlar de manera que se aplique la mejora continua.

Los procesos de apoyo para el área de compras son Inventario, comercial, logística, financiera y sistemas, estos son de apoyo para el área de compras.

7.3.4.1. ORGANIGRAMA DE ÁREA DE COMPRAS

El organigrama del área de compras se maneja de la siguiente manera, lo encabeza el gerente general y luego el jefe de compras quien direcciona y se encarga de forma directa de esta área y en consiguiente os auxiliares de compras quienes realizan compras con proveedores grandes y pequeños es decir se encargan de abastecer la mercancía en las cuatro sedes con las que cuenta la empresa tanto en santa marta como en Ciénaga Magdalena.

Figura 9. Organigrama del área de compras.



Fuente. Elaboración propia.

7.3.4.2. FLUJOGRAMA ÁREA DE COMPRAS

Subproceso. Identificación de necesidad de compra.

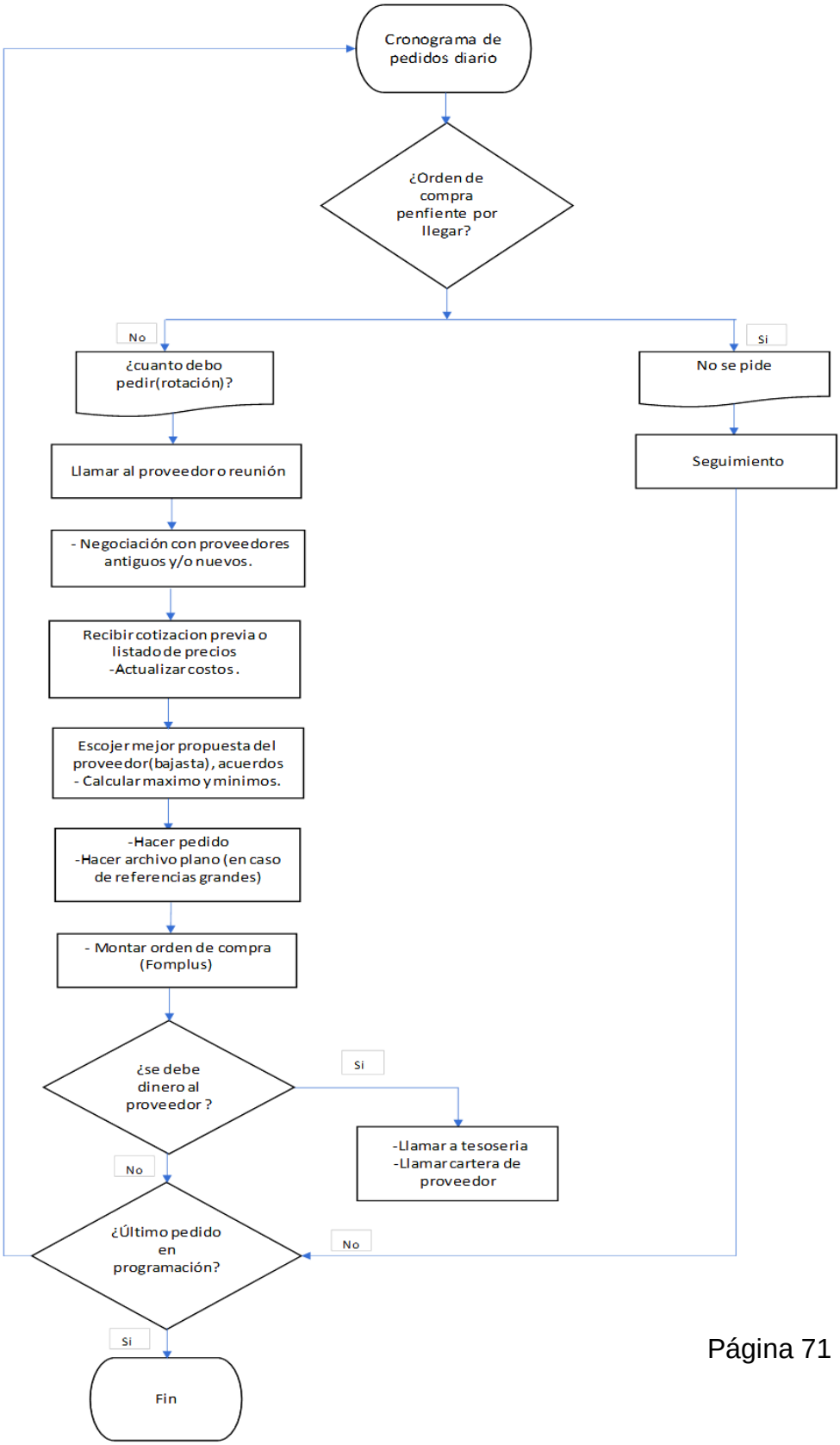
Figura 10. Flujograma de procesos del área de compras.

	OBJETIVO	Conocer, controlar y mejorar el proceso de compra o abastecimiento de Inversiones Casas Cruz S.A.S
	ALCANCE	Este flujograma es aplicable en el área de compras de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S
	AREA	Compras

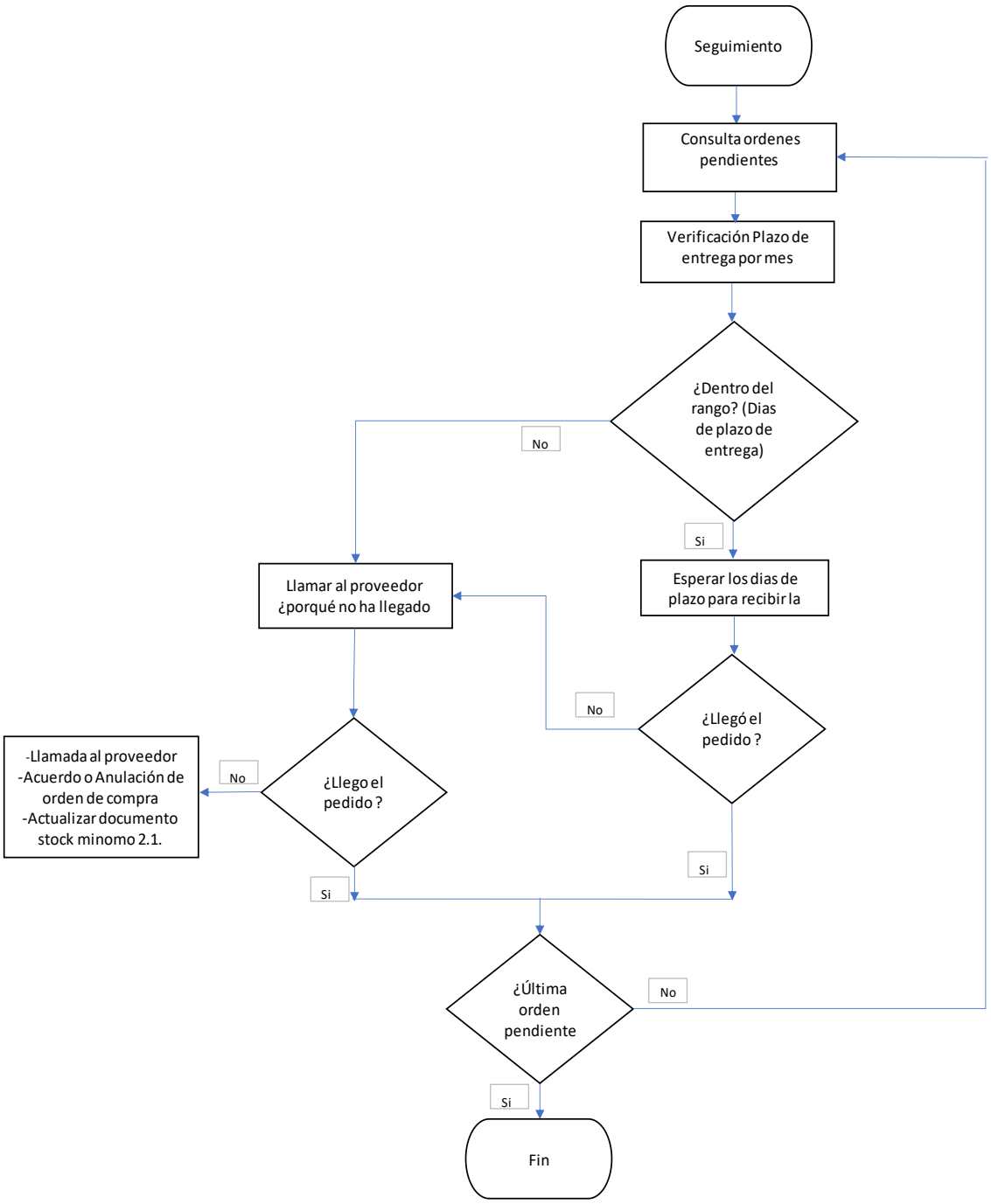
SUBPROCESO: Identificación de necesidad de compra

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Cliente	sugeridos	Necesidad de compra → Cronograma de pedidos (rotacion de inventario y stock minimo); Ventas puntuales pedidas por los asesores; Negociacion especial por director general o coordinador comercial; Pedidos sr Juan Carlos Casas (Bodega de destino); Pedidos para gastos de la ferreteria	Jefe compras auxiliares de compra.	Orden de compra	Inventario

SUBPROCESO: Elaboración Orden de compra



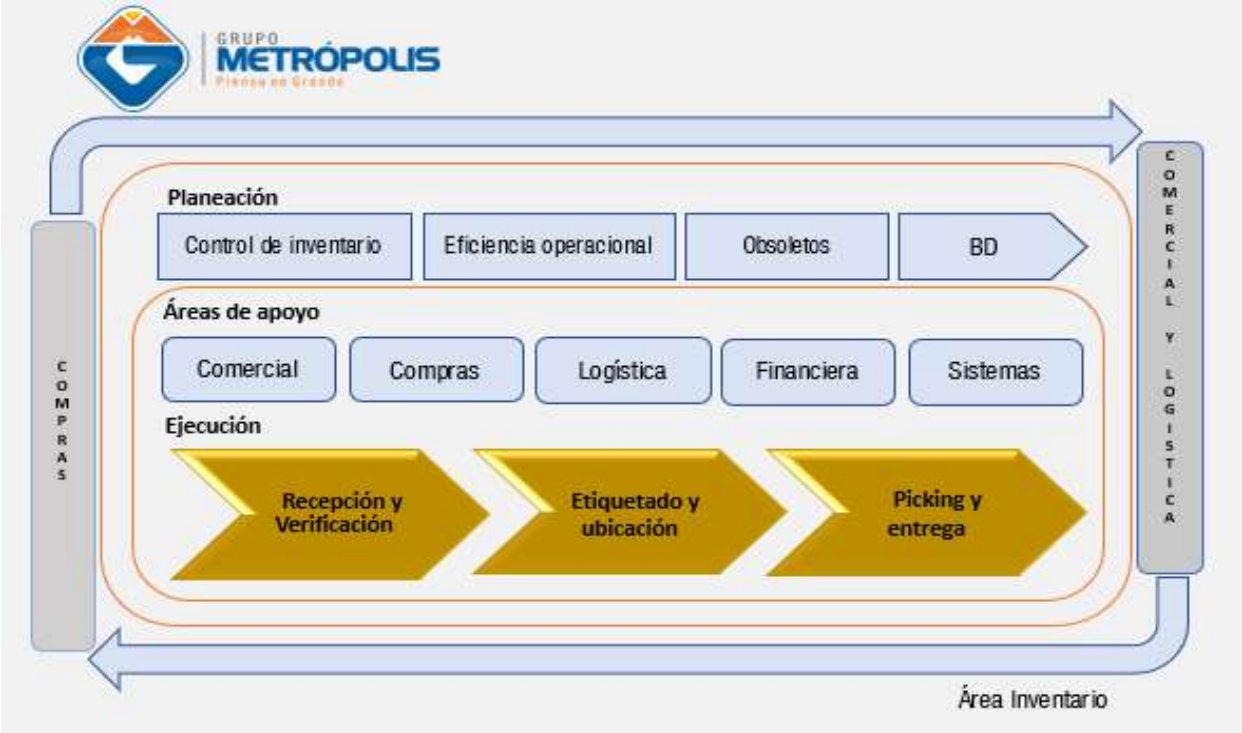
SUBPROCESO: Seguimiento



Fuente. Elaboración propia.

7.3.5. ÁREA INVENTARIO

Figura 11. Mapa de procesos del área de inventario.



Fuente. Elaboración propia.

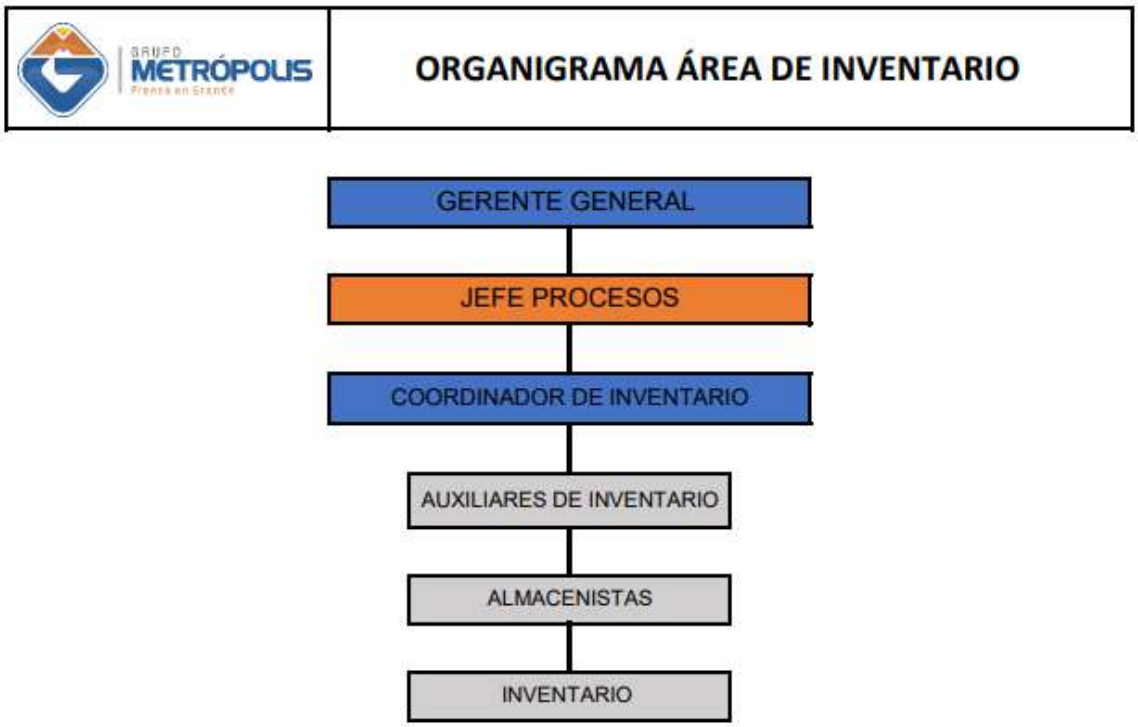
El mapa de procesos de inventario parte de compras el abastecimiento y toda la operación que estos realizan y a su vez busca satisfacer la necesidad comercial y de logística, la planeación del proceso inicia con el control de inventario, la eficiencia operacional, obsoletos y la base de datos.

La ejecución de la operación de inventario inicia con la recepción y verificación de mercancía, luego sigue el etiquetado y ubicación finalmente culmina con el picking y entrega de la mercancía.

Las áreas que sirven de apoyo en compras son compras, comerciales, logística, financiera y sistemas.

7.3.5.1. ORGANIGRAMA DE INVENTARIO

Figura 12. Organigrama del área de inventario.



Fuente. Elaboración propia.

Se creo el organigrama del área de inventario para que todo el personal de esta área tenga claro a quien dirigirse al momento de requerir información, aclaraciones de dudas, procedimientos o pasos a seguir para la elaboración de cualquier proceso de esta área o para toma de decisiones.

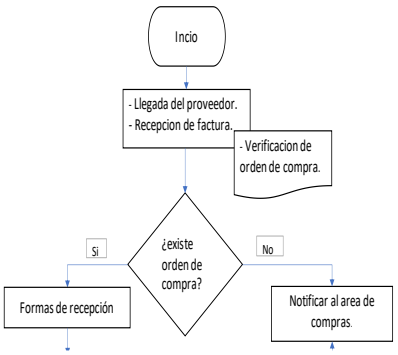
7.3.5.2. FLUJOGRAMA DE INVENTARIO

El flujograma del proceso de inventario se basa en la parte de se divide en tres subprocesos de los cuales tenemos: la recepción y verificación, etiquetado y ubicación, picking y entrega.

Subproceso: Recepción y verificación.

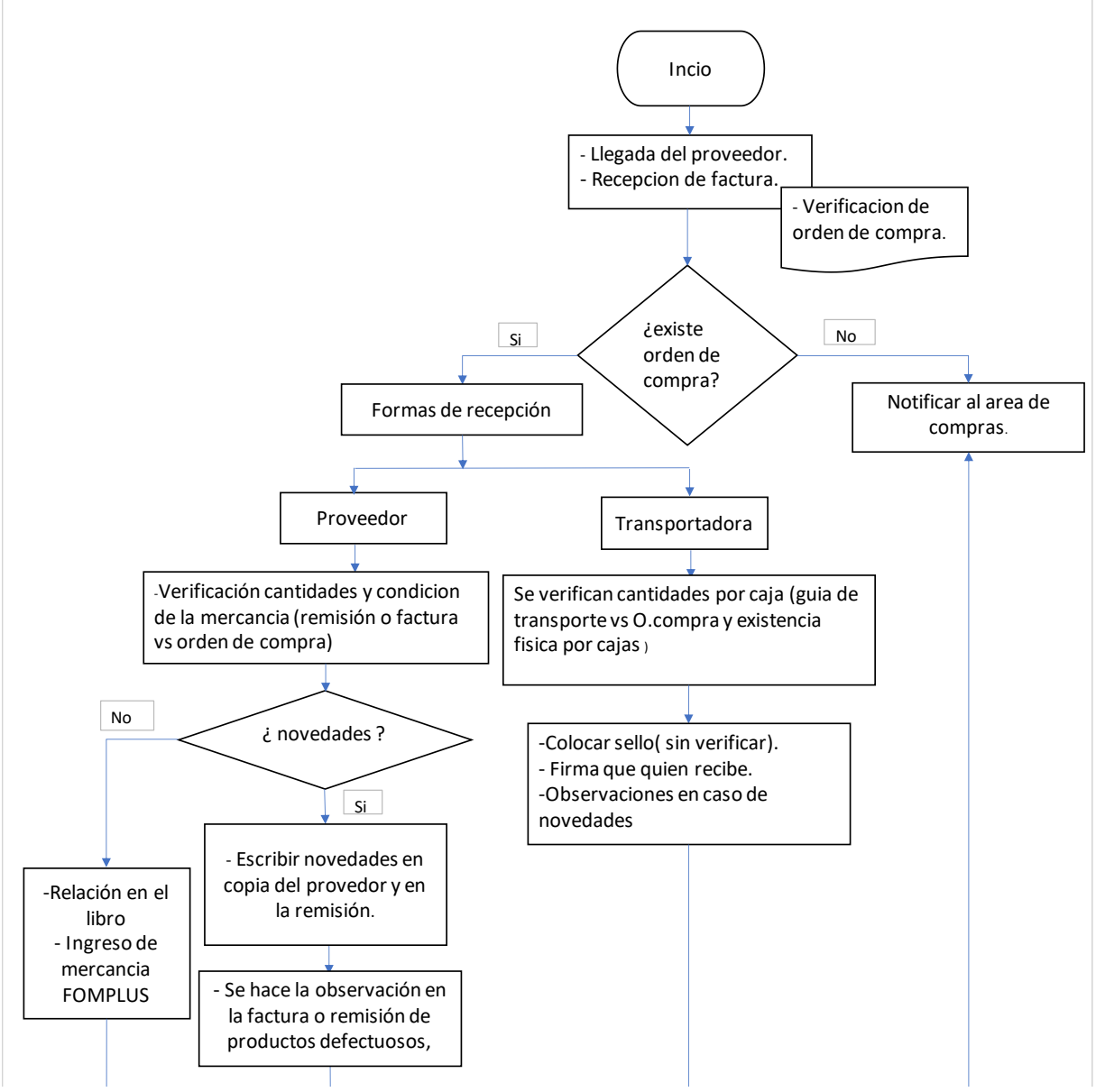
Figura 13. Flujograma de procesos del área de inventario.

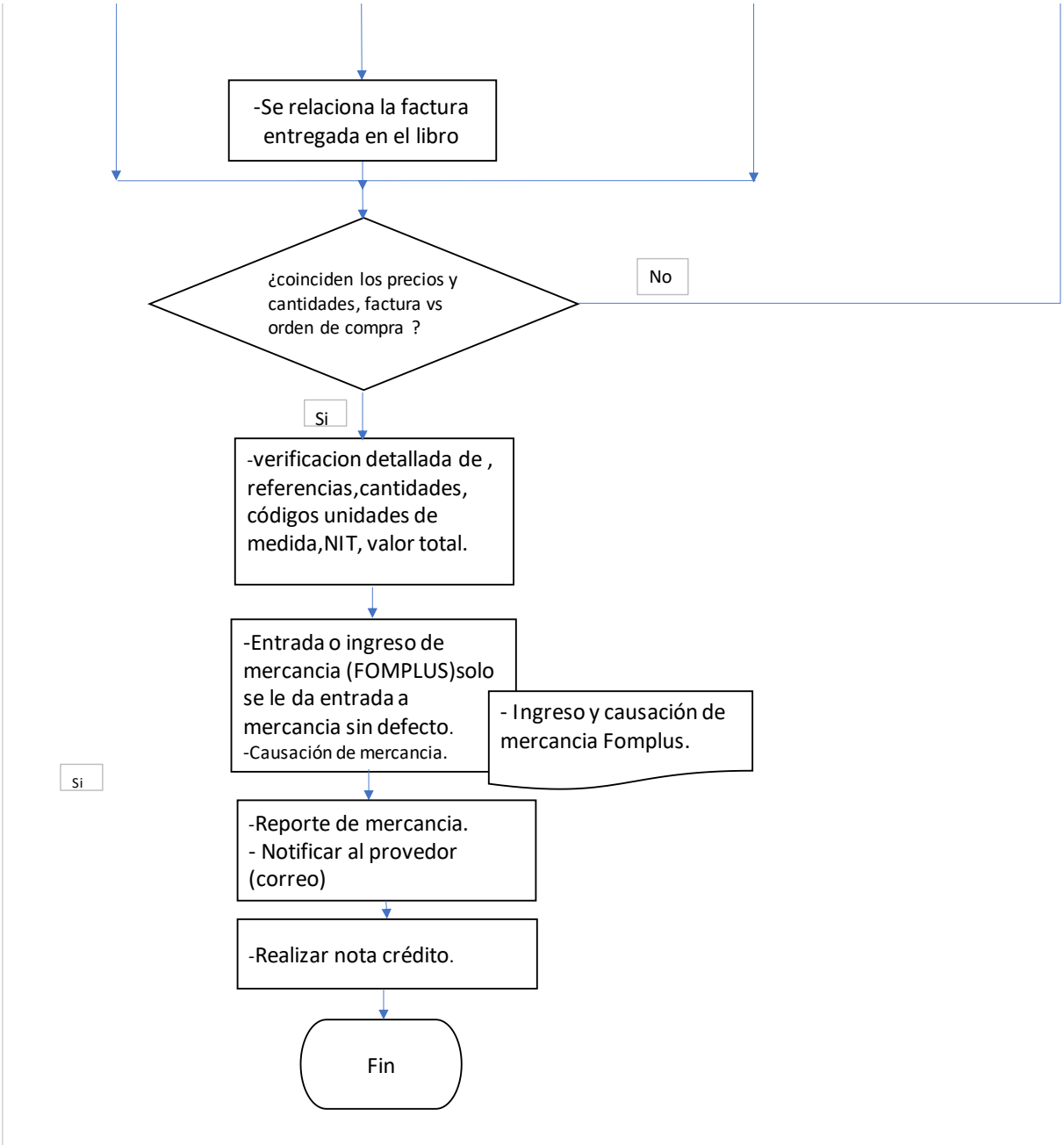
	OBJETIVO	Conocer, controlar y mejorar el proceso de inventario y almacenamiento de Inversiones Casas Cruz S.A.S
	ALCANCE	Este flujograma es aplicable en el área de inventario de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S
	AREA	Inventario

SUBPROCESO: Recepción y verificación					
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Jefe de compras Auxiliares compras	Orden de Compra, factura o remisión de proveedores		Coordinador de inventario Auxiliar de inventario	Entrada de mercancía fisica (bodegas), sistemas (FOMPLUS)	Inventarios, comercial

SUBPROCESO: Recepción y verificación

ACTIVIDAD

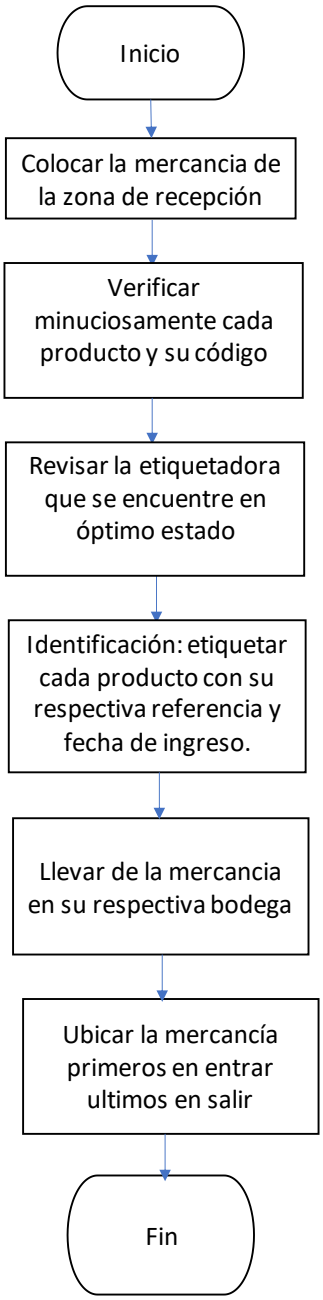




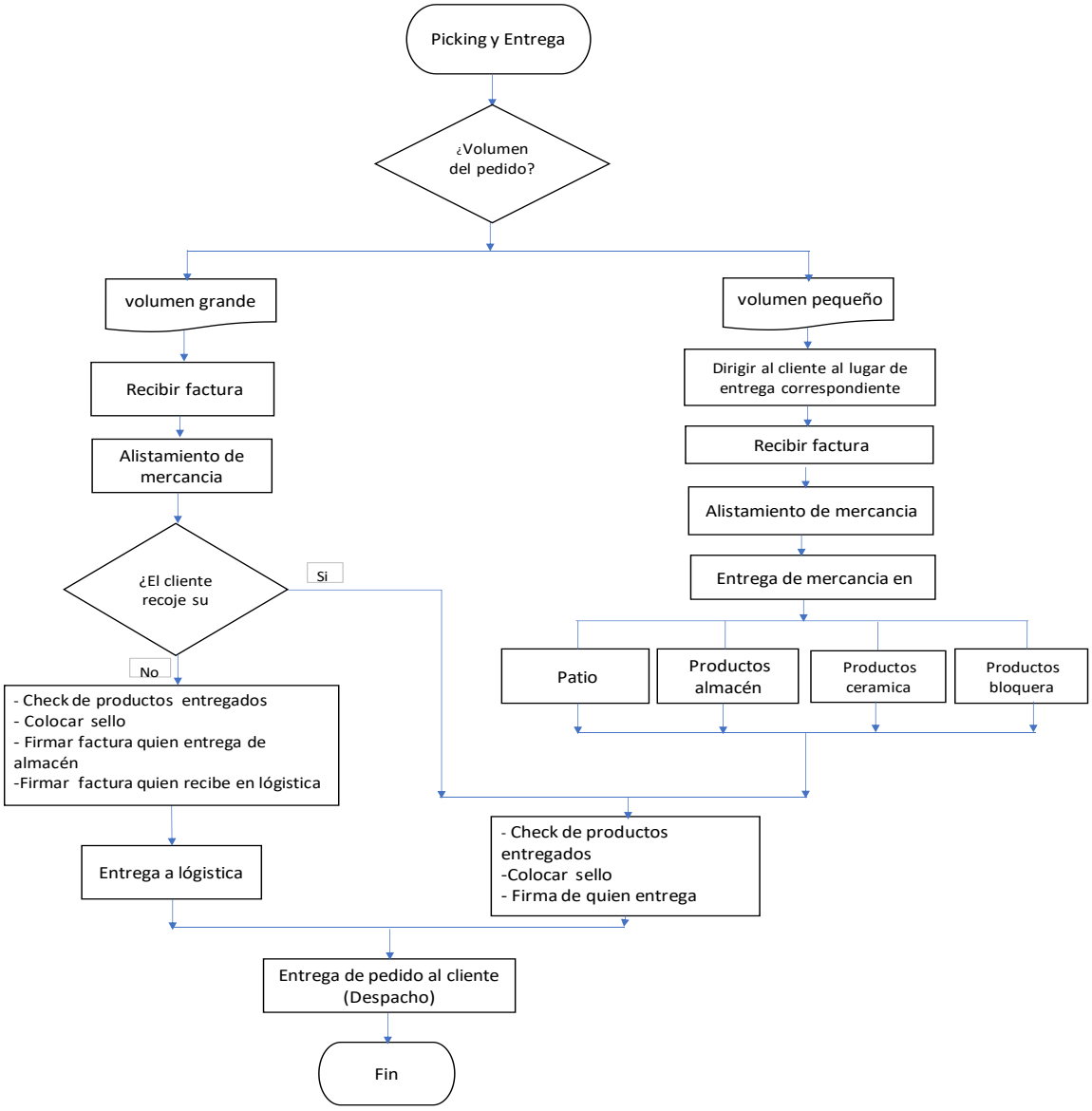
Fuente. Elaboración propia

Subproceso: Etiquetado y ubicación

SUBPROCESO: Etiquetado y ubicación



SUBPROCESO: Picking y entrega



Fuente. Elaboración propia.

7.3.6. ORGANIZACIÓN DE BODEGA- ZONA A1

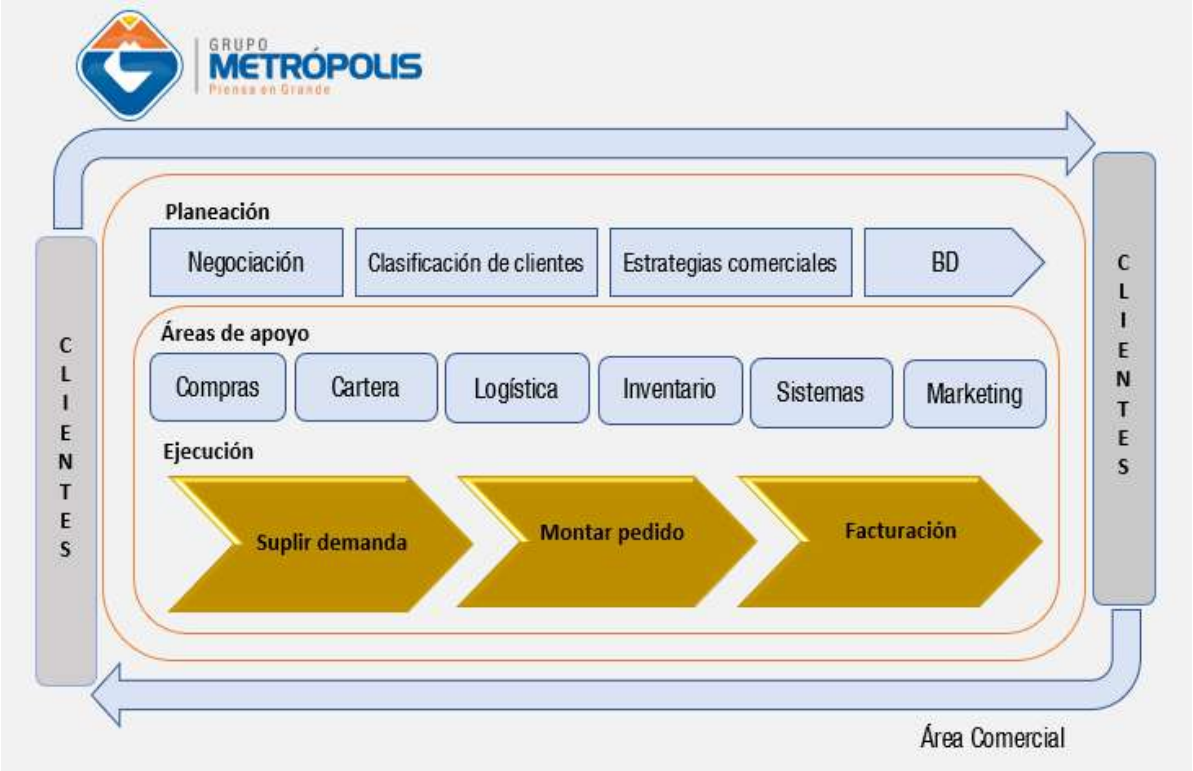
Para este mejoramiento realizado, lo que se hizo fue revisar y analizar los productos que tenían mayor rotación generando un reporte del software Fomplus, donde se filtró una lista de los productos que se entregan por mostrador con mayor rotación en los últimos cuatro meses, se nombró Zona A1 al espacio que está detrás del mostrador, el objetivo fue ubicar allí los productos generados en dicha lista de forma organizada por tipo de producto, además colocando en línea una misma referencia, también se etiquetaron estos productos y se marcó el espacio de ubicación de cada uno con su nombre, código y referencia, con el fin de disminuir el error en las entregas, es decir que los almacenistas identificaran claramente que debían entregar y a su vez disminuir el tiempo de entrega y recorridos realizados.

Imagen 5. Plano de bodega y mostrador

Fuente. Área de procesos, Ing. Industrial Wilmer Velandia

7.3.7. ÁREA COMERCIAL

Figura 14. Mapa de procesos del área comercial.



Fuente. Elaboración propia.

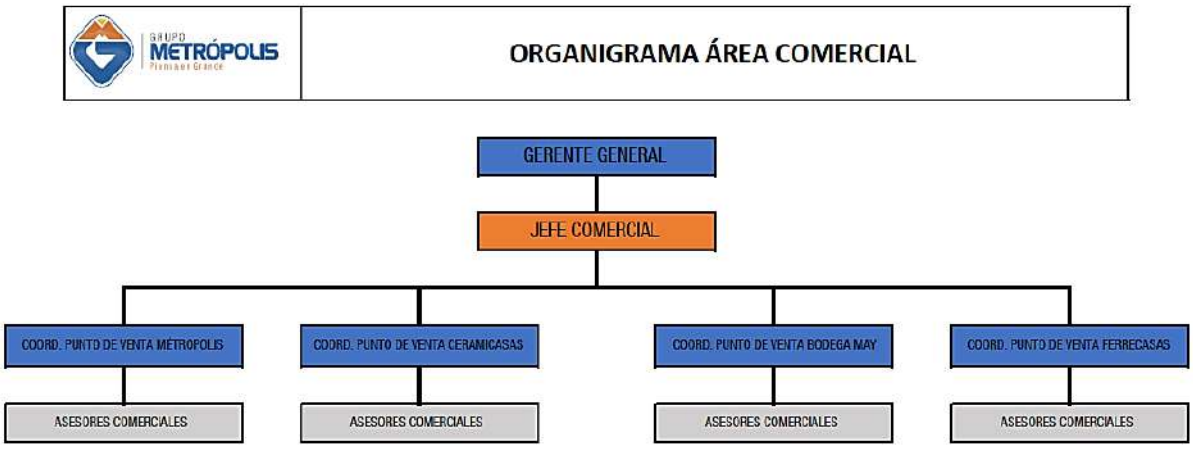
El proceso del área comercial nace con la identificación de la necesidad del cliente y busca satisfacer dicha necesidad.

La planeación del área comercial inicia a partir de la negociación, la clasificación de clientes, estrategias comerciales y la base de datos que maneja de todos los clientes.

La ejecución inicia cuando se busca suplir la demanda de los clientes, luego el asesor se encarga de montar el pedido y luego la facturación de lo solicitado por el cliente, montar pedido luego en la ejecución, luego el proceso termina en la facturación del área comercial, a esta venta se le debe hacer seguimiento para corroborar que el cliente quedo o no satisfecho.

7.3.7.1. ORGANIGRAMA DEL ÁREA COMERCIAL

Figura 15. Organigrama del área comercial.



Fuente. Elaboración propia.

El organigrama del área comercial inicia en cabeza del gerente, luego el jefe comercial el cual se encarga de esta área en las cuatro sedes de la empresa donde lo suceden los coordinadores de las respectivas áreas del punto de venta Metrópolis, Cerámica, Bodega

Mayorista y Ferrecasas, estos a su vez dirigen a los asesores de los diferentes puntos tanto a los asesores externos como a los internos.

7.3.7.2 FLUJOGRAMA COMERCIAL

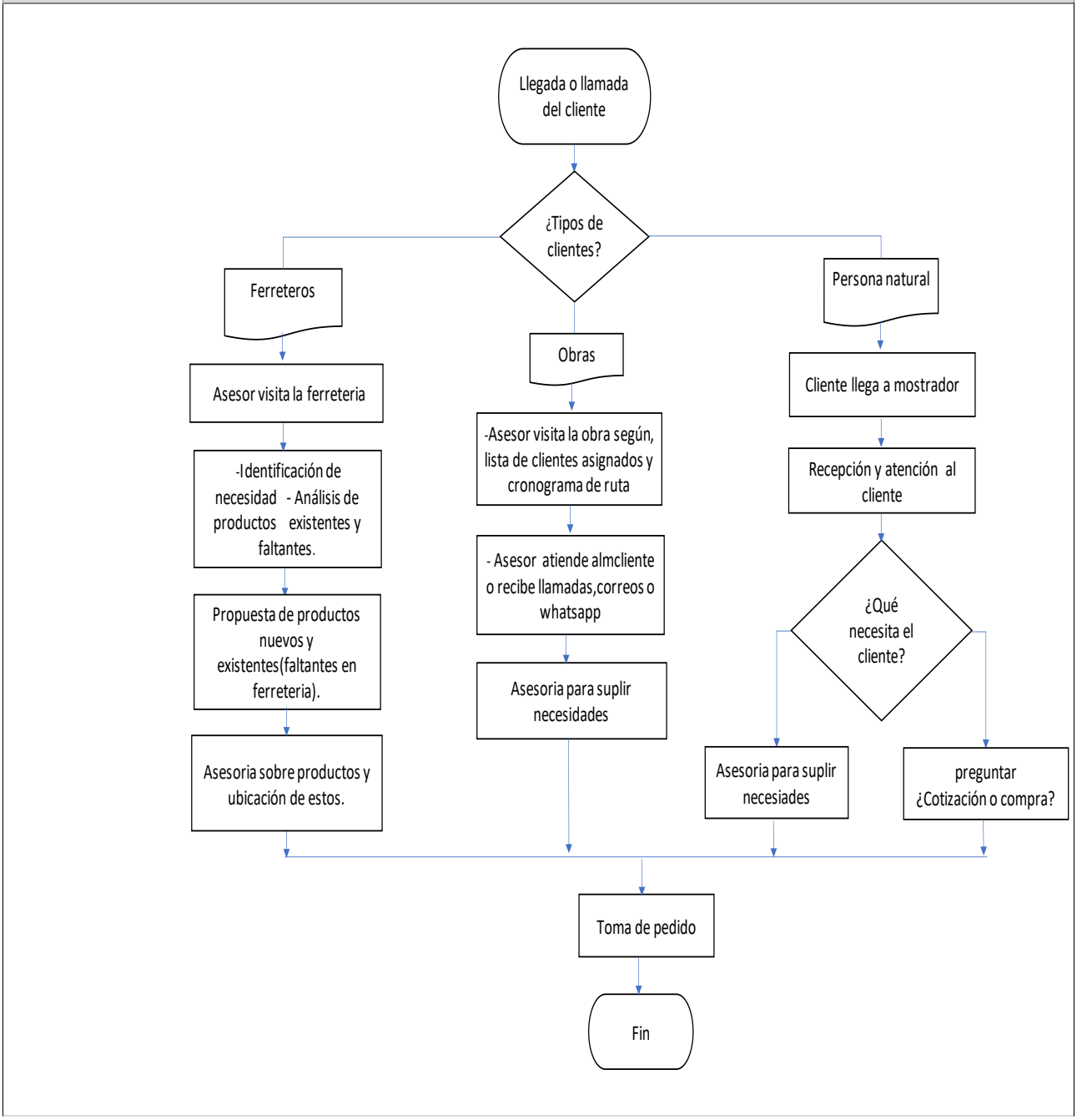
Figura 15. Flujograma de procesos del área comercial.

	OBJETIVO	Conocer, controlar y mejorar el proceso de comercial de Inversiones Casas Cruz S.A.S
	ALCANCE	Este flujograma es aplicable en el comercial de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S
	AREA	Comercial

SUBPROCESO: Suplir demanda					
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Inventario	Pedido		Jefe comercial, Coordinadores de punto, asesores comerciales.	Factura de venta eléctronica, tirilla,remisión y Producto.	Cliente

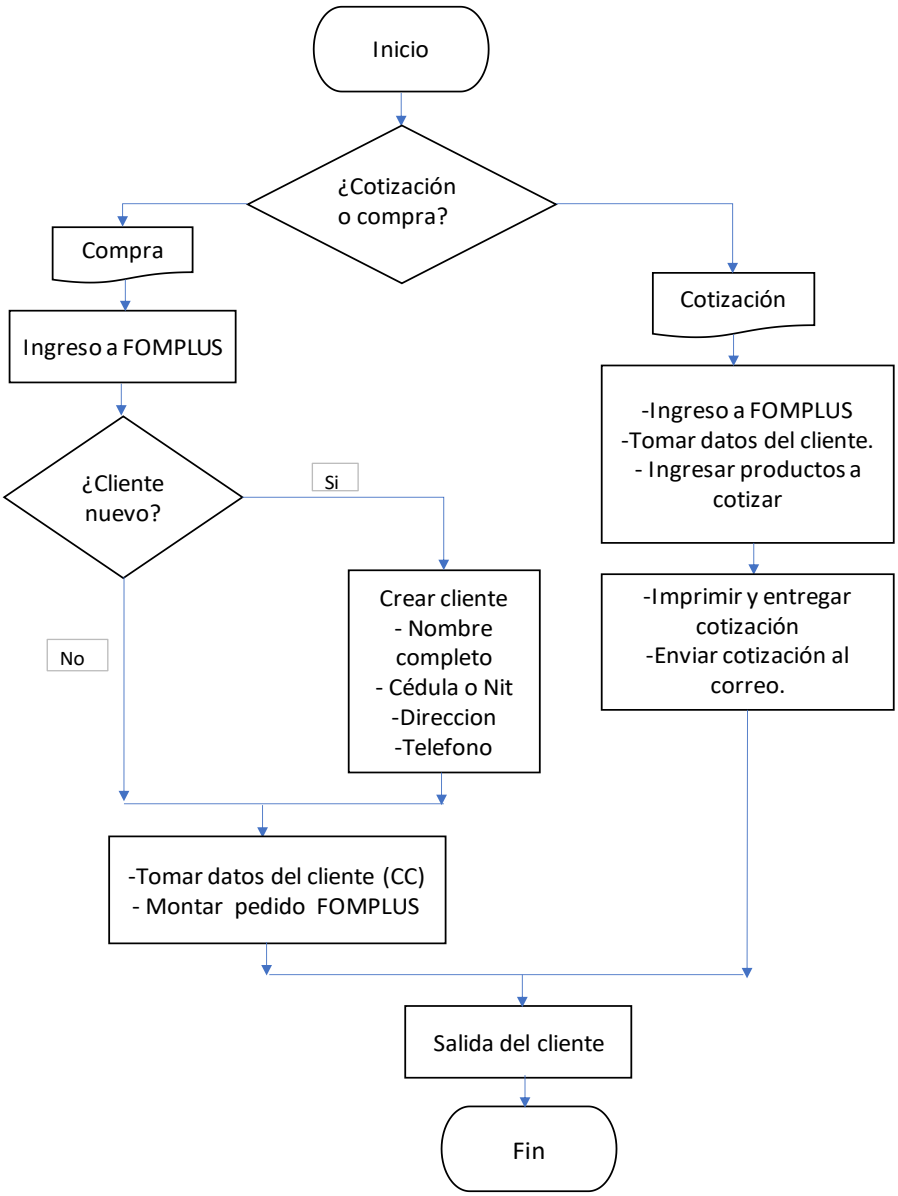
SUBPROCESO: Suplir demanda

ACTIVIDAD



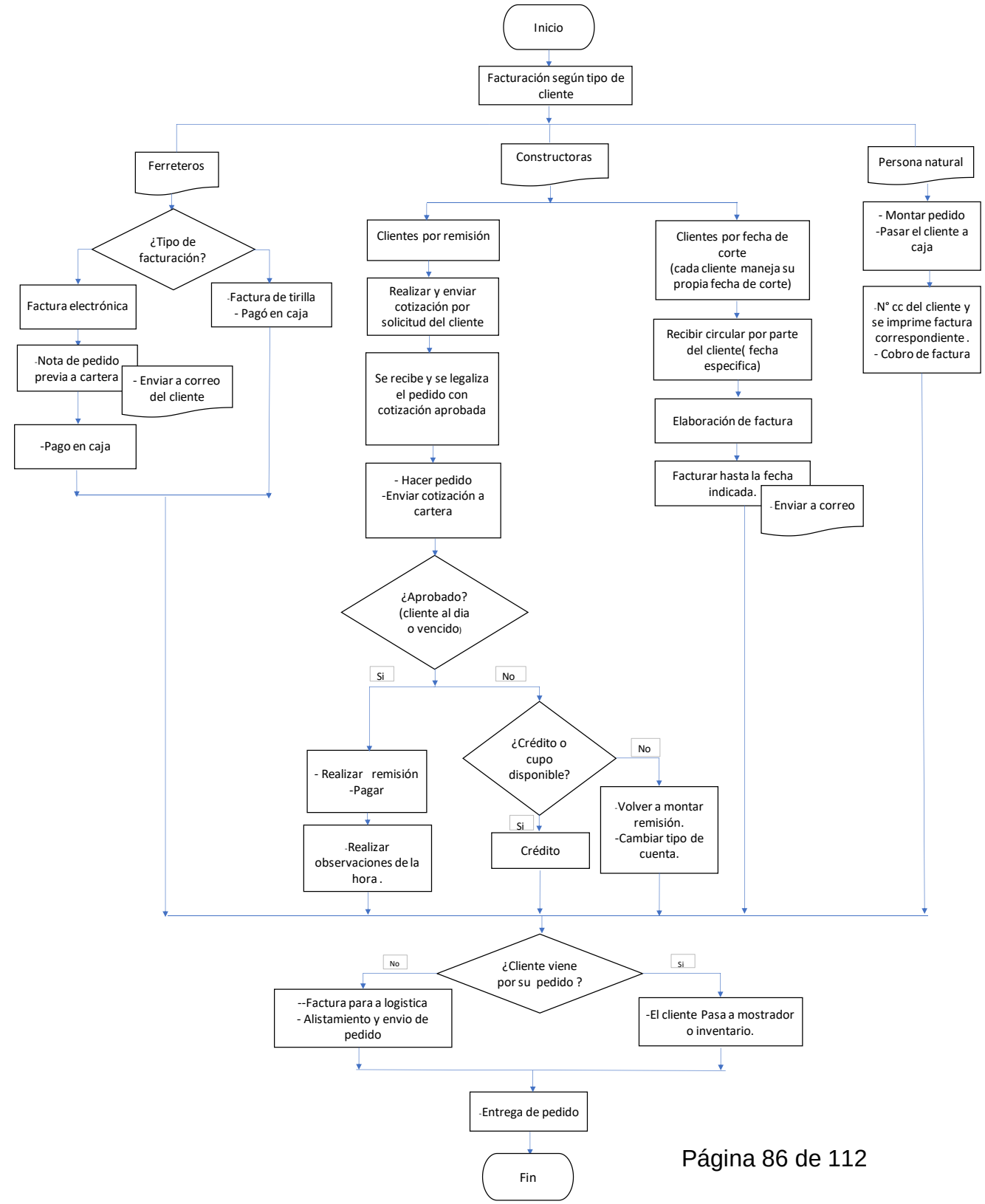
Subproceso: Montar pedido.

SUBPROCESO: Montar pedido



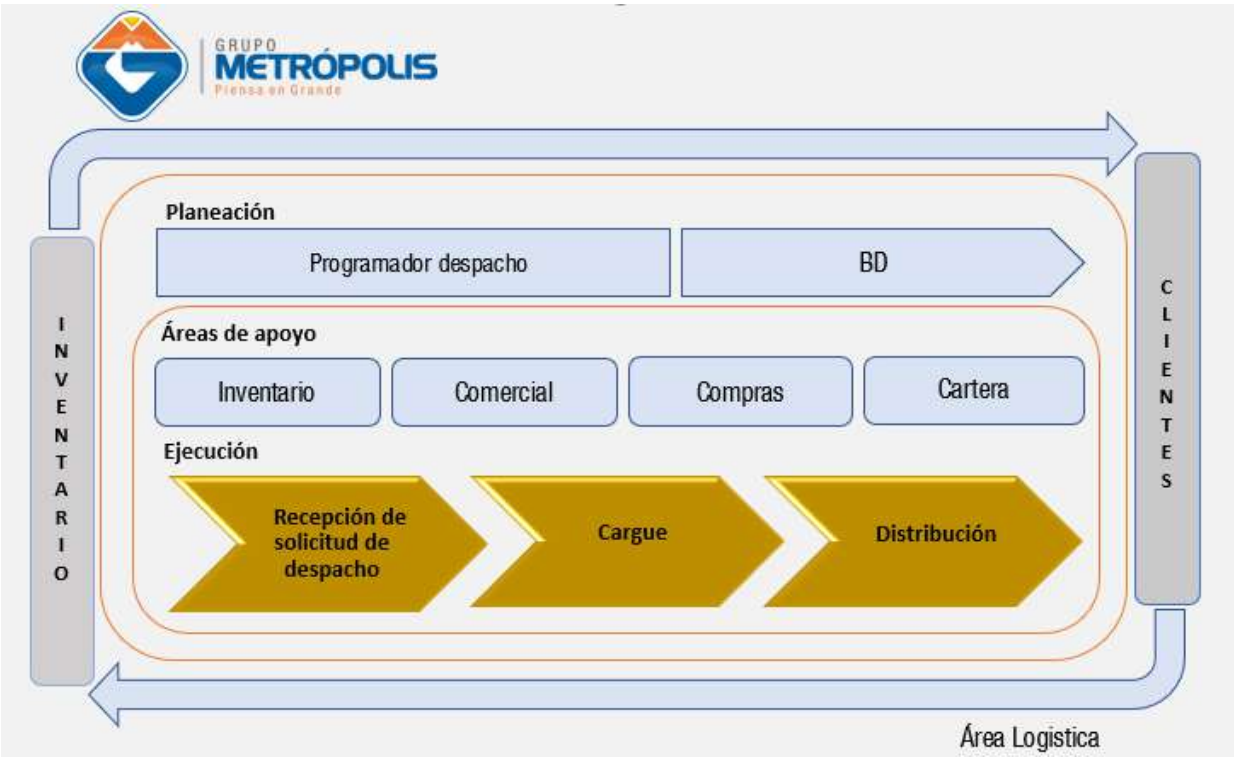
Fuente. Elaboración propia.

SUBPROCESO: Facturación



7.3.8. ÁREA LOGÍSTICA

Figura 16. Mapa de procesos del área logística.



Fuente. Elaboración propia

7.3.8.1 FLUJOGRAMA ÁREA DE LOGÍSTICA

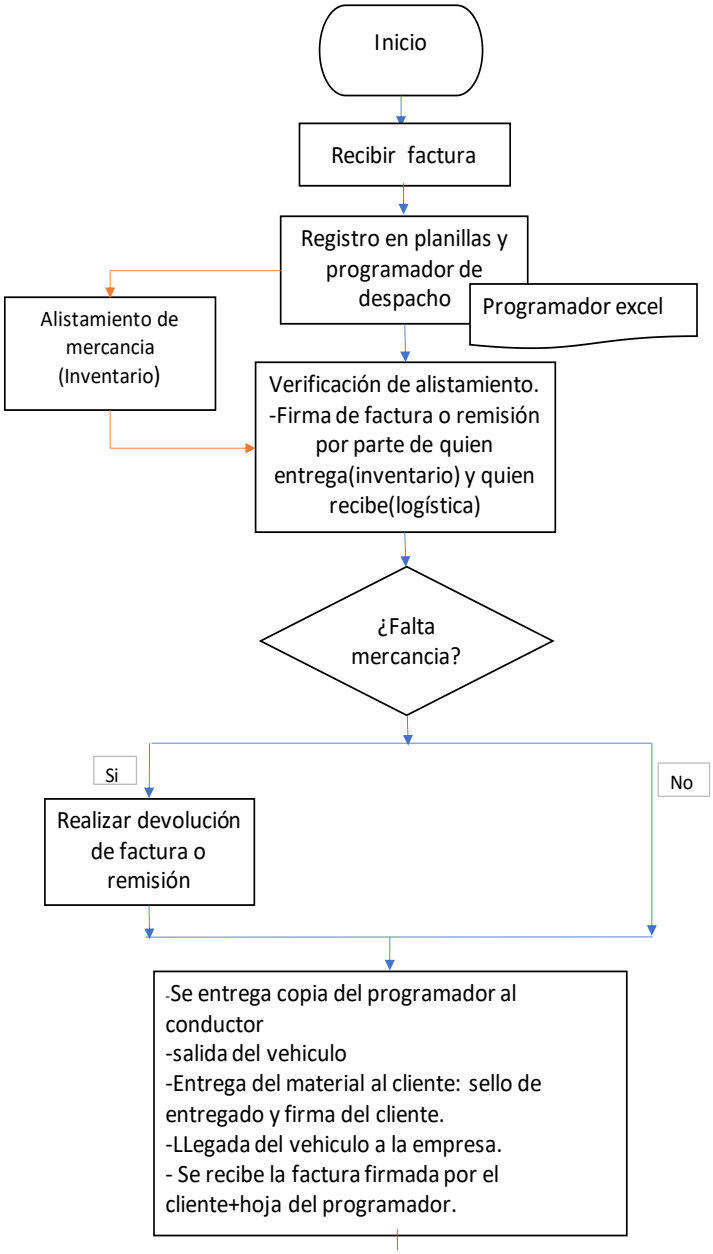
Figura 17. Flujograma de procesos del área de logística.

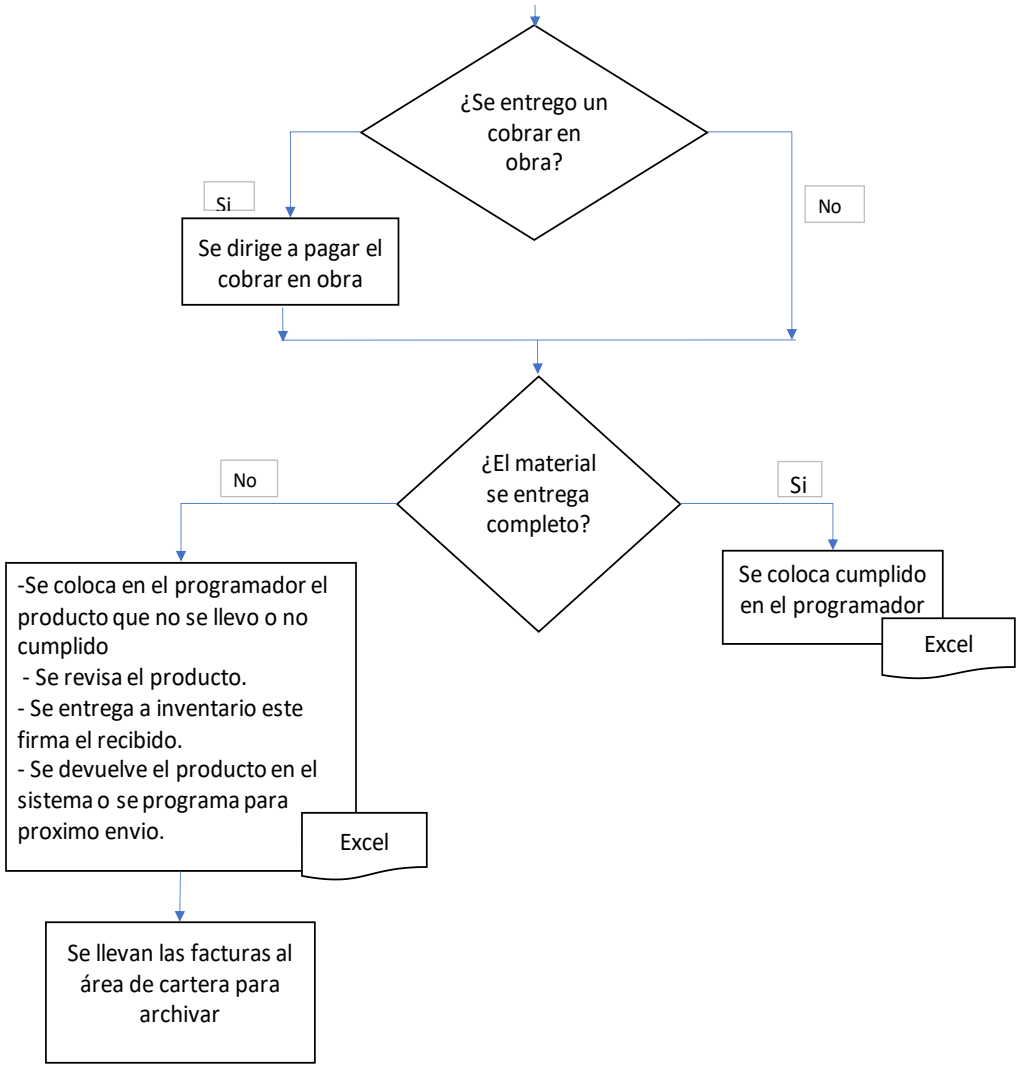
	OBJETIVO	**Conocer, controlar y mejorar el proceso logístico de Inversiones Casas Cruz S.A.S**
	ALCANCE	**Este flujograma es aplicable en el área de logística de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S**
	AREA	**Logística**

PROCESO: Recepción de despacho,cargue y distribución.					
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Comercial	Facturas y remisiones		Jefe de compras, Coordinador logistico, Auxiliar de logística.	Mercancia, cumplidos en el programador	Cliente

PROCESO: Recepción de despacho,cargue y distribución.

ACTIVIDAD





Fuente. Elaboración propia.

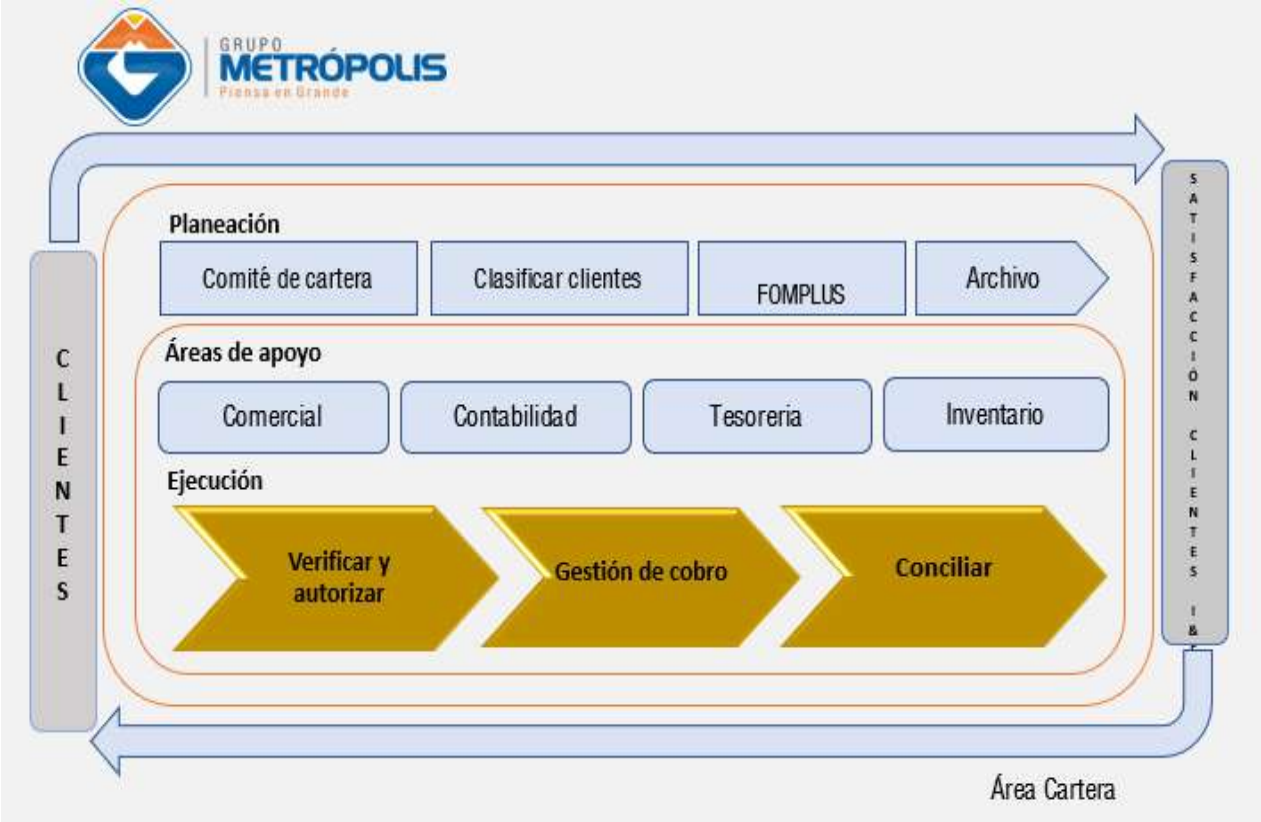
7.3.8.2. CREACIÓN DE FORMATO DE INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULOS

Para el área de logística se propuso la creación del formato de inspección preoperacional de vehículos con el fin de llevar un registro, seguimiento, trazabilidad y control de los vehículos de propiedad de Inversiones Casas Cruz S.AS, este formato se aprobó y entro en funcionamiento, el objetivo de este es inspeccionar diariamente el vehículo antes de salir, con este formato se logró atender a tiempo los requerimientos o reparaciones que necesitan los vehículos al igual que se crea una responsabilidad por parte del conductor que toma el vehículo al momento de la salida este hace en reporte de novedades antes de salir de la empresa y si se presenta algún inconveniente se revisa el caso para determinar responsabilidades, anteriormente cuando no se hacía esta inspección, los vehículos presentaban problemas constantemente o se averiaban en la calle además de esto, no se hacia la notificación por parte de los conductores a tiempo y tampoco de asumía responsabilidad ya que no se tenía conocimiento claro desde que momento se dañaba el vehículo y a cargo de quien estaba en ese momento o si ya venía con la inconsistencia a cargo de otro conductor; por tanto no se tenía registro ni trazabilidad, adicional a esto se ordenó al área de logística que crearan una hoja de vida de cada vehículo donde se tuviera toda la documentación de cada vehículo, con las inspecciones y reportes que se hicieran con su respectivo soporte fotográfico.

Al final, se anexa el formato elaborado.

7.3.9. ÁREA CARTERA

Figura 18. Mapa de procesos del área de cartera.

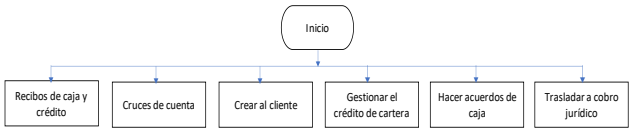


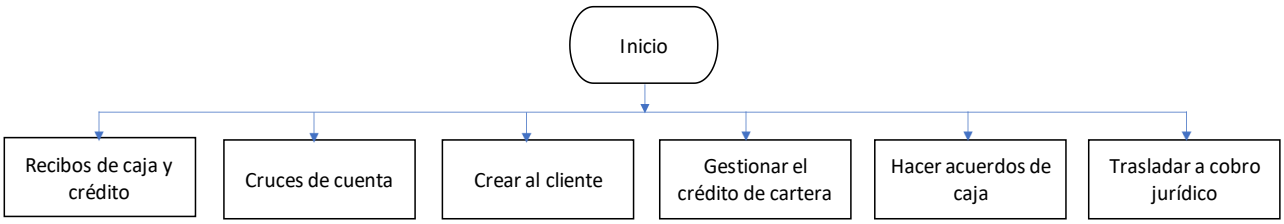
Fuente. Elaboración propia.

7.3.9.1. FLUJOGRAMA ÁREA CARTERA

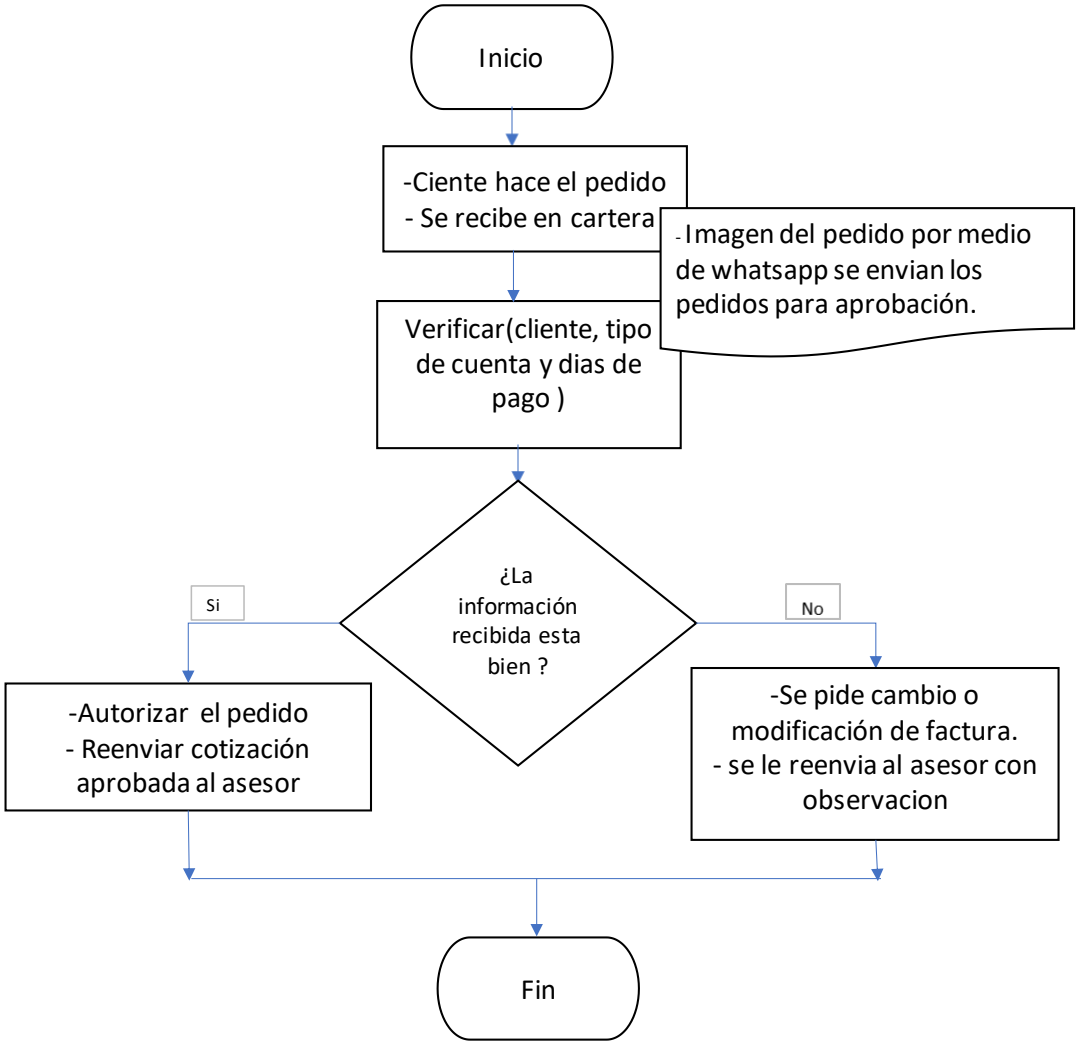
Figura 19. Flujograma de procesos del área de cartera.

	OBJETIVO	Conocer, controlar y mejorar el proceso de cartera de Inversiones Casas Cruz S.A.S
	ALCANCE	Este flujograma es aplicable en el área de cartera de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S
	AREA	Cartera

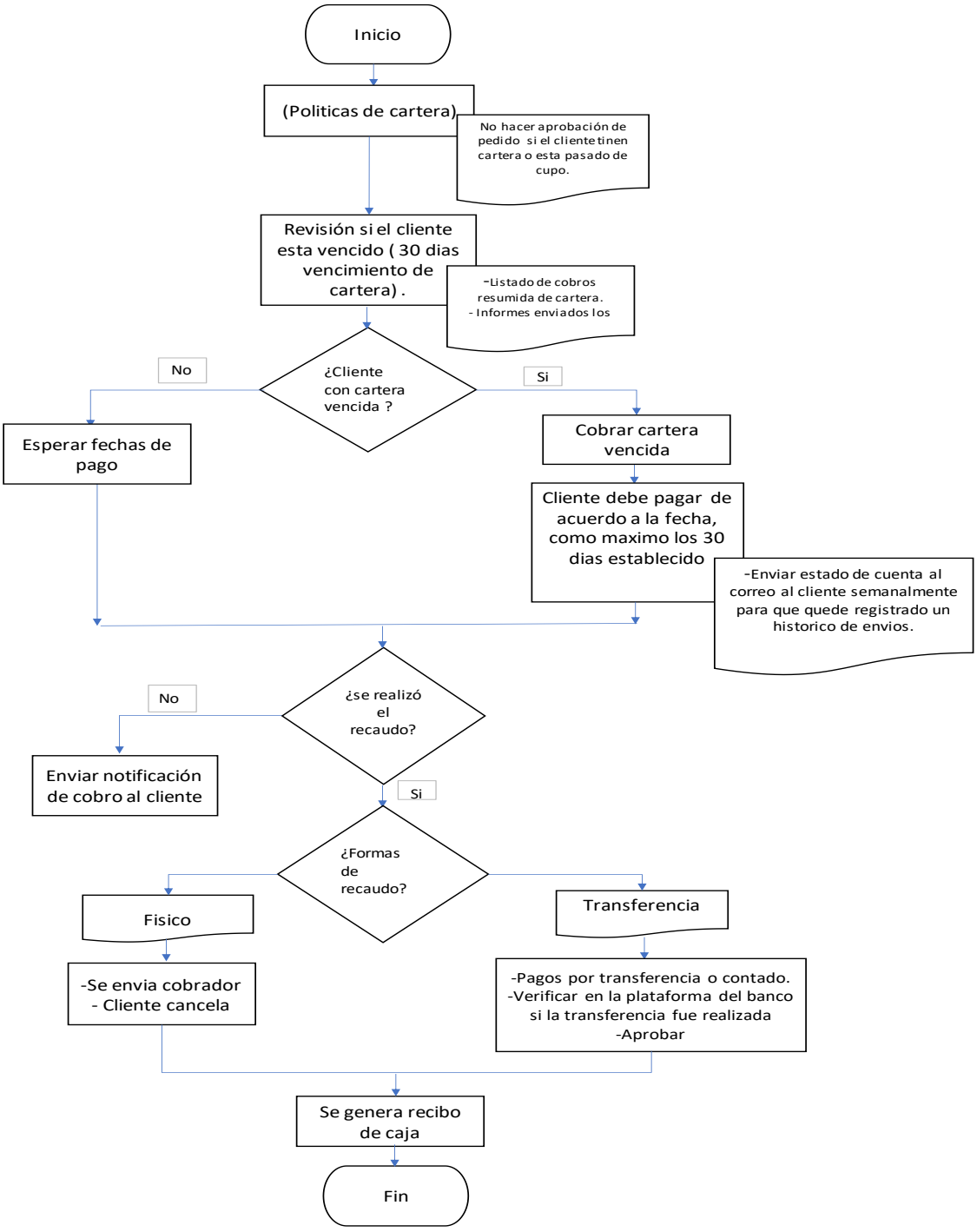
		SUBPROCESO: Cartera			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Área Comercial	Facturas electronicas crédito		Coordinador de cartera, auxiliar de cartera.	Créditos aprobados	Cliente



SUBPROCESO: Verificar y autorizar



SUBPROCESO: Reacaudo



Fuente. Elaboración propia.

7.4 POLÍTICA EMPRESARIALES

La empresa cuenta con diferentes políticas que regulan el funcionamiento de esta empresa.

- Política de cartera (FI-PL-1)
- Política uso celulares corporativos (RH-PL-1)
- Política para anticipo de salario y préstamos personales (RH-PL-2)
- Política de seguridad, salud y ambiente (RH-PL-3)
- Política sobre no uso de alcohol, drogas y-o sustancias psico-activas. (RH-PL-4)

Como ingeniero industrial se propusieron dos políticas nuevas a implementar teniendo en cuenta las necesidades observadas en la empresa en el transcurso de la realización de las prácticas, a continuación, tenemos las políticas planteadas.

- Política de Confidencialidad (RH-PL-5)

Garantizar la destrucción o devolución de la información, en el momento en el que termine el contrato o cuando el relevante así lo requiera y se lo comunique al Receptor por cualquier medio, esta política fue revisada por el Ingeniero del área de procesos y avalada por el área y el jefe de recursos humanos.

- Política de Seguridad Informática (SI-PL-1)

La política de seguridad consiste en desarrollar el marco de actuación apropiado para salvaguardar la información de la organización, por esto la importancia de esta política ya que cada empleado cuenta con acceso a información importante de acuerdo al área, además el manejo de equipos, cuentas o usuarios.

Al final se encuentran anexas las políticas, las cuales fueron aprobadas por el Coordinador de sistemas (Ingeniero de sistemas), el jefe de recursos humanos, y el jefe de procesos (Ingeniero Industrial).

7.5. ÁREA DE CONTABILIDAD

En el área de contabilidad se trabajó de la mano con el coordinador y auxiliar contable, se realizaron varias reuniones para la documentación por medio de grabaciones de los procesos SOFTWARE FOMPLUS que se realizan en el área contable como procesos de parametrización, creaciones de código, proveedores, notas créditos y notas contables, contabilizaciones de liquidación y nomina, consultas entre otros, el objetivo es tener a la mano esta información y al mismo tener certeza del paso a paso ya que son procesos para los cuales hay que tener conocimiento contable claro y al momento de creaciones y parametrizaciones no incurrir en errores ya que pueden afectar movimientos contables y alterar el orden de este, además un auxiliar puede realizar el proceso o si se contrata a personal nuevo tendrán más seguridad para realizar estos procesos.

Lista 1. Documentación del área de contabilidad

OR2 › grupo metropolis › Documentacion › Contabilidad
Buscar en Contabilidad
Nombre
Fecha de modifica...
Tipo
ACTUALIZACION DE DATOS BASICOS NOMINA 13/04/2021 10:41 a... Video MP4
ARCHIVO DE EMPLEADO Y CREACION MODULO NOMINA 13/04/2021 10:20 a... Video MP4
CERACION DE FONDOS DE SALUD Y PENSION NOMINA 13/04/2021 10:35 a... Video MP4
COMO CREAR TARIFA DE TABLA DE RETEFUENTE 29/03/2021 4:31 p.... Video MP4
COMO GENERAR REPORTE DE PLANILLA DE AUDITORIA MOD CONTABILIDAD FOMPLUS 29/03/2021 5:03 p.... Video MP4
COMO GENERAR UN LIBRO AUX MOV CONTABLE FOMPLUS 29/03/2021 4:52 p.... Video MP4
CONSULTA DE BALANCE DE PRUEBA POR REPORTE CONT. FOMPLUS 29/03/2021 5:36 p.... Video MP4
CONSULTA DE CUENTAS CON MOVIMIENTOS -MOD CONTABILIDAD FOMPLUS 29/03/2021 5:08 p.... Video MP4
CONSULTA DE MOVIMIENTO RESUMIDO POR DOCUMENTO MOD CONTABILIDAD FOMPLUS 29/03/2021 5:12 p.... Video MP4
CONSULTA MOVIMIENTO RESUMIDO POR CUENTA 29/03/2021 5:19 p.... Video MP4
CONSULTA SALDOS POR TERCERO MOD CONTABILIDAD FOMPLUS 29/03/2021 5:23 p.... Video MP4
CONTABILIZACION DE LIQUIDACION DE CONTRATO 13/04/2021 11:07 a... Video MP4
CONTABILIZACION DE NOMINA 13/04/2021 10:54 a... Video MP4
CREACION CONCEPTO DE NOMINA 13/04/2021 10:30 a... Video MP4

CREACION DE ACTIVO FIJO	13/04/2021 11:12 a...	Video MP4
CREACION DE CODIGO CONTABLE FOMPLUS	29/03/2021 4:25 p....	Video MP4
CREACION DE CUENTAS CONTABLES EN CONCEPTOS DE NOMINA	13/04/2021 10:49 a...	Video MP4
CREACION DE NOTA CREDITO INDEPENDIENTE Y VERIFICACION DE INTERFAZ CONTABLE PR...	12/04/2021 5:00 p....	Video MP4
CREACION DE NOTAS DEBITO PROVEEDORES	12/04/2021 4:54 p....	Video MP4
CREACION DE TERCEROS QUE NO EXISTE EN CONTABILIDAD	29/03/2021 4:34 p....	Video MP4
DEPRECION DE ACTIVO FIJO	13/04/2021 11:23 a...	Video MP4
DESACTUALIZACION Y CIERRE DE NOMINA O PRESTACIONES SOCLIALES	13/04/2021 10:45 a...	Video MP4
INGRESO DE ACTIVO FIJO	13/04/2021 11:16 a...	Video MP4
OPCION DATOS CLIENTE	5/04/2021 4:14 p. m.	Video MP4
opciones archivo mod. contabilidD FOMPLUS	29/03/2021 4:18 p....	Video MP4
PARAMETRIZACION DE FORMATO INFORMACION EXOGENA	6/04/2021 4:53 p. m.	Video MP4
PROCESO CREACION DE PROVEEDORES	12/04/2021 4:32 p....	Video MP4
PROCESO CREACION RECIBO DE CAJA POR MODULO DE CARTERA	5/04/2021 5:00 p. m.	Video MP4
PROCESO CREACION TIPO DE CUENTA E INTERFAZ CONTABLE PROVEEDORES	12/04/2021 4:47 p....	Video MP4
PROCESO CREACION TIPO DE CUENTAS CARTERA	5/04/2021 4:30 p. m.	Video MP4
PROCESO CREACION TIPO DE MOVIMIENTO CARTERA	5/04/2021 4:38 p. m.	Video MP4
PROCESO DE CREACION DE CLIENTES	5/04/2021 4:20 p. m.	Video MP4
PROCESO DETALLADO DE LIBRO AUXILIAR DE DOCUMENTOS EN CARTERA	5/04/2021 4:35 p. m.	Video MP4
PROCESO NOTAS DE CONTABILIDAD	29/03/2021 5:32 p....	Video MP4
PROCESO PARAMETRIZACION TIPO DE CUENTA 1	5/04/2021 4:52 p. m.	Video MP4
PROCESO PARAMETRIZACIÓN TIPO DE CUENTA 2	5/04/2021 4:56 p. m.	Video MP4
PROCESO VERIFICACION DE ESTADO DE CUENTA CLIENTE	5/04/2021 4:32 p. m.	Video MP4
REPORTE MOV. RESUMIDO POR CUENTA MOD CONTABILIDAD FOMPLUS	29/03/2021 4:57 p....	Video MP4
REVISION DE PRESTACIONES SOCIALES NOMINA	13/04/2021 11:00 a...	Video MP4
SALIDA DE ACTIVO FIJO POR CUALQUIER CAUSA	13/04/2021 11:29 a...	Video MP4

Fuente. Elaboración propia.

7.6. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS (RRHH)

7.6.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En la etapa práctica desde el área de procesos empezamos a implementar las evaluaciones de desempeño las cuales contaban de dos partes, la primera la autoevaluación en la que cada empleado debía autocalificarse en diferentes aspectos y la segunda la evaluación del superior a cada empleado de acuerdo a la estructura jerárquica, aquí se comparan las calificaciones se hablan las diferencias y se llega a un compromiso por parte de cada empleado con la empresa de mejoramiento en caso que su puntaje lo amerite y posteriormente se guarda una copia en la hoja de vida, en este proceso se divulgo la información sobre la evaluación de desempeño con capacitaciones, luego se hizo seguimiento a las respuestas de cada uno y finalmente acompañamiento en la reunión entre cada jefe y su subordinado. En esta se evaluaron 10 aspectos, A continuación, se muestra un ejemplo de una de las evaluaciones realizadas.

Tabla 11. Preguntas evaluación de desempeño

	FORMATO	Página 1 de 2	
	APRECIACION DEL DESEMPEÑO SUPERIOR	VERSIÓN	1
		CÓDIGO	GP-FT-6
		VIGENTE DESDE	7/12/2019

COMUNICACIÓN	
5	Mi forma de comunicarme es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Me comunico permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos, pero NO con todos.
3	Me comunico cuando requiero, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucho.
2	Me comunico muy poco de forma clara y objetiva, además no escucho.
1	Mi comunicación es prácticamente nula y es difícil de entender, además no se escuchar.
LIDERAZGO	
5	He logrado gran influencia en mi equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	He logrado cierta influencia en mi equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tengo el respeto de la mayoría, he sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente me tiene confianza, no he sabido dirigir a mi equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiero.
1	Hay nula confianza y seguridad por parte de mi equipo hacia mí, tengo graves deficiencias de dirección.
MOTIVACION	
5	Mi forma de ser y de comunicarme mantienen permanentemente muy motivado a todo mi equipo de trabajo.
4	He sabido mantener elevada y constante la motivación de mi equipo, pero en ocasiones y no en todos.

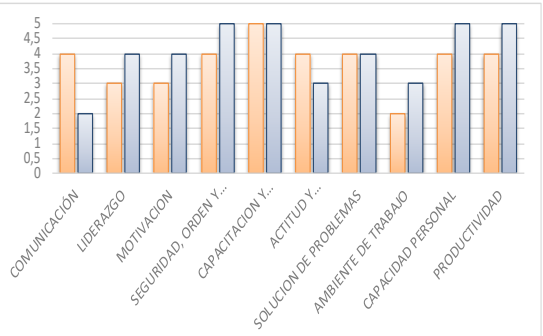
3	Hay motivación en mí, aunque no es en todos y no siempre.
2	Estoy poco motivado y de vez en cuando tengo pasividad y actitud negativa hacia la gente.
1	Mi equipo me ve sumamente desmotivado en mi trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Me apego de manera sobresaliente a normas y procedimientos de Inversiones Casas Cruz S.A.S llevo récord sin accidentes.
4	Limpieza y orden en mi área de trabajo, sin embargo, en seguridad puede mejorar. Buen récord sin accidentes.
3	Mi inconsistencia en limpieza y orden han provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad en mi área, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	Mi falta de trabajo da muy mala imagen de mi área. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACION Y DESARROLLO	
5	Me siento capacitado completamente para las funciones de mi área, me anticipo inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adestramiento, aunque en ocasiones me falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Me hace falta un poco de capacitación.
2	Me preocupo muy poco ser capacitado.
1	Hay deficiencias serias en mí, de capacitación.
ACTITUD Y COLABORACION	
5	En usted hacia todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional permanente de colaboración y de servicio.

4	Usted, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en usted, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración en usted mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en usted mismo.
SOLUCION DE PROBLEMAS	
5	Encuentro soluciones efectivas y de forma oportuna a todas las situaciones que se me presentan.
4	Doy soluciones adecuadas y a tiempo a las situaciones y problemas que se me presentan.
3	Aporto soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento frente los problemas que se me presentan.
2	He tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo con respecto a los problemas y situaciones que se presentan.
1	La mayoría de mis decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando actuó, ya es tarde.
AMBIENTE DE TRABAJO	
5	En todo mi equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
1	El ambiente de trabajo en mi equipo de trabajo no es agradable, se nota molestia y conflictos constantes.
CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre he demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Mi capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión he demostrado ciertas deficiencias en mi capacidad, aunque no es muy notable.

2	Ha habido varias ocasiones en que mi falta de conocimientos, habilidad o experiencia me ha provocado problemas.
1	Denoto grandes deficiencias personales para llevar a cabo mi trabajo.
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	Yo y mi área demostramos actitud y resultados excepcionales. reduciendo costos aumentando la productividad.
4	Tengo buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en mi esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	Tengo deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de mi área, generando costos y baja productividad.
1	Tengo total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y muy baja productividad.

Fuente. Área de procesos; Ing. Wilmer Velandia

	FORMATO		Página 1 de 2
	APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS SUPERIOR	VERSIÓN	1
		CÓDIGO	RH-FT-41
		VIGENTE DESDE	7/12/2019



Consecutivo	9	Fecha:	24/08/2021
Nombre del evaluador superior:		JHON MARTINEZ PEREIRA	
Cargo evaluador superior:		COORDINADOR LOGISTICO	
Evaluado:	William eduardo castro castro		
Cargo:	Operador		

#	ASPECTO A EVALUAR	Auto	Super
1	COMUNICACIÓN	4	2
2	LIDERAZGO	3	4
3	MOTIVACION	3	4
4	SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	4	5
5	CAPACITACION Y DESARROLLO	5	5
6	ACTITUD Y COLABORACION	4	3
7	SOLUCION DE PROBLEMAS	4	4
8	AMBIENTE DE TRABAJO	2	3
9	CAPACIDAD PERSONAL	4	5
10	PRODUCTIVIDAD	4	5

Observaciones

Mejorar mi forma de comunicarme con el equipo de trabajo y ser mas tolerante.en un tiempo no mayor a 3 meses

Superior **Evaluado**

Fuente. Área de procesos; Ing. Wilmer Velandia

7.6.2. CREACIÓN DE MANUAL DE PERFILES DE CARGO

Se crearon los perfiles de todas las áreas ya que la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, no contaba con los manuales de perfiles de cargos de los empleados y se actualizaron algunos existentes, se crearon inicialmente los perfiles de los jefes y gerente, luego el de los coordinadores, y posteriormente los perfiles de los operativos, con estos perfiles cada empleado puede tener clara sus funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo, además cuando se requiera hacer contratación esta será la base o apoyo para crear las ofertas y hacer todo el proceso de contratación, los manuales ya están disponibles y revisados, el manual de cargo del gerente y los jefes de áreas se divulgaron a cada uno y estos aprobaron y firmaron dichos manuales.

Al final se encuentran anexos los perfiles creados.

7.6.3. FORMATOS CREADOS

Se crearon formatos para las diferentes áreas según los requerimientos o necesidades que estas tenían. A continuación, tenemos algunos de los formatos creados.

Al final se encuentran anexos los formatos creados.

7.7. SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Una de las funciones realizadas en la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, fue realizar seguimiento a los indicadores que se maneja la empresa, mensualmente se solicitaba a cada área los resultados obtenidos en el trascurso de cada mes, luego se actualizaba la tabla de indicadores y a partir de esa información elaboraba informes mensuales para el comité gerencial.

Indicadores objetivo 2021 Ferretería Metrópolis

Mes	Julio
Indicadores cumplidos	16
Total de indicadores	26
%	61,5%

Eje estratégico	Objetivo Estrategico	Indicador	Formula	Priorida 1,2,3	PROGRESO 2021 Anter.	Meta	Mes	Prom	Cumplimiento tendencia		Responsable
Finanzas	Aumentar la rentabilidad, asegurando control de costos, gastos y cumplimiento a presupuesto de ventas.	Ventas	Ventas Realizadas/Presupuesto	1	88,5%	95,0%	100,2%	96,5%	↗	a	Consuelo
		Rentabilidad	Rentabilidad mes/meta Rent	1	19,3%	17,5%	17,9%	18,6%	↘	a	Consuelo
		Gastos	Gastos presupuestados/Gastos Ejecutados	1	101,0%	100,0%	97,0%	87,7%	↗	b	Mena
		Compras	Compras Realizadas/Ventas	3	85,2%	95,0%	76,4%	81,6%	↗	b	Julio
	Mejorar el flujo de dinero, mediante compras eficientes y control de cartera de clientes y proveedores.	Cartera	Vta Cred/prome cuentas por cobrar (saldo inicial+saldo final)/2	1	41	40	41	57	↘	b	Mena
		Proveedores	Saldo fin proveedores*30 /venta periodo	1	52	45	48	44	↘	a	Mena
		Ahorro_compras	Ahorro_conseguido/compra total	3		1,0%		#¡DIV/0!	→	a	Julio
Clientes	Conocer y medir el grado de satisfacción de los clientes.	Encuestas_Satisfacción	Promedio de calificación	3		95,0%		95,0%	→	a	Wilmer
		Buzon_Sugerencias	Sugerencias negativas/total sugerencias	3		22,0%		#¡DIV/0!	→	a	Wilmer
	Mejorar la experiencia de compra, garantizando un inventario adecuado y suficiente.	Tiempo_entrega_mostrador	Promedio tiempo entrega	3		22,0%		#¡DIV/0!	→	a	Wilmer
		Tiempo_Entrega_Vehiculos	Cumplido-Registro	3		48,00		31,20	→	b	Wilmer
		Estado_inventario	% inventario ideal	2	56,9%	65,0%		42,9%	↗	a	Julio
		Dias_de_Inventario	((Costo total inventario/Costo ventas)*30)*30	1	62	39	56	57	↗	b	Julio
		Stock_sin_venta	Inventario sin rotación >120 dias/total inventario	2	5,7%	5,0%	6,7%	6,5%	↘	b	Julio
Procesos Internos	Aumentar la eficiencia de los procesos, mediante mejoramiento continuo medible, garantizando la seguridad de la mercancía y la información.	Horas_Extras	He usadas/He Aprobadas	3	75,4%	95,0%	110,0%	78,8%	↘	b	Consuelo
		Ajustes_Inventario	Vr ajustes neto /vr total ref. contadas	1		3%		0,6%	→	b	Wilmer
		Ajustes_Inventario_ABS	ABS ajustes inv	2		6,0%		13,4%	→	b	Wilmer
		Confiabilidad_INV	#1-(Diferencias/total ref contadas)	2		95,0%		40,0%	→	a	Wilmer
	Implementar auditorías periódicas a los diferentes procesos, para asegurar su correcto funcionamiento.	Auditorias	Cumplimiento=auditorias realizadas/cronograma de auditorias	3	78,3%	95,0%	73,9%	59,6%	↘	a	Wilmer
Talento Humano	Establecer, ejecutar el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa, para el desarrollo del personal y evaluar su eficiencia.	Capacitaciones	Capacitaciones Realizadas/capacitaciones Progrmadas	3	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	→	a	Wilmer
	Medir y gestionar el clima organizacional.	Frecuencia_Accidentalidad	Total accidentes en el mes/numero de trabajadores mes	3	0,0%	0,0%	2,5%	1,6%	↘	b	Consuelo
		Severidad_Accidentalidad	(dias incapacidad x accidente mes +#dias cargados en el mes)/numero trabajadores por mes *100	3	0,0%	7,0%	0,0%	0,0%	→	b	Consuelo
		Proporcion_accidentes_mortales	#Accidentes t mortales año/total de accidentes tr año *100	3	0,0%	0,0%		0,0%	↗	a	Consuelo
		Prevalencia_enfermedad_laboral	#Casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral periodo Z/promedio trabajadores periodo Z*100000	3		0,0%		0,0%	→	a	Consuelo
		Indice_enfermedad_Laboral	#Casos nuevos enfermedad laboral Periodo z/promedio trabajadores en periodo z *1000000	3	0,0%	0,0%		0,0%	↗	a	Consuelo
		Ausentismo_causa_medica	#Dias ausencia x incapacidades en el mes/numero de dias de trabajo programado en el mes *100	3	4,2%	0,7%	4,2%	3,1%	↗	b	Consuelo

Cumple	Estable	No cumple
↗	→	↘
Mejora	Estable	Desmejora

Fuente. Área de procesos, Ing. Wilmer Velandia

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN ETAPA PRÁCTICA

ITEM	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS - ETAPA PRÁCTICA																													
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Reconocimiento de la empresa																												
2	Reconocimiento de las áreas																												
3	Identificación de la documentación existente																												
4	Grabación de procesos contables																												
5	Actualización de la documentación existente																												
6	Creación de documentos solicitados y caracterización																												
7	Entrevistas con área de compras																												
8	Elaboracion del flujograma de compras y mapa de proceso																												
9	Entrevista con el área de inventario																												
10	Elaboración del flujograma de inventario y mapa de proceso																												
11	Entrevista con el área comercial																												
12	Elaboración del flujograma comercial																												
13	Entrevista con el área de cartera																												
14	Elaboracion del flujograma de cartera																												
15	Entrevista con el área logística																												
16	Elaboración del flujograma de logística																												
17	Organización de la zona de almacenamiento A1																												
18	Creación de politica de seguridad informatica																												
19	Creación de politica de confidencialidad																												
20	Elaboración procedimiento de recepción de mercancia y capacitación sobre esta.																												

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

En la etapa práctica se realizaron varias funciones, actividades y mejoras, Se realizo un reconocimiento de toda la empresa y cada una de las áreas, se realizó la revisión de documentos y caracterización existente, actualización y creación de documentos para las diferentes áreas, se hicieron reuniones con los jefes de área, coordinadores y auxiliares, donde se recolecto toda la información requerida, para luego documentar y elaborar flujogramas de procesos, mapa de procesos, caracterización, manuales de perfiles de cargos, también se hizo grabación se procesos en el software Fomplus, se hicieron socializaciones, capacitaciones, inducciones a personal nuevo.

Desde el área de procesos se apoyó a todas las áreas de la empresa logrando mejorar procesos, reducir errores en procedimientos, que los empleados de la empresa conocieran la caracterización de la empresa, como estaba organizada en su forma jerárquica y entender a quién debían dirigirse cada uno, conocimientos de sus funciones, a su vez la empresa cuenta con documentación organizada y actualizada para a futuro realizar la implementación de un sistema de gestión.

Toda esta etapa fue de mucho aprendizaje como ingeniero industrial, poder visualizar la empresa de una manera general e identificar procedimientos que no se realizaban y debían realizarse, falencias y fortalezas, tomar decisiones y dirigir personal, poder proponer mejoras e implementar cambios, todo este proceso en la etapa práctica realmente fue muy enriquecedor, para la vida personal y profesional, a su vez para la empresa fue de gran apoyo y se logró adelantar realizar mucho trabajo desde el área de procesos.

10. BIBLIOGRAFÍA

Manual de Calidad de Juray, 5ª Edición. Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey. Editorial: Mc Graw Hill.

Calidad: Modelo ISO 9001 Versión 2000. Albert Badía Giménez. Editorial: Deusto

ISO 9000, Manual de Sistema de Calidad, 4ª Edición. David Hoyle . Editorial: Paraninfo.

11. ANEXOS

A continuación, se presentan los anexos que sustentan el informe.

N°	Relación de Anexos
1	Formato inspección preoperacional vehículos- Logística
2	Políticas creadas
3	Perfiles creados
4	Formatos creados
5	Procedimientos
6	Evidencias fotográficas

GRUPO METRÓPOLIS Piensa en Grande	FORMATO INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DIARIA DE VEHÍCULOS	Página	1/1
		Versión	1
		Código	LG–FT–01
		Fecha	Abril 2021

DATOS	
Fecha:	
Vehiculo:	
Modelo:	
Color:	
Placa:	
Kilometraje:	
Conductor:	
N°Licencia:	
Categoria:	
Inspector:	

DESCRIPCIÓN DE DAÑOS OBSERVADOS: *Encierre cualquier daño observado en un circulo y describa brevemente*

Escriba en la casilla el estado (B–Bueno) (M–Malo) (R–Regular)

DOCUMENTOS	L	M	M	J	V	S
Licencia de tránsito						
Revisión tecnico mecánica						
Seguro obligatorio						
Licencia de conducción						
Contactos de emergencia						
EQUIPO EMERGENCIAS						
Botiquin						
Pin de seguridad						
Cargado						
Chaleco reflectivo						
HERRAMIENTAS						
Triangulos Reflectores (2)						
Gato						
Cruceta						
Llanta de repuesto						
Tacos o cuñas (2)						
Llave expansiva						
Destornillador de paleta						
Destornillador de estrella						
Llaves fijas						
Alicate						
Linterna						

CABINA	L	M	M	J	V	S
Cojineria						
Estado de sillas						
Estado de tapiceria						
Aseo vehiculo						
Manija de puertas						
Chapas de puertas						
Cinturones seguridad						
LUCES						
Bajas						
Altas						
Direccionales						
Reversa						
Luces de cabina						
Emergencia						
Controles eléctricos						
NEUMÁTICOS(LLANTAS)						
DESGASTE, ESTRUCTURA						
Delantero Derecho						
Delantero Izquierdo						
Trasero Derecho						
Trasero Izquierdo						
Llanta repuesto						

VIDRIOS/ESPEJOS	L	M	M	J	V	S
Parabrisas						
Limpiaparabrisas						
Vidrios laterales						
Vidrio Trasero						
Espejo retrovisor izq						
Espejo retrovisor der						
Espejo retrov cabina						
Eleva vidrio ventanas						
FLUIDOS						
Aceite motor						
Ultimo cambio						
Dirección						
Líquido de frenos						
Refrigerante						
Agua parabrisas						
Nivel combustible						
Fugas de lubricantes						
Fugas de Agua						
Filtro de combustible						

OTROS	L	M	M	J	V	S
Ajuste de las puertas						
Seguro de las puertas						
Filtro de aire						
Ajuste silla conductor (extender,recoger)						
Pito						
Bateria						
Cables y conexiones bateria						
Alarma de retroceso						
Pisos de la cabina						
Latoneria y pintura						
Indicadores de gasolina						
Frenos						
Correa del Ventilador						
Ganchos de amarre						
Lazos amarre mercancia						
Gancho de Remolque						
Indicadores (temperatura,revoluciones , voltimetro,tacometro)						

OBSERVACIONES (Describir cualquier condición anormal observada con la fecha)

1. OBJETIVO

El objetivo de esta política es proteger la información generada, procesada o resguardada que maneja cada uno de los empleados de Inversiones Casas Cruz S.A.S en los procesos, así como evitar la divulgación no autorizada a terceros que pueda poner en riesgo dicha información.
Por ello, con el objeto de garantizar que la información se utilice con el grado de secreto y confidencialidad necesarios, se establecen las políticas mencionadas en el documento actual.

2. ALCANCE

Esta política es aplicable a todo el personal que labora de manera directa para la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S.

3. RESPONSABLES

- Jefe Comercial
- Jefe de procesos
- Coordinadora de recursos humanos

4. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

Se considera información confidencial

- La información interna declarada explícitamente como confidencial y la de terceros entregada con acuerdos de confidencialidad.
- Datos de trabajadores, corporativas, proveedores y datos de terceros.
- Documentación relacionada con las actividades de las distintas áreas que no haya sido difundida públicamente.

5. POLÍTICAS

- La difusión de información confidencial ya sea de manera intencionada o accidental, puede ocasionar graves perjuicios en la imagen de Inversiones Casas Cruz S.A.S y en las relaciones con trabajadores y terceras personas vinculadas con la empresa.
- Todos los trabajadores deberán cumplir con el deber de discreción, secreto y confidencialidad en relación con la información de la que dispone para el ejercicio de las tareas propias de su puesto de trabajo o de las correspondientes a su participación en los diferentes comités o grupos existentes en Inversiones Casas Cruz S.A.S.
- Se utilizará la información con fines legítimos, de forma honesta, responsable y autorizada.
- Se deberá cumplir con el deber de confidencialidad, según lo dispuesto en los contratos suscritos con los diferentes clientes, corporativas, proveedores y demás terceras personas vinculadas con Inversiones Casas Cruz S.A.S.

- Ningún trabajador deberá, difundir información confidencial si la debida autorización de Inversiones Casas Cruz S.A.S.
- La difusión de la información no hecha pública previamente por los responsables pertinentes deberá contar con autorización de dirección.
- La difusión de material impreso o digital producido por Inversiones Casas Cruz S.A.S para cualquier fin, la captación de imágenes fotográficas o filmación de cualquier tipo de instalaciones, así como cualquiera otra acción que implique la publicidad de material o nombre de Inversiones Casas Cruz S.A.S, deberá contar con la autorización de Dirección.
- Firma de un compromiso de confidencialidad, en el momento de la incorporación de un trabajador a Inversiones Casas Cruz S.A.S. (la firma es obligatoria y supone la aceptación que representa por parte del trabajador)
- Firma de un documento de confidencialidad por parte de los contratistas, subcontratistas, consultores, proveedores y demás individuos o entidades ajenas, que tengan acceso a información privada y confidencial de Inversiones Casas Cruz S.A.S en el desarrollo de su trabajo.

Se deberá informar con carácter inmediato al superior jerárquico sobre:

- Cualquier uso, difusión y/o publicación de información confidencial por parte de los trabajadores.
- Cualquier intento realizado por un tercero ajeno a Inversiones Casas Cruz S.A.S de obtener información confidencial de la empresa o cualquier empleado.
- Cualquier incidencia o incumplimiento relacionada en esta política se deberá comunicar de manera directa a el área de recursos humanos o Jefe de Procesos y conllevará acciones disciplinarias y/o legales.

6. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política traerá consigo las consecuencias disciplinarias y/o legales, aplicando el proceso o normatividad establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

7. VIGENCIA

- Esta política está vigente a partir de la fecha de publicación.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Elvira Martínez	Ing. Wilmer Velandia	Juan Carlos Casas Cruz
Asistente de procesos	Jefe de Procesos	Gerente General

1. OBJETIVO

Conservar, salvaguardar y proteger la información generada en la ejecución de los procesos de la empresa, evitando su posible pérdida, acceso no autorizado, manipulación por parte de extraños o el deterioro de esta y que pueda representar un riesgo de seguridad, o detrimento patrimonial para Inversiones Casas Cruz S.A.S.

2. ALCANCE

Esta política es aplicable a todo el personal directo o indirecto, que tenga acceso a información de propiedad de Inversiones Casas Cruz S.A.S.

3. RESPONSABLES

- Ingeniero de Sistemas
- Jefes de procesos

4. SISTEMAS

El área de sistemas es responsable de ofrecer soluciones que sean requeridos por las diferentes áreas con respecto a sistemas y equipos necesarios para el desarrollo de las labores de los empleados Inversiones Casas Cruz S.A.S.
El área de sistemas está integrada por el ingeniero de sistemas, el auxiliar de sistemas además el jefe de procesos y asistente de procesos.

5. POLÍTICAS

1. El espacio en disco duro de los equipos de cómputo pertenecientes a Inversiones Casas Cruz S.A.S será ocupado únicamente con información institucional, no se hará uso de ellos para almacenar información de tipo personal (documentos, imágenes, música, video).
2. Ningún empleado podrá acceder a equipos de cómputo diferentes al suyo sin el consentimiento explícito de la persona responsable; a menos que esté realizando labores que se encuentren dentro de sus funciones.
3. No se permite el uso de la plataforma y servicios informáticos (equipos de cómputo, periféricos, dispositivos, internet, red de datos, correo electrónico institucional) de Inversiones Casas Cruz S.A.S, para actividades que no estén relacionadas con las labores propias de la empresa.
4. Es responsabilidad de los empleados velar por la conservación física de los equipos a ellos asignados (Computadores, teléfonos, cargadores, tablets, periféricos), En caso de daño, pérdida o robo, este será responsabilidad del usuario y por lo tanto deberá costear su valor parcial o total según sea el caso.

5. Los equipos celulares se bloquearán automáticamente de lunes a viernes en la noche y los domingos todo el día, para evitar el uso inadecuado de estos, la hora será determinada por el jefe comercial o el jefe de procesos y de igual manera si se requiere su uso en estos horarios ellos mismos autorizarán.
6. El control de los equipos tecnológicos deberá estar bajo la responsabilidad del área de sistemas, así como la asignación de usuarios y la ubicación física que está a cargo de jefe de procesos.
7. En el área de sistemas llevará un control total y sistematizado de los recursos tecnológicos tanto de hardware como de software.
8. El área de sistemas es la única dependencia autorizada para realizar copia de seguridad del software original, aplicando los respectivos controles. Cualquier otra copia del programa original será considerada como una copia no autorizada y su utilización conlleva a las sanciones laborales y legales pertinentes.
9. El acceso a los sistemas de información y red de datos será controlado por medio de nombres de usuario personalizados y contraseña. El área de sistemas será la encargada de crear y asignar las cuentas de acceso y sus permisos a dominio de red, sistemas de información y correo electrónico, de acuerdo como se detalla a continuación: la estandarización de los nombres de usuario estará compuesta de la siguiente forma: usuarios de Fomplus y/o aplicaciones (Primer nombre + Inicial del primer apellido, en caso de existir duplicidad, el primer nombre + inicial de los dos apellidos. Para correo es (inicial del nombre + primer apellido completo, en casos especiales se crea correo del área (Nombre del área o cargo en caso de que sea solicitado) + domino @metropolisdelacosta.com
10. Todo empleado que se retire de Inversiones Casas Cruz S.A.S de forma definitiva o temporal será inactivado de su cuenta Fomplus, para el caso de los correos electrónicos, se redireccionan al jefe inmediato o a la persona que quedara encargada, de igual manera el área de sistemas hará el recibo y verificación de los equipos asignados y reportará cualquier novedad a RRHH. Con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones a su cargo RRHH deberá enviar anticipadamente la solicitud al área de sistemas.
11. Los empleados que cuenten con teléfonos corporativos deberán hacer uso de estos solo para actividades referentes a su labor teniendo en cuenta las Políticas de uso de celulares corporativos código RH–PL–1.
12. El backup de base de datos de Fomplus y las aplicaciones se realiza de lunes a sábado a las 10:00 am y 4:00 pm y los domingos se realiza a todas las bases de datos a las 10:00 am luego es copiada al servidor de almacenamiento llamado **Servidor2**. En caso de llenarse la memoria del servidor se eliminan las copias pasadas y solo se deja la de la última semana. Las copias son probadas aleatoriamente, mínimo 2 veces a la semana para asegurar que si están funcionando, como evidencia se diligencia el formato llamado
13. Las contraseñas de los correos institucionales deberán ser salvaguardadas por el área de sistemas y a quien se le entregue usuario del sistema Fomplus deberá cambiar la contraseña la primera vez que acceda al sistema, también deberá ser cambiada mínimo cada 3 meses o cuando se considere necesario debido a alguna vulnerabilidad de los criterios de seguridad y el

área de sistemas tendrá el control sobre todos los usuarios de la plataforma para restablecer o modificar claves o usuarios.

14. **Todos los equipos de la empresa deben tener instalado un antivirus, en funcionamiento, actualizado y debidamente licenciado bajo la responsabilidad de adquisición de equipos adecuados del área de compras.**
15. Se realizará mantenimiento lógico preventivo a los equipos de cómputo y mantenimiento físico preventivo de acuerdo con el área y cronograma establecido. El área de sistemas deberá elaborar el plan y cronograma de mantenimientos, el cual será notificado a los usuarios, adicionalmente, cuando se solicita mantenimiento por parte de personal externo el área de sistemas informará el nombre, identificación y fecha de mantenimiento al coordinador de punto de venta, por medio de correo electrónico, con el fin de evitar el riesgo de hurto y/o pérdida de equipos e información.
16. Los empleados deberán reportar de forma inmediata al jefe inmediato y al área de sistemas, la detección de riesgos reales o potenciales sobre equipos de cómputo o de comunicaciones, tales como caídas de agua, choques eléctricos, caídas o golpes, peligro de incendio, peligro de robo, entre otros. Así como reportar de algún problema o violación de la seguridad de la información, del cual fueren testigos.
17. Mientras se operan equipos de cómputo, no se deberá consumir alimentos ni ingerir bebidas, no se deben ubicar bebidas cerca al equipo.
18. Se debe evitar colocar objetos encima de los equipos de cómputo que obstruyan las salidas de ventilación del monitor o de la CPU.
19. **Las solicitudes que requiera los empleados de Inversiones Casas cruz S.A.S debe estar debidamente diligenciada de manera anticipada por medio del Helpdesk.**
20. La anulación de documentos tiene que estar debidamente autorizada por cada jefe de área al cual corresponda ya sea (jefe Comercial, Jefe Compras, jefe procesos, Jefe de Contabilidad), esta autorización debe ser realizada por un medio verificable ya sea Correo o WhatsApp.
21. Los videos de seguridad solo tienen acceso el Jefe de Procesos, el área de sistemas, Personal externo de seguridad, quienes necesiten copia de un video de seguridad podrán ser solicitados con la debida autorización por parte del jefe de área. Si se realizan solicitudes para el acceso de los videos de terceros considerando los casos especiales de aquellas personas que hayan sido víctimas de algún delito en la zona perimetral de uno de los centros de costo de Inversiones Casas Cruz S.A.S que disponga de videovigilancia, pueden solicitar la grabación de ese instante de manera legal, así como aquellas que hayan sido afectadas en la vía pública o en carretera a las cuales tenga acceso las cámaras de seguridad ubicadas en Inversiones Casas Cruz S.A.S.
22. Todo empleado de Inversiones Casas Cruz S.A.S el cual tenga acceso directo a la información o manejo exclusivo de información como (claves, cuentas, información de servidores, videos de seguridad, manejo a plataformas) deben cumplir con las políticas de confidencialidad código PL–RH–5– versión 01–fecha: Abril 2021.

CORREO INSTITUCIONAL

23. El correo electrónico institucional es exclusivo para envío y recepción de mensajes de datos relacionados con las actividades de Inversiones Casas Cruz S.A.S, no se hará uso de él para fines personales como registros en redes sociales, registros en sitios web con actividades particulares o comerciales o en general entablar comunicaciones en asuntos no relacionados con las funciones y actividades en la empresa; tampoco es permitido crear cuentas de correo asociadas al nombre de la ferretería, con ningún fin. Todo debe hacerse por medios de comunicación institucionales.
24. Es prohibido utilizar el correo electrónico institucional para divulgar información confidencial, reenviar contenido y anexos que atenten contra la propiedad intelectual de Inversiones Casas Cruz.

INTERNET

25. El Servicio de internet de Inversiones Casas Cruz S.A.S, no podrá ser usado para fines diferentes a los requeridos en el desarrollo de las actividades propias de la empresa limitando el ancho de banda. Así como Esta restricción incluye el acceso a páginas con contenido pornográfico, terrorismo, juegos en línea, redes sociales y demás cuyo contenido no sea obligatorio para desarrollar las labores encomendadas al cargo.
26. No es permitido el uso de Internet para actividades ilegales o que atenten contra la ética y el buen nombre de la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S.
27. Las contraseñas de acceso a correos deben poseer un mínimo de ocho (18) caracteres y debe contener al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial (+–*/@#$%&). No debe contener vocales tildadas, ni eñes, ni espacios.

CUENTAS DE ACCESO

28. Todas las cuentas de acceso a los sistemas y recursos de las tecnologías de información son personales e intransferibles, cada empleado es responsable por las cuentas de acceso asignadas y las transacciones que con ellas se realicen.
    Cada usuario es total responsable del usuario asignado, en caso dejarlo abierto o mal uso de este.

USO DE UNIDADES DE ALMACENAMIENTO EXTRAÍBLES DERECHOS DE AUTOR

29. Los empleados que requieran copiar información de propiedad de Inversiones Casas Cruz S.A.S en medios de almacenamiento removibles deberán ser autorizados, asegurándose además que el contenido se encuentre libre de virus y software malicioso, a fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

30. Toda información que provenga de un archivo externo de la Entidad o que deba ser restaurado tiene que ser analizado con el antivirus institucional vigente.
31. El área de sistemas será la encargada de hacer capacitaciones periódicas sobre temas concernientes a sistemas, manejo de equipos, manejo de información y de seguridad informática en materia de ciberseguridad, al personal de Inversiones Casas Cruz S.A.S.

6. INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento de esta política traerá consigo las consecuencias disciplinarias, y legales aplicando el proceso o normatividad establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

7. VIGENCIA:

- Esta política está vigente a partir de la fecha de publicación.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Elvira Martínez	Ing. Wilmer Velandia	Juan Carlos Casas Cruz
Asistente de Procesos	Jefe de Procesos	Gerente General

PERFIL DE CARGO: Gerente General	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	GERENTE GENERAL
Área	Gerencia General
Jefe Directo	Junta de socios
Cargos que supervisa	Todos
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines a administración de empresas, ingeniería comercial o industrial.
Experiencia	Al menos cinco años de experiencia en el manejo de mercados y servicios, conocimiento de los procesos de operaciones y logística, conocimiento de normatividad vigente y facilidad de comunicación con el personal en general.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de archivos. Análisis de datos
III. Objetivos del Cargo	
Ser responsable de dirigir y coordinar actividades para el crecimiento de la empresa, manejo de información de estados financieros, mercadeo y ventas, cumplimientos de objetivos estratégicos y organizacionales.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

IV. Principales Funciones

1. Planear, organizar, dirigir la realización de actividades orientadas al fortalecimiento de la imagen de la empresa.
2. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, Como también de las funciones y cargos.
3. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta.
4. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencia.
5. Coordinar con los jefes de cada área para revisar temas concernientes a la empresa.
6. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
7. Cumplir con políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
8. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
9. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización.
10. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
11. Cuidar integralmente su salud.
12. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
13. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el personal de trabajo de la empresa donde se desarrolle de manera cooperativa y sinérgica la responsabilidad de ejercer el liderazgo para el cumplimiento de objetivos y desarrollar entre sus integrantes la colaboración.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Flexibilidad al momento de discutir y analizar alternativas diversas para dar solución a situaciones problemáticas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Orden en el manejo y administración de la documentación a su cargo
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Capacidad de planificar
9. Capacidad de negociación
10. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
11. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: JEFE COMERCIAL	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	JEFE COMERCIAL
Área	Comercial – Ventas
Jefe Directo	Gerente General
Cargos que supervisa	Coordinadores comerciales, Asesores Comerciales.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Profesional, Técnico o tecnólogo en áreas afines a la construcción, al área Comercial y/o Administrativa.
Experiencia	Al menos tres (3) años de experiencia de manejo de áreas comerciales, marketing. Ideal: 2 años de experiencia de venta en obras y/o en canales de distribución.
Competencia	Análisis de mercado Liderazgo Poder de negociación Pensamiento y enfoque comercial Enfoque a resultados Manejo, análisis y gestión de indicadores.
Formación (otros conocimientos)	Pensamiento estratégico comercial Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de correo electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

III. Objetivos del Cargo

Dirigir y organizar eficientemente el área comercial, estableciendo una excelente conexión con el cliente, diseñando estrategias de análisis de mercado teniendo en cuenta la necesidad de los clientes en los diferentes canales de venta (Obras, Mostrador y distribución), para ofrecer la mejor experiencia y superar sus expectativas.

IV. Principales Funciones

1. Definir, proponer y ejecutar políticas comerciales orientadas al logro de posicionar la empresa en el mercado.
2. Representar a la empresa en aspectos comerciales y negociar contratos o convenios con clientes que sean beneficio para la empresa.
3. Implementar y socializar un adecuado sistema de ventas.
4. Manejo y determinación de la rentabilidad de los productos.
5. Estrategias para la fidelización de clientes.
6. Realizar estudios de mercado, análisis y cotización de precios y tendencias del mercado.
7. Negociación con clientes de acuerdo a la categorización establecida.
8. Toma de decisiones en cierres de negociaciones.
9. Apoyo y asesorías al personal comercial sobre el manejo de clientes y cierres de venta.
10. Consolidar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial y controlar su ejecución.
11. Monitorear las ventas de la organización.
12. Participar activamente en el desarrollo de nuevos clientes (distribuidores).
13. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
14. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
15. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
16. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
17. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
18. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

19. Cuidar integralmente su salud.
20. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
21. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el personal de ventas de la empresa internos y externos, coordinadores de cada punto o sede de trabajo.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo
2. Flexibilidad al momento de discutir situaciones diversas
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Iniciativa al mejoramiento continuo
6. Análisis y solución de problemas
7. Capacidad de análisis
8. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
9. Empatía
10. Comunicación asertiva
11. Mantener en reserva de la información que toma
12. Compromiso con la empresa

PERFIL DE CARGO: JEFE DE CONTABILIDAD	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	JEFE DE CONTABILIDAD
Área	Contable
Jefe Directo	Gerente General
Cargos que supervisa	Coordinador contable, auxiliares contables, coordinador de cartera, auxiliar de cartera, oficios varios.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines al área contable Manejo de información NIIF
Experiencia	Al menos dos (2) años de experiencia de manejo contable de empresas, control interno, auditoria, comunicación efectiva.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software preferiblemente FOMPLUS.

III. Objetivos del Cargo

Planear, organizar y controlar eficientemente el área contable, financiera, presupuestal y de auditoría interna acorde a las políticas y procedimientos de la empresa dando cumplimiento a objetivos.

IV. Principales Funciones

1. Ejercer su profesión colaborando con la Gerencia General en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
2. Realizar controles de gestión y evaluaciones de control interno.
3. Diseñar, implementar y administrar sistemas de información.
4. Realizar informes de gestión del área contable, analizando, sistematizando y presentando informes en diferente formato (estadísticas, planillas, cuadros, formularios, entre otros)

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Elaborar informes sobre situación presupuestal, financiera y contable de la empresa.
6. Diseñar o rediseñar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área contable.
7. Mantener la información contable al día con todos los soportes a través de digitación en software FOMPLUS.
8. Analizar las ganancias y los gastos.
9. Elaborar el balance de los libros financieros.
10. Elaboración de la información exógena con destino a las autoridades tributarias.
11. Asesoría y análisis de los recursos financieros de la organización, utilizando competencias en inversión, análisis de riesgo y finanzas.
12. Planificar estrategias para la gestión del cobro de cartera.
13. Administrar y gestionar la cartera de clientes con la finalidad de reducir la morosidad y aumentar el desempeño del área asegurando el máximo retorno de liquidez de los créditos otorgados.
14. Elaboración de políticas de crédito y cobro, análisis de riesgo, diseño de estrategias financieras comerciales que permitan generar y mantener cartera sana.
15. Administración del personal de crédito y cobranza, manteniendo y fortaleciendo talentos.
16. Elaborar presupuesto que se comparan con la efectividad de cobranza.
17. Establecer mecanismos de resguardo de datos y confidencialidad de la cartera.
18. Proponer y ejecutar las mejoras de procesos empresariales para hacerlos más eficientes.
19. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización
20. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
21. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
22. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
23. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
24. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
25. Cuidar integralmente su salud.
26. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
27. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

V. Características del Entorno	
Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el coordinador de contabilidad, auxiliares contables en las sedes de Santa Marta y Ciénaga, el coordinador de cartera, el auxiliar de cartera y oficios varios.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Flexibilidad al momento de discutir y analizar alternativas diversas para dar solución a situaciones problemáticas.
3. Análisis y solución de problemas
4. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
5. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: JEFE DE PROCESOS	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	JEFE DE PROCESOS
Área	Administrativa Organizacional
Jefe Directo	Gerente General
Cargos que supervisa	Asistente de procesos, Marketing y publicidad, Coordinador de inventario, Auxiliar de inventario, Inventarios, Almacenistas, Coordinador de sistemas, Auxiliar de sistemas y apoyo a las demás áreas.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines al área organizacional como Ingeniería Industrial, Administración de Empresas.
Experiencia	Al menos dos (2) años de experiencia en manejo, elaboración y diagnóstico de procesos internos organizacionales, control, mejora continua y comunicación efectiva.
Formación	Manejo avanzado del paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos e información. Manejo de software administrativo preferiblemente FOMPLUS.
III. Objetivos del Cargo	
Establecer, implementar, mantener y actualizar los procesos necesarios que permitan aumentar la eficiencia de la compañía, enfocado en la mejora continua, basándose en medición de indicadores de gestión.	
IV. Principales Funciones	
1. Planear, dirigir y controlar la organización de las actividades relacionadas a la gestión de cada área.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

2. Formular y actualizar la estructura organizacional de la empresa de acuerdo con los objetivos y las estrategias definidas.
3. Liderar la realización de diagnósticos generales de la estructura organizacional de la empresa.
4. Participar en el diseño de nuevos procesos que se requieran.
5. Supervisar la elaboración de normas, reglamentos, manuales de organización y de procedimientos de la empresa.
6. Proponer modificaciones en las reglamentaciones, formas de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos administrativos.
7. Supervisar la realización con coordinación con las demás áreas de flujogramas de forma que soporten eficientemente los procesos de la empresa.
8. Proporcionar asesoramiento a todas las áreas en materia de métodos y procedimientos administrativos.
9. Planear, Participar y ejecutar mejoras en los procesos con acompañamiento de líderes o personal implicado con el fin de aumentar eficiencia en la operación.
10. Monitorear y supervisar el proceso de inventario.
11. Mantener y reducir los costos de inventario.
12. Idear formas para optimizar los procedimientos de control de inventarios.
13. Garantizar que las existencias de productos sean adecuadas para todos los canales de distribución y puedan cubrir la demanda de los clientes.
14. Analizar datos y prever necesidades futuras.
15. Planificar, dirigir y coordinar las actividades de publicidad y relaciones públicas de la empresa.
16. Diseñar y planificar campañas publicitarias.
17. Diseñar la estrategia de publicidad.
18. Controlar la eficacia de la publicidad.
19. Negociar contratos de publicidad con clientes o con periódicos, emisoras de radio y televisión, organizaciones deportivas y culturales y agencias de publicidad.
20. Dirigir y gestionar las actividades del personal de publicidad y relaciones públicas.
21. Organizar y gestionar el área se sistemas informáticos.
22. Elaborar el plan de trabajo del área de Desarrollo, con un enfoque en gestión (KPI's).
23. Supervisar al personal y las actividades de los departamentos a cargo.
24. Cumplir con políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
25. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
26. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización.
27. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

28. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización.
29. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
30. Cuidar integralmente su salud.
31. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
32. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por la asistente de procesos, el coordinador de inventario, el auxiliar de inventario, inventario, almacenistas, coordinador de sistemas, auxiliar de sistemas, de forma estratégica y apoyo a las demás áreas.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Desarrollo del equipo
2. Liderazgo de equipos
3. Pensamiento estratégico
4. Orientación a resultados
5. Capacidad de análisis
6. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
8. Empatía
9. Compromiso con la empresa
10. Análisis y Solución de problemas
11. Iniciativa al mejoramiento continuo
12. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: JEFE DE COMPRAS	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	JEFE DE COMPRAS
Área	Compras
Jefe Directo	Gerente General
Cargos que supervisa	Auxiliares de Compras, Coordinador logística, Auxiliar logística, conductores y ayudantes.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines a administrativas como Administración de Empresas, Negocios, Comercio.
Experiencia	Al menos dos (2) años de experiencia, manejo de personal, liderazgo y comunicación con el personal, manejo y gestión de indicadores, liderando procesos de compras y capacidad de negociación.
Formación	Manejo avanzado de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de software administrativo preferiblemente FOMPLUS. Deseable manejo de plataformas de proveedores.
III. Objetivos del Cargo	
Coordinar las actividades de adquisición y abastecimiento de los productos necesarios para la empresa obteniendo siempre el mejor precio, calidad y condiciones de compra. Gestionar, dirigir y tomar de decisiones en el área Logística, para el logro de los objetivos y metas definidas optimizando de tiempos de entrega y reducción de costos.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de Procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

IV. Principales Funciones

1. Realizar las negociaciones de compra de materiales y productos asegurando el abastecimiento oportuno manteniendo inventarios ideales en las bodegas de la empresa.
2. Participar activamente en las reuniones operativas con gerencia y líderes para conocer las necesidades de materiales y productos.
3. Generar las órdenes de compra, realizar cotizaciones y obtener las mejores condiciones de calidad, costo y envió.
4. Análisis de precio en el mercado para compra de mercancía.
5. Mantener buenas relaciones con los proveedores para generar alianzas estratégicas que propicien beneficios para la empresa.
6. Gestionar la búsqueda de mulas en caso de que el proveedor no cuente con transporte.
7. Negociar y mantener actualizado el catálogo de proveedores.
8. Manejo de indicadores.
9. Modificación y elaboración de indicadores.
10. Análisis de tendencias.
11. Dirigir al personal de logística y compras manteniendo y fortaleciendo talentos.
12. Monitorear e informar sobre el logro de objetivos de compra.
13. Definir y controlar las variables de gestión del área de logística.
14. Gestionar los despachos de manera integral planificando rutas de distribución.
15. Establecer e implementar planes de mejoramiento continuo en áreas de compras y logística.
16. Motivar y acompañar al personal de logística, realizando evaluaciones continuas.
17. Monitorear e informar indicadores y mejoras para los procesos logísticos y de compra.
18. Crear y analizar KPI´S para lograr mejores estrategias logísticas de distribución.
19. Planificar y optimizar las rutas de distribución más adecuadas con el fin de reducir tiempos de entrega y costos logísticos como el consumo de combustible, el desgaste del vehículo, entre otros.
20. Cumplir con las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
21. Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.
22. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
23. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de Procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

24. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
25. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
26. Cuidar integralmente su salud.
27. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
28. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por los auxiliares de compra, coordinador logístico, auxiliar logístico, conductores y ayudantes.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Desarrollo del equipo
2. Organización del área e información
3. Liderazgo
4. Habilidad para negociar
5. Pensamiento estratégico
6. Análisis y solución de problemas
7. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
8. Orientación a resultados
9. Capacidad de análisis
10. Iniciativa al mejoramiento continuo
11. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
12. Comunicación asertiva
13. Compromiso con la empresa
14. Enfoque al aprendizaje continuo

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de Procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE INVENTARIO	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE INVENTARIO
Área	Inventario
Jefe Directo	Jefe de Procesos
Cargos que supervisa	Inventario, auxiliar de Inventario, almacenistas.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Tecnológicos o profesionales afines administrativas como Administración de Empresas o Ingeniería Industrial.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) nivel intermedio Buenas prácticas de almacenamiento Gestión de almacenes y/o bodegas
III. Objetivos del Cargo	
Planificar y coordinar el correcto funcionamiento de almacén, así como la supervisar todas las actividades inherentes al control de inventario, gestión de inventarios, almacenamiento y personal, con el fin de aumentar el nivel de servicio, y la confiabilidad del inventario.	
IV. Principales Funciones	
1. Direccionar las operaciones de entrada y salida de la mercancía. 2. Supervisión de almacenamiento en bodegas. 3. Control en la preparación de pedidos y su entrega a clientes o vehículos. 4. Control del inventario. 5. Optimización del espacio de almacenamiento. 6. Elaborar y vigilar que se cumplan la política y las normas de almacenamiento.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

7. Supervisar y optimizar el Picking.
8. Garantizar el flujo de mercancía y proponer mejoras para perfeccionar todos los procesos que se relacionan directa o indirectamente con el área de inventario.
9. Prevenir incidencias y el deterioro del almacén aplicando medidas de seguridad y mantenimiento.
10. Verificación de cumplimiento en las ordenes de pedido asegurando que los procedimientos se cumplan en tiempos, calidad y seguridad
11. Control sobre las bodegas para evitar errores y agilizar procesos de entradas y salidas de la mercancía.
12. Control de fechas de vencimiento de los productos que las tengan, aplicar rotación de inventarios (PEPS).
13. Elaborar y ejecutar procedimientos para el control de inventarios y supervisar su cumplimiento.
14. Demarcación de espacios para minimizar desplazamientos e incrementar la velocidad de entregas aumentando la productividad.
15. Capacitar constantemente al personal a cargo en las buenas prácticas de almacenamiento.
16. Controlar, registrar y revisar las devoluciones de materiales o productos garantizando un óptimo estado y proponer acciones para reducirlas.
17. Recibir, registrar y tramitar las garantías de acuerdo con las condiciones dadas por cada proveedor.
18. Dirigir el personal a cargo y establecer cronogramas de trabajo, horarios, funciones y entrega de resultados, con el fin de lograr el máximo provecho de estos en las tareas de inventario como correcta organización, almacenamiento y limpieza.
19. Elaborar estrategias y planes de acción para el mejoramiento continuo de almacenamiento y logística de inventario.
20. Programar, coordinar y ejecutar la toma Inventarios cíclicos de acuerdo con dicha programación.
21. Programar, coordinar y ejecutar la toma Inventario general a la solicitud de gerencia.
22. Controlar y hacer seguimiento a los traslados, garantizando que la información del sistema sea consecuente con la información física.
23. Realizar los ajustes de inventario, siempre con previa autorización del jefe inmediato.
24. Realizar informes de resultados de inventarios cíclicos y general.
25. Gestión y seguimiento de indicadores del área.
26. Hacerse responsable junto con su equipo de trabajo, por perdidas o daños de mercancía.
27. Administrar los indicadores de gestión, proponiendo planes de acción para alcanzar las metas propuestas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

28. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
29. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización
30. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
31. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
32. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
33. Cuidar integralmente su salud.
34. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
35. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por jefe de procesos, el auxiliar de inventarios, almacenistas e inventario.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Desarrollo del equipo
2. Organización del área e información
3. Liderazgo
4. Pensamiento estratégico
5. Técnicas de almacenamiento de materiales y equipos.
6. Orientación a resultados
7. Capacidad de análisis
8. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
9. Comunicación asertiva
10. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR RECURSOS HUMANOS	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR RECURSOS HUMANOS
Área	Administrativa
Jefe Directo	Jefe Comercial
Cargos que supervisa	Todos los niveles de cargos y áreas de la empresa
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Tecnológicos o profesionales afines administrativas como Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y Psicología.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Relaciones Laborales Conocimiento en leyes laborales
III. Objetivos del Cargo	
Coordinar, administrar y dirigir las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación y movimientos del personal, asegurando estabilidad en las relaciones laborales, cumplimiento de disciplinas y reglamentos, así como contribuir a fomentar una adecuada cultura organizacional.	
IV. Principales Funciones	
1. Realizar los procesos de reclutamiento, selección idónea para el perfil requerido y evaluaciones de desempeño. 2. Asesorar, orientar y atender las necesidades del personal de la empresa. 3. Revisar las condiciones de trabajo y riesgos laborales para la implementación de medidas de prevención y protección, preservando la salud de los trabajadores.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

4. Gestionar todos los trámites jurídicos–administrativos del personal de la empresa como: revisión y formalización de contratos laborales, afiliaciones a seguridad social, control de derechos y deberes de los trabajadores, actualización de base de datos y hojas de vida, control de dotación.
5. Elaborar las diferentes políticas que deben seguir los empleados dentro de la empresa.
6. Realizar, revisar e ingresar en el sistema de la empresa la nómina salarial con las respectivas novedades.
7. Realizar y llevar registros de los beneficios de los empleados como liquidación de vacaciones, liquidación de primas, liquidación de cesantías, liquidación definitiva de prestaciones sociales.
8. Elaborar y mantener actualizado el perfil de los trabajadores.
9. Mantener actualizada la base de datos y documentación de los empleados.
10. Desarrollar procesos y programas de capacitación y mejora continua.
11. Establecer canales de comunicación interna.
12. Garantizar un óptimo clima laboral, realizando diferentes actividades desde la gestión del talento humano.
13. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
14. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
15. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización
16. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
17. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
18. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
19. Cuidar integralmente su salud.
20. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
21. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el personal de la empresa con apoyo de los jefes de cada área.

VI. Competencias

Competencias Personales

1. Manejo de relaciones laborales
2. Manejo entrevistas de selección
3. Desarrollo de competencias
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Liderazgo
6. Capacidad de análisis
7. Trabajo en equipo
8. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
9. Comunicación asertiva
10. Mantener en reserva la información que toma
11. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE LOGÍSTICA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE LOGISTICA
Área	Logística
Jefe Directo	Jefe de compras
Cargos que supervisa	Auxiliar de logística, conductores y ayudantes.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Tecnológicos o profesionales afines al área logística.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia en como coordinador Logístico o cargos similares. Programación de rutas Manejo de personal.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Buenas prácticas de logística y distribución. Gestión de almacenes y/o bodegas, distribución y transporte.
III. Objetivos del Cargo	
Asegurarse que el área de logística de la empresa funcione correctamente y que todas las actividades se desarrollen de forma sincronizada y con normalidad, llevando el producto adecuado al lugar apropiado en el momento preciso.	
IV. Principales Funciones	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

1. Coordinar las operaciones de logística.
2. Recibir facturas para envió de mercancía.
3. Registro de facturas en el programador para agendar entrega de mercancía.
4. Supervisar los alistamientos de factura.
5. Supervisión y programación de entrega de mercancía.
6. Programar y coordinar el mantenimiento de los vehículos, montacarga y minicargador de todas las sedes.
7. Cotizar y comprar repuestos de los vehículos, minicargador y montacarga dentro y fuera de la ciudad.
8. Programar llegada de los proveedores para recepción y descargue de mercancía.
9. Apoyo al área de inventario y SST.
10. Control de facturas en tirillas, electrónicas y remisiones entregadas desde el área logística, garantizar la entrega al área definida.
11. Verificación de cuenta cobro de combustible.
12. Verificación de cuenta de cobro de transporte externo.
13. Apoyo en la recepción y descargue de mercancía.
14. Apoyo al área de inventario.
15. Contactar coteros para descargo de mulas.
16. Control y seguimiento de vehículos por GPS.
17. Coordinar y programar las operaciones y el personal para el descargue de la mercancía negociada por el área de compras.
18. Supervisar los vehículos y maquinaria utilizada para el trasporte de material.
19. Verificación de cumplimiento en las ordenes de pedido asegurando que los procedimientos se cumplan en tiempos, calidad y seguridad.
20. Capacitar constantemente al personal a cargo de las buenas prácticas de logística y distribución.
21. Realizar el control de logística de almacén.
22. Optimizar el transporte: reducir el costo, plazos e itinerarios de entrega.
23. Organizar y coordinar los medios de transporte de la empresa para una óptima distribución.
24. Coordinar y direccionar el personal a cargo.
25. Organizar entregas en el menor tiempo posible o de acuerdo a petición del cliente y políticas de la empresa.
26. Analizar los envíos erróneos para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

27. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
28. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
29. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización.
30. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
31. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
32. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
33. Cuidar integralmente su salud.
34. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
35. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por jefe de compras, auxiliar de logística, conductores y ayudantes.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Desarrollo del equipo
2. Organización del área e información
3. Liderazgo
4. Trabajo en equipo
5. Pensamiento estratégico
6. Orientación a resultados
7. Proactividad
8. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
9. Comunicación asertiva
10. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de proceso	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE SISTEMAS	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE SISTEMAS
Área	Administrativa
Jefe Directo	Jefe de Procesos
Cargos que supervisa	Auxiliar de sistemas
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Profesionales afines al área de sistemas como Ingeniero de sistemas, Ingeniero de sistemas y telecomunicaciones.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de software y hardware. Manejo de Bases de datos SQL Programador en PHP
III. Objetivos del Cargo	
Administrar los sistemas de información y bases de datos proveer soluciones de tecnología a las diferentes áreas según el requerimiento con el objetivo de suministrar herramientas tecnológicas de acuerdo con las políticas y prioridades de la empresa.	
IV. Principales Funciones	
1. Coordinar, supervisar y monitorear el buen funcionamiento y operación normal de los sistemas. 2. Detectar y evaluar los cambios necesarios para asegurar una operación normal de los sistemas. 3. Participar activamente en la implementación en producción de nuevos sistemas o cambios existentes.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

4. Mantenimiento y soporte de los sistemas que están en operación en Inversiones Casas Cruz S.A.S.
5. Resolver los requerimientos operativos no programados de la empresa de acuerdo a los procedimientos y política vigente SI–PL–1.
6. Administrar la creación y funcionamiento de los usuarios de todas las cuentas corporativas tanto correos electrónicos como usuarios de Fomplus.
7. Configuración de los sistemas de manera de asegurar una buena operación.
8. Administración de los equipos servidores en lo relacionado con memoria, software y espacio en disco.
9. Administrar bases de datos.
10. Planificar y realizar sistemas de respaldo de información operacional como histórica.
11. Desarrollar e implantar políticas de contingencia ante falla de los sistemas.
12. Monitorear y optimizar la carga de trabajo de los servidores y los indicadores de rendimiento de modo de asegurar un funcionamiento óptimo de la configuración de los sistemas.
13. Diseñar y mantener sitios WEB.
14. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
15. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
16. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
17. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
18. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
19. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
20. Cuidar integralmente su salud.
21. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
22. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

V. Características del Entorno	
Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el auxiliar de sistemas, asistente de procesos y el jefe de procesos.
VI. Competencias	

Competencias Personales:

1. Manejo de relaciones laborales
2. Análisis y solución de problemas
3. Disposición y proactividad
4. Organización del área e información
5. Liderazgo
6. Capacidad de priorizar tareas y responsabilidades
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
8. Comunicación asertiva
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE CONTABILIDAD	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE CONTABILIDAD
Área	Contable
Jefe Directo	Jefe de Contabilidad
Cargos que supervisa	Auxiliar de contabilidad
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales administrativas a fines a contabilidad.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de software preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Coordinar y supervisar la elaboración de los estados financieros e informes complementarios con sus anexos, de acuerdo a la estructura del sistema contable y los periodos establecidos por la empresa.	
IV. Principales Funciones	
1. Revisión y aprobación de registros y conciliaciones contables. 2. Análisis de balance y resultados mensuales para dar las explicaciones de las principales variaciones. 3. Apoyar al Jefe Contabilidad en las diferentes funciones que se requiera. 4. Participar activamente y coordinar cualquier requerimiento de auditorías externas e internas de la empresa. 5. Supervisión y auditorias de las cajas.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
7. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
8. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
9. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
10. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
11. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas
12. Cuidar integralmente su salud.
13. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
14. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe contabilidad y el auxiliar de contabilidad.

VI. Competencias

Competencias Personales

1. Orden en el manejo y administración de información a su cargo
2. Manejo de relaciones laborales
3. Desarrollo de competencias
4. Liderazgo
5. Capacidad de análisis
6. Empatía
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
8. Comunicación asertiva
9. Mantener en reserva la información que toma
10. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE CARTERA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE CARTERA
Área	Contable
Jefe Directo	Jefe de Contabilidad
Cargos que supervisa	Auxiliar de catera, aprendiz SENA y oficios varios.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Profesionales afines a contabilidad y finanzas, administración de empresas, economía.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de software administrativo preferiblemente FOMPLUS
III. Objetivos del Cargo	
Coordinar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrando y controlando la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, obteniendo los mejores resultados en términos de rentabilidad, volumen y crecimiento financiero de acuerdo con los parámetros de la compañía.	
IV. Principales Funciones	
1. Planificar estrategias para la gestión de cobro de cartera. 2. Organizar y dirigir las actividades de gestor de cobranza. 3. Analizar y hacer seguimiento permanentemente a cartera vencida. 4. Administrar y gestionar la cartera de clientes con la finalidad de reducir la morosidad y aumentar el desempeño del área asegurando el máximo retorno de liquides de créditos asignados.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Dirigir el personal de cartera manteniendo y fortaleciendo talentos.
6. Estrategias financieras que permitan generar y mantener la cartera sana.
7. Proponer mejoras en los procesos de cartera para hacerlos más eficientes.
8. Solicitudes de crédito realizada por clientes.
9. Cruce de cuentas y conciliaciones.
10. Traslado de cobros a jurídica.
11. Informes de cartera y participación en el comité de cartera.
12. Verificación y aprobación de cartera a clientes.
13. Contabilizar préstamos.
14. Supervisar autorizaciones de pedidos.
15. Registro de préstamos a empleados y terceros.
16. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja en su cargo.
17. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
18. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
19. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
20. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización.
21. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas
22. Cuidar integralmente su salud.
23. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
24. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de contabilidad, auxiliar de cartera, auxiliar SENA y oficios varios.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Relación con el entorno
2. Negociación
3. Desarrollo de competencias
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Liderazgo
6. Capacidad de análisis
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
8. Comunicación asertiva
9. Trabajo en equipo
10. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: COORDINADOR DE PUNTO DE VENTA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	COORDINADOR DE PUNTO DE VENTA
Área	Comercial
Jefe Directo	Jefe de Comercial
Cargos que supervisa	Asesores.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines administrativas y/o mercadeo y ventas.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de software preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Coordinar, organizar y dirigir las diferentes actividades comerciales en los puntos de venta y manejo del personal facilitando las actividades de equipo para maximizar el rendimiento y el desarrollo sólido y duradero de la empresa.	
IV. Principales Funciones	
1. Coordinar el equipo de ventas. 2. Velar por el incremento de ventas. 3. Asegurar el cumplimiento de metas de ventas. 4. Gestionar fuerza de venta y mercadeo en los puntos de venta. 5. Supervisión de ventas.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Elaborar reporte de gestión de las actividades desarrolladas en cada punto.
7. Proponer y gestionar técnicas de venta.
8. Motivación y estímulo al personal de ventas.
9. Elaboración de sistemas de seguimiento.
10. Dar seguimiento al cumplimiento de indicadores y objetivos de ventas.
11. Capacitacion de negocios y estrategias de venta.
12. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja en su cargo.
13. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
14. Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.
15. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
16. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización.
17. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
18. Cuidar integralmente su salud.
19. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
20. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe y los asesores comerciales.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Manejo de relaciones laborales
2. Manejo de personal
3. Experiencia en negociación con clientes.
4. Desarrollo de competencias
5. Empatía

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
7. Trabajo en equipo
8. Liderazgo
9. Capacidad de análisis
10. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
11. Comunicación asertiva
12. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: ASISTENTE DE PROCESOS

I. Antecedentes Generales

Nombre del Cargo	ASISTENTE DE PROCESOS
Área	Administrativa organizacional
Jefe Directo	Jefe Procesos
Cargos que supervisa	Apoyo en las diferentes áreas de la empresa.

II. Requisitos Formales

Estudios Requeridos	Practicante universitaria en Ingeniería Industrial.
Experiencia	No requiere experiencia.
Formación	Manejo intermedio de paquete office (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de herramientas ofimáticas.

III. Objetivos del Cargo

Apoyar las actividades de trabajo relacionadas a la definición, creación, redacción, documentación y actualización de los procesos, políticas, normas, métodos, procedimientos, técnicas y sistemas utilizados por las diferentes áreas funcionales de la empresa.

IV. Principales Funciones

1. Identificar actividades y procesos dentro de la organización con el fin de buscar su optimización y estandarización.
2. Documentación de procesos en el marco de la implementación de sistema de gestión de la compañía.
3. Seguimiento de indicadores con las áreas responsables.
4. Acompañamiento y generación de acciones de mejora de acuerdo con los requerimientos de las demás áreas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Brindar capacitaciones de acuerdo con las necesidades presentadas.
6. Analizar y desarrollar propuestas de diseño y/o rediseño de flujos y mapas de proceso.
7. Efectuar capacitaciones sobre la reestructura o implementación de nuevos procedimientos para una adecuada ejecución.
8. Elaborar informes y/o presentaciones de resultados del análisis para las unidades solicitantes.
9. Elabora reportes definidos en el plan de trabajo, así como informes de actividades y avances.
10. Brindar acompañamiento al área de RRHH para elaborar y actualizar los perfiles de cargo.
11. Brindar acompañamiento al área de SG–SST para actualizar manuales, procedimientos, formatos e instructivos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. Cumplir con las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que se maneja a su cargo.
13. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
14. Cumplir con el reglamento interno de la organización
15. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades.
16. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
17. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendada.
18. Cuidar integralmente su salud.
19. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
20. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de procesos y todo el personal de trabajo de la empresa con apoyo de los jefes de cada área.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Manejo de relaciones laborales
2. Análisis y solución de problemas
3. Desarrollo de competencias
4. Organización del área e información
5. Trabajo en equipo
6. Liderazgo
7. Capacidad de análisis
8. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
9. Comunicación asertiva
10. Aprendizaje continuo
11. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: AUXILIAR DE CARTERA	
I. ANTECEDENTES GENERALES	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE CARTERA
Área	Contable
Jefe Directo	Coordinador de Cartera
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnico/ Tecnólogo afines al área de contabilidad como técnico o Tecnólogo en contabilidad y finanzas
Experiencia	Seis meses de experiencia en el área contable o de cartera.
Formación	Manejo del paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos e información. Manejo de software administrativo preferiblemente FOMPLUS.
III. Objetivos del Cargo	
Apoyar el área de cartera, en la actualización de documentos para el registro y manejo de las cuentas por cobrar asignadas de acuerdo a las normas de la empresa, así mismo realizar el seguimiento del vencimiento de cuentas por cobrar.	
IV. Principales Funciones	
1. Verificación y aprobación de cartera a clientes. 2. Creación de clientes. 3. Realizar devoluciones y autorizaciones. 4. Realizar conciliaciones. 5. Registro de prestamo a empleados y terceros. 6. Verificación a transferencias realizadas por los clientes. 7. Consultar y procesar movimientos bancarios.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

8. Apoyar en las actividades del departamento de cobranza.
9. Gestión de cobros de cartera.
10. Recaudo de pagos de deudas vencidas.
11. Realizar tareas de acuerdo al cargo con supervisión del jefe inmediato.
12. Cumplir con las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
13. Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.
14. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
15. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
16. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
17. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
18. Cuidar integralmente su salud.
19. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
20. Reporta oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de contabilidad, coordinador de cartera, oficios varios y aprendiz Sena.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
2. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
3. Empatía
4. Comunicación asertiva
5. Trabajo en equipo
6. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
7. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: AUXILIAR DE LOGÍSTICA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE LOGÍSTICA
Área	Logística
Jefe Directo	Coordinador de Logística
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnico/ Tecnólogo afines al área de logística, como Logística Empresarial, Operador Logístico.
Experiencia	Practicante SENA. (etapa productiva)
Formación	Manejo básico del paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos e información. Manejo de software administrativo preferiblemente FOMPLUS.
III. Objetivos del Cargo	
Apoyar el área de logística, en la organización diaria de despachos de materiales, logrando una entrega y distribución eficiente, garantizando la satisfacción del cliente.	
IV. Principales Funciones	
1. Registro de facturas en el programador de despacho. 2. Programar orden de salida a los vehículos. 3. Reportar devoluciones y llevarlas físicamente a cartera. 4. Archivo de facturas de bodega. 5. Observación de cumplimiento de entrega de pedidos. 6. Apoyar al coordinador logístico, aplicando las diferentes herramientas, equipos y procesos para la gestión eficiente de la distribución.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

7. Recibir y verificar facturas.
8. Procesar información utilizando las tecnologías de información y comunicación de acuerdo con los requerimientos en despacho de mercancía.
9. Realizar las tareas afines del puesto que le sean encomendadas.
10. Realizar tareas de acuerdo con el cargo con supervisión del jefe inmediato.
11. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja en su cargo.
12. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
13. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
14. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
15. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
16. Conocer los riesgos de los procesos de área y las medidas de control recomendadas.
17. Cuidar integralmente su salud.
18. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimiento establecidos.
19. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de compras, coordinador logístico, conductores y ayudantes.

VI. Competencias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

Competencias Personales:

1. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
2. Proactividad
3. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
4. Empatía
5. Compromiso con la empresa
6. Ejecución Operacional
7. Trabajar en estrecha comunicación con el equipo
8. Cooperar en el control de operaciones de transporte y distribución
9. Trabajo en equipo
10. Disponibilidad para el apoyo al coordinador logístico
11. Capacidad de comunicación

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: AUXILIAR DE COMPRAS

I. Antecedentes Generales

Nombre del Cargo	AUXILIAR DE COMPRAS
Área	Compras
Jefe Directo	Jefe de compras
Cargos que supervisa	N/A

II. Requisitos Formales

Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área administrativa, comercio y negocios.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia en cargos similares.
Formación	Manejo básico de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos Manejo de software preferiblemente FOMPLUS.

III. Objetivos del Cargo

Realizar la adquisición eficiente de mercancía obteniendo siempre el mejor precio, calidad y condiciones de compra en general, asegurando un nivel de stock adecuado de acuerdo a las directrices de la empresa.

IV. Principales Funciones

1. Supervisión de los niveles de existencia de inventarios.
2. Realizar las órdenes de compra requeridas en el tiempo adecuado según las necesidades de compra
3. Hacer seguimiento de órdenes de compra garantizando cumplimiento de los proveedores.
4. Cotizaciones previas con los proveedores.
5. Atención a proveedores vía telefónica o visitas presenciales.

ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Gestión de proveedores asignado por el jefe inmediato.
7. Verificación de ordenes pendientes.
8. Realizar tareas de acuerdo con el cargo con supervisión del jefe inmediato.
9. Cumplir con las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja a su cargo.
10. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
11. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
12. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
13. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
14. Conocer los riegos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
15. Cuidar integralmente su salud.
16. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
17. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de compras y auxiliar de compras.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Comunicación asertiva
2. Proactividad
3. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
4. Iniciativa
5. Habilidad para negociar
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Resolución de conflictos.

ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

9. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo
10. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: Auxiliar de contabilidad Bodega Mayorista	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
Área	Contabilidad
Jefe Directo	Jefe de contabilidad
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área contable. Profesional en el área contable.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo intermedio paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software contable preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Prestar los servicios de apoyo administrativo y operativo en las áreas que lo requieran, siendo el apoyo del coordinador de punto de venta, para las sedes diferentes a Ferretería Metropolis de la Costa.	
IV. Principales Funciones	
1. Elaboración de consignaciones bancarias por concepto de pago de facturas electrónicas de ventas. 2. Causación de facturas por compras o servicios adquiridos para el funcionamiento de la actividad económica del punto de venta, ejemplo: Servicios públicos y compras autorizadas por el área de recursos Humanos. 3. Contabilización de las solicitudes de reembolso de Caja Menor.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

4. Legalización del pago por el módulo de banco de la nómina de empleados de manera quincenal.
5. Control de la caja de venta.
6. Registro de ingresos por ventas de contado.
7. Elaboración de las consignaciones de ventas con tarjetas.
8. Revisión de las devoluciones de ventas.
9. Legalización de ingresos bajo la modalidad de cheques.
10. Revisión de las ventas consignadas por medio de tarjeta a través de las consultas de adquirencias.
11. Control de la caja Mayor: a). Traslado de las entregas por recaudo de la caja de venta a la principal, así como el envió de dicho recaudo diario al banco al final de la tarde o inmediatamente al día siguiente; b). Realización de pagos o salidas de efectivos superiores a ($100.000) por conceptos de compras o servicios autorizados por recursos humanos.
12. Manejo de caja menor: a). Realización de pagos por conceptos de viáticos, almuerzos, pasajes, cargue y descargue entres otros pagos mínimos para la función de la operación por un tope máximo de ($100.000). b). Elaborar la solicitud de reembolso, escaneado soportes con firma autorizada del jefe del punto de venta. Y enviándola al área de Contabilidad para su respectiva autorización.
13. Conteo del inventario físico de líneas de productos a través de levantamientos de actas de inventario direccionados desde el área de procesos.
14. Realizar tareas de acuerdo al cargo con la supervisión del jefe inmediato.
15. Cumplir las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
16. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
17. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
18. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
19. Garantizar la confiabilidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
20. Conocer los riesgos de los procesos del área y medidas de control recomendadas.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por jefe de contabilidad, coordinador contable, auxiliares contables.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
4. Iniciativa
5. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
6. Empatía
7. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
8. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: Auxiliar de contabilidad	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
Área	Contabilidad
Jefe Directo	Jefe de contabilidad
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área contable. Profesional en el área contable.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo intermedio paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software contable preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la organización y mantener actualizados los archivos del área.	
IV. Principales Funciones	
1. Mantenimiento de la información contable. 2. Realización de asientos contables y conciliación. 3. Ingreso de facturas de compra. 4. Causación de facturas. 5. Elaboración de egresos.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Registros de ingresos.
7. Registro de gastos.
8. Control de cajas.
9. Cuadre de caja diario.
10. Revisión de cajas.
11. Ingreso de consignaciones.
12. Realizar tareas de acuerdo al cargo con la supervisión del jefe inmediato.
13. Cumplir las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo a la información que maneja a su cargo.
14. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
15. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
16. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
17. Garantizar la confiabilidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
18. Conocer los riesgos de los procesos del área y medidas de control recomendadas.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por jefe de contabilidad, coordinador contable, auxiliares contables.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
4. Iniciativa
5. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
6. Empatía
7. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
8. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: AUXILIAR DE INVENTARIO	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE INVENTARIO
Área	Inventario
Jefe Directo	Coordinador de Inventario
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Bachiller o estudios Técnicos o Tecnológicos afines al área de inventario.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo básico de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Actualizar la información en el sistema FomPlus de forma oportuna y veraz, informando cualquier anomalía presentada y apoyar al coordinador del almacén en la ejecución de tareas asignadas tanto a él como al personal del área.	
IV. Principales Funciones	
1. Ingreso de mercancía a FomPlus verificando que la documentación cumpla con las condiciones de precio, cantidades, proveedores. 2. Devoluciones a clientes y proveedores (notas crédito y notas débito). 3. Causaciones. 4. Reporte de proveedores.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Verificación de faltantes.
6. Salida a los gastos.
7. Traslados de mercancía.
8. Ajustes de inventario, siempre con la autorización del coordinador de inventario.
9. Coordinar inventarios cíclicos.
10. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja en su cargo.
11. Reportar al área contable los gastos por inventarios al final de cada mes.
12. Archivo de documentos.
13. Seguimiento de facturas sin causar.
14. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
15. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización
16. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
17. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
18. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
19. Cuidar integralmente su salud.
20. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
21. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el jefe de procesos, el coordinador de inventario, almacenistas e inventario.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Resolución de conflictos.
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Trabajo en equipo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Comunicación.
6. Iniciativa
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
8. Empatía
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: AUXILIAR DE SISTEMAS	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE SISTEMAS
Área	Sistemas
Jefe Directo	Coordinador de sistemas
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios técnicos o tecnológicos afines al área de sistemas.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo básico office (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de sistemas informáticos. Manejo de Herramientas manuales y eléctricas Curso de alturas
III. Objetivos del Cargo	
El objetivo del auxiliar de sistemas es realizar actividades de soporte, apoyo y soluciones de tecnología en las diferentes áreas y sedes de la empresa.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

IV. Principales Funciones

1. Proporcionar soporte técnico a los empleados de las diferentes áreas.
2. Diagnóstico y solución de problemas de software, hardware, equipos periféricos, redes, bases de datos e internet.
3. Instalar, actualizar y configurar software y hardware.
4. Mantenimiento de tecnologías de la información y las comunicaciones de la empresa.
5. Soporte técnico en físico y remoto.
6. Instalación de cámaras de video.
7. Programación y ejecución de programas de mantenimiento de impresoras, cámaras y equipo de cómputo.
8. Configuración de redes.
9. Junto con su equipo de trabajo es responsable de velar que se cumplan las políticas de seguridad informática.
10. Realizar tareas de acuerdo con el cargo con supervisión del jefe inmediato.
11. Cumplir las políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja a su cargo.
12. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
13. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
14. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
15. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
16. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
17. Cuidar integralmente su salud.
18. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
19. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el coordinador de sistemas y el jefe de procesos.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Manejo de relaciones laborales
2. Cooperación
3. Responsabilidad
4. Habilidad de soporte y solución de problemas.
5. Organización del área e información.
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión y frustración
7. Comunicación asertiva
8. Compromiso con la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: PUBLICIDAD Y MARKETING

I. Antecedentes Generales

Nombre del Cargo	AUXILIAR PUBLICIDAD Y MARKETING
Área	Administrativa
Jefe Directo	Jefe de procesos
Cargos que supervisa	N/A

II. Requisitos Formales

Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área de marketing y publicidad.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office intermedia (Excel, Word, PowerPoint). Manejo de equipos audiovisuales. Manejo de plataformas de diseño de publicidad.

III. Objetivos del Cargo

Garantizar un adecuado uso de la imagen de la compañía a través de los diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos prestando especial apoyo al área comercial.

IV. Principales Funciones

1. Producir contenidos audiovisuales y difundirlos por los medios destinados.
2. Gestionar las redes sociales, incluye actualización y respuesta a clientes.
3. Servir como enlace con los medios de comunicación externos, generando contenidos para publicitar.
4. Servir como enlace con los proveedores para generar contenidos de marca.
5. Proponer, planificar y ejecutar campañas publicitarias
6. Elaborar estrategias de publicidad.
7. Realizar encuentas de satisfacción.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

8. Mantener excelente relación con el cliente.
9. Atención Call Center
10. Elaboración de imágenes de la empresa teniendo en cuenta los diferentes productos y requerimientos de publicación.
11. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
12. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
13. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
14. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
15. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
16. Cuidar integralmente su salud.
17. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
18. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por jefe de procesos, coordinador de punto, asesores.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Creatividad.
2. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: ALMACENISTA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	ALMACENISTA
Área	Inventario
Jefe Directo	Coordinador de Inventario
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Bachiller, Técnico o Tecnólogo en áreas administrativas
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos.
III. Objetivos del Cargo	
El objetivo principal del almacenista garantizar el correcto ingreso, almacenamiento, Picking y entrega de la mercancía manteniendo un buen nivel de servicio tanto para cliente interno como externo y asegurando la confiabilidad del inventario.	
IV. Principales Funciones	
1. Recepción, verificación y etiquetado de los materiales. 2. Ubicación y almacenamiento de los materiales recibidos. 3. Realizar inventarios cíclicos de acuerdo con la programación del coordinador de inventarios. 4. Distribución de materiales. 5. Asegurar la correcta rotación de los productos basados en el método PEPS (Primero en entrar, primero en salir)	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

6. Verificación de la documentación asociada a la recepción de mercancía (orden de compra, remisión y/o factura).
7. Establecer buena comunicación con los proveedores y distribuidores.
8. Ubicación de mercancía de acuerdo con el lugar establecido.
9. Organización y limpieza del almacén.
10. Identificación con etiquetas de estanterías y cajas.
11. Supervisión del almacenamiento.
12. Preparación de los pedidos.
13. Control de inventarios.
14. Reporte de las caducidades y obsolescencias.
15. Responsabilizarse junto con el equipo de trabajo de las pérdidas de inventario que no tengan justificación válida.
16. Asistir a las capacitaciones programadas por la Organización
17. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
18. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja en su cargo.
19. Cumplir con el Reglamento Interno de la Organización.
20. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la Organización
21. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
22. Cuidar integralmente su salud.
23. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
24. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el personal de inventario, Jefe de inventario, auxiliar de inventario, inventario.

VI. Competencias

Competencias Personales:

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Trabajo en equipo.
4. Comunicación.
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: OFICIOS VARIOS CARTERA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	OFICIOS VARIOS CARTERA
Área	Cartera
Jefe Directo	Coordinador de cartera.
Cargos que supervisa	N/A.
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Bachiller académico.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Licencia de conducción A1
III. Objetivos del Cargo	
Apoyar el área de cartera en recaudo y visitas a clientes.	
IV. Principales Funciones	
1. Visita a clientes con facturas vencidas. 2. Revisión de cartera. 3. Recaudos 4. Oficios varios 5. Llevar documentos o mercancía 6. Reporte sobre días vencidos 7. Apoyar el área de cartera en lo que se requiera. 8. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

9. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
10. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
11. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
12. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
13. Cuidar integralmente su salud.
14. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
15. Reportar oportunamente accidentes e incidentes al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el coordinador de cartera, auxiliar de cartera, aprendiz SENA.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Honestidad
4. Iniciativa
5. Buena comunicación
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: ASESOR COMERCIAL	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	ASESOR COMERCIAL
Área	Comercial
Jefe Directo	Coordinador comercial
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área comercial y/o ventas.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office intermedia (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software preferiblemente Fomplus.
III. Objetivos del Cargo	
Brindar asesoría profesional a los clientes actuales y potenciales, para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos comerciales fijados por la compañía garantizando la satisfacción al cliente.	
IV. Principales Funciones	
1. Identificar necesidades de los clientes. 2. Atención de clientes. 3. Recepción de clientes. 4. Asesoría a clientes de manera objetiva resolviendo sus necesidades e inquietudes. 5. Toma de pedidos atendiendo la solicitud de los clientes. 6. Realizar ventas cumpliendo con las metas establecidas en el presupuesto de venta y rentabilidad. 7. Ofrecer servicio de post venta y hacer seguimiento a este. 8. Visita a clientes.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

9. Prospectar clientes.
10. Ejecutar las estrategias diseñadas para la fidelización de clientes.
11. Gestionar ventas para movimiento de todo el inventario.
12. Seguimiento a cotizaciones.
13. Representar a la empresa como imagen corporativa ante los clientes.
14. Gestionar con el cliente las encuestas de satisfacción.
15. Cumplir políticas de confidencialidad establecidas en la empresa.
16. Cumplir con el reglamento interno de organización.
17. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
18. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
19. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
20. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
21. Cuidar integralmente su salud.
22. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
23. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe comercial, el coordinador comercial y el grupo de asesores.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
4. Iniciativa
5. Buena comunicación
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: SG–SST	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	SG–SST
Área	Gestión humana
Jefe Directo	Jefe comercial
Cargos que supervisa	Todos los empleados de la empresa
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área SG–SST.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos.
III. Objetivos del Cargo	
Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, además de establecer los controles necesarios para proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG–SST) en la organización.	
IV. Principales Funciones	
1. Vigilar y hacer seguimiento a el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo 2. Enseñar e informar sobre los programas de seguridad laboral que se establecen en la organización 3. Colaborar en la realización del procedimiento de trabajo mediante el aseguramiento del cumplimiento de los mismos 4. Fomentar el orden y la limpieza en los lugares de trabajo	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

5. Incentivar la cultura preventiva entre los empleados
6. Informar sobre la utilización y el mantenimiento correcto de equipos de trabajo
7. Administrar y entregar los elementos de protección personal y realizar el correspondiente registro y notificar sobre su utilización obligatoria.
8. Liderar la investigación de los accidentes laborales
9. Difundir las medidas de emergencia contempladas en el plan de emergencia de la organización
10. Revisar la correcta ubicación de los equipos de extinción de incendios
11. Elaborar y ejecutar el programa de capacitación mensual en promoción y prevención, que incluye los peligros/riesgos prioritarios y sea extensivo a todos los niveles de la organización.
12. Elaborar y ejecutar los Programas de Vigilancia Epidemiológica, de acuerdo con los riesgos de la empresa.
13. Reportar a la alta dirección las situaciones que puedan afectar la Seguridad y Salud de los trabajadores Contratistas y visitantes
14. Solicitar a la dirección, la realización de exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro para los trabajadores.
15. Elaborar, revisar y actualizar la matriz de riesgos de la empresa y matriz de requisitos legales.
16. Realizar inspecciones programadas y no programadas a las instalaciones, maquinaria y equipo.
17. Mantener actualizados los procedimientos de trabajo seguro y de aquellas actividades que generen riesgos prioritarios para la empresa sean estas rutinarias o no rutinarias.
18. Ejecutar y dar seguimiento a los planes de acción derivados de investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
19. Atender las visitas de la ARL y de las entidades de vigilancia que visiten la empresa para la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Realizar el seguimiento y ejecución a los planes de acción derivados de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que se originen de las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
21. Programar auditorías internas en Seguridad y Salud en el Trabajo y atender las auditorías externas que contrate la empresa.
22. Realizar seguimiento a las restricciones originadas en los exámenes médicos ocupacionales y notificar a la gerencia cuando no se dé cumplimiento por parte de los empleados.
23. Diseñar, implementar y ejecutar, los programas que sean necesarios para la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

24. Trabajar en conjunto con los brigadistas los planes de emergencias, simulacros de evacuación, señalización y actividades y documentos relacionados con el Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
25. Elaborar y mantener actualizado el análisis de vulnerabilidades y amenazas de la empresa.
26. Comunicar a todos los empleados las políticas y objetivos del SG–SST.
27. Realizar anualmente la evaluación del SG–SST de acuerdo con los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
28. Elaborar y actualizar un programa para promover entre los trabajadores estilos de vida y entorno saludable, incluyendo campañas específicas tendientes a la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, entre otros.
29. Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), a la Entidad Promotora de Salud (EPS) todos los accidentes y las enfermedades laborales diagnosticadas. Asimismo, reportar a la Dirección Territorial el accidente grave y mortal, como las enfermedades diagnosticadas como laborales.
30. Definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias con base en los resultados de la supervisión, inspecciones, la medición de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo entre otros, y las recomendaciones del COPASST.
31. Cumplir con el reglamento interno de la empresa.
32. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
33. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
34. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
35. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
36. Cuidar integralmente su salud.
37. Cumplir las políticas, objetivos, metas, norma y procedimientos establecidos.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por todo el personal de la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Flexibilidad al momento de discutir y analizar alternativas diversas para dar solución a situaciones problemáticas.
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: CONDUCTORES	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	CONDUCTORES
Área	Logística
Jefe Directo	Coordinador de logística
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Bachiller.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Contar con licencia de conducción.
III. Objetivos del Cargo	
El objetivo principal del conductor es transportar la mercancía en tiempo, cantidad, y condiciones requeridas por el cliente, garantizando el mejor servicio y la satisfacción del cliente.	
IV. Principales Funciones	

1. Conducir los vehículos disponibles para distribución de Inversiones Casas Cruz.
2. Cumplir con los requisitos de la empresa en cuanto a documentación y reportes.
3. Garantizar que los documentos de entrega (remisión, factura, traslado) sean debidamente firmadas por quien recibe, con nombre claro número de cédula y sello si aplica.
4. Mantener la documentación del vehículo al día.
5. Mantener el vehículo en óptimas condiciones, tanto de limpieza como en mantenimiento.
6. Verificar alistamiento para entrega de material.
7. Entrega de pedido solicitados por los clientes.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

8. Garantizar que se cargue bien el pedido.
9. Garantizar cubrimiento de la ruta asignada para la entrega del producto.
10. Responder por el vehículo asignado, así como del inventario entregado.
11. Informar a su jefe inmediato cada anomalía presentada durante su jornada laboral.
12. Cumplir políticas de confidencialidad y no divulgación de acuerdo con la información que maneja a su cargo.
13. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
14. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
15. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
16. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
17. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
18. Cuidar integralmente su salud.
19. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
20. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y Gestión Humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por el jefe de compra, coordinador logístico, auxiliar logístico y ayudantes.

VI. Competencias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
3. Trabajo en equipo.
4. Comunicación.
5. Iniciativa
6. Proactividad
7. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
8. Empatía
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: TESORERIA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	TESORERIA
Área	Administrativa
Jefe Directo	Gerente general
Cargos que supervisa	Cajeras
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios profesionales afines a contabilidad o administración.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office intermedia (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de archivos. Manejo de software preferiblemente FOMPLUS.
III. Objetivos del Cargo	
El objetivo principal del área de Tesorería debe ser el de administrar los recursos monetarios de la forma más eficiente para cumplir con los compromisos del negocio, disponer siempre del efectivo necesario para realizar los pagos a tiempo, pero tratando de rentabilizarlo lo máximo posible.	
IV. Principales Funciones	
1. Controlar los saldos y los movimientos de dinero en efectivo. 2. Controlar saldos de los bancos incluyendo conciliaciones bancarias. 3. Coordinar la consignación del dinero en efectivo recogido por las cajas de venta. 4. Verificar que todos los pagos que se efectúen en el área de tesorería estén debidamente soportados. 5. Verificar que los pagos a los proveedores se hagan en las fechas acordadas. 6. Realizar todo tipo de pagos incluyendo los de caja menor.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

7. Elaborar informes de estado de cuentas de cobro y cuentas por pagar.
8. Elaborar flujos financieros a corto y a mediano plazo.
9. Conciliación de la cartera con proveedores.
10. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
11. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
12. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
13. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
14. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
15. Cuidar integralmente su salud.
16. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
17. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por auxiliares de tesorería, caja, y gerente general.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Flexibilidad al momento de discutir y analizar alternativas diversas para dar solución a situaciones problemáticas.
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Mantener reserva de la información
9. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

PERFIL DE CARGO: CAJERA	
I. Antecedentes Generales	
Nombre del Cargo	CAJERA
Área	Administrativa
Jefe Directo	Tesorería
Cargos que supervisa	N/A
II. Requisitos Formales	
Estudios Requeridos	Estudios Técnicos, Tecnológicos o afines al área de manejo de caja.
Experiencia	Al menos un (1) año de experiencia.
Formación	Manejo de paquete office intermedia (Excel, Word, PowerPoint) Manejo de software FOMPLUS.
III. Objetivos del Cargo	
El objetivo principal de la cajera es procesar las transacciones financieras y manejo de efectivo de la empresa.	
IV. Principales Funciones	
1. Crear un ambiente amigable y recibir e informar a los clientes de una manera cortes y profesional. 2. Manejar cajas de ventas, mayor y menor según corresponda. 3. Realizar arqueos de caja. 4. Realizar cierres de caja. 5. Recibir el pago total en efectivo, cheques, tarjetas de crédito o débito. 6. Conciliar cantidad o cuotas de pagos recibidos. 7. Gestionar devoluciones y cambios de mercancía. 8. Custodiar los fondos de caja.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

9. Asegurar que los precios de la factura estén correctos.
10. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización.
11. Velar por el cuidado y correcto uso de los recursos asignados para el desempeño de sus labores y otras actividades requeridas.
12. Mantener limpia y organizada su área de trabajo.
13. Cumplir con el reglamento interno de la organización.
14. Garantizar la confidencialidad de la información hablada y escrita que se maneja al interior de la organización.
15. Conocer los riesgos de los procesos del área y las medidas de control recomendadas.
16. Cuidar integralmente su salud.
17. Cumplir las políticas, objetivos, metas, normas y procedimientos establecidos.
18. Reportar oportunamente accidentes e incidentes de trabajo al personal de SST y gestión humana.

V. Características del Entorno

Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo está conformado por tesorería y cajeras.

VI. Competencias

Competencias Personales:

1. Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo.
2. Flexibilidad al momento de discutir y analizar alternativas diversas para dar solución a situaciones problemáticas.
3. Capacidad y disponibilidad necesaria para desarrollar relaciones interpersonales adecuadas.
4. Orden en el manejo y administración de la información a su cargo
5. Iniciativa
6. Capacidad de autocontrol y tolerancia al trabajo bajo presión
7. Empatía
8. Responsabilidad
9. Honestidad
10. Mantener reserva de la información que toma conocimiento
11. Compromiso con la empresa

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Elvira Martínez Asistente de procesos	Ing. Wilmer Velandia Jefe de Procesos	Juan Carlos Casas Cruz Gerente General

	BUZÓN DE SUGERENCIAS	Página	1/1
		Versión	01
		Código	GP-FT-2
		Fecha	Marzo 2021

Nombre: _____ Anónimo: ☐
Teléfono: _____ E–mail: _____
PQRS (Peticiones, Queja, Reclamo y/o Sugerencia)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales y acepto términos y condiciones. SI NO

	BUZÓN DE SUGERENCIAS	Página	1/1
		Versión	01
		Código	GP-FT-2
		Fecha	Marzo 2021

Nombre: _____ Anónimo: ☐
Teléfono: _____ E–mail: _____
PQRS (Peticiones, Queja, Reclamo y/o Sugerencia)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales y acepto términos y condiciones. SI NO

	BUZÓN DE SUGERENCIAS	Página	1/1
		Versión	01
		Código	GP-FT-2
		Fecha	Marzo 2021

Nombre: _____ Anónimo: ☐
Teléfono: _____ E–mail: _____
PQRS (Peticiones, Queja, Reclamo y/o Sugerencia)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales y acepto términos y condiciones. SI NO

	BUZÓN DE SUGERENCIAS	Página	1/1
		Versión	01
		Código	GP-FT-2
		Fecha	Marzo 2021

Nombre: _____ Anónimo: ☐
Teléfono: _____ E–mail: _____
PQRS (Peticiones, Queja, Reclamo y/o Sugerencia)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales y acepto términos y condiciones. SI NO

	ENTREGA DE IMPLEMENTOS PARA DESARROLLAR LABOR	Pagina:	1/1
		Versión:	01
		Código:	GP–FT–04
		Fecha:	Marzo 2021

Fecha: _____

Quien entrega: _____

Quien recibe: _____

Que entrega: _____

Objetivo:

_____
_____
_____
_____

Observaciones:

_____
_____
_____
_____

Entregado por: **Recibido por:**

_____ _____

Cra 19 29S Mz 12 – C5 Boulevard de las rosas PBX
4368380 Ext 202
Email: Wvelandia@metropolisdelacosta.com

GRUPO METRÓPOLIS Piensa en Grande	**ACTA DE RECEPCION DE ESTIBAS**	PAGINA	1/1
		VERSION	01
	INVERSIONES CASAS CRUZ S.A.S	CÓDIGO	IN–FT–6
		FECHA	04/ 2021

FECHA: _____

PROVEEDOR: _____

RECIBE: _____

N° ESTIBAS: _____

Por medio de esta acta evidenciamos la prestación de estibas por parte del proveedor ARGOS S.A a Inversiones Casas Cruz S.A.S, de lo cual se llevara un control por parte de nuestra empresa, al igual que el proveedor que recibe esta acta.

Observaciones : _____

_____

Firma de quien entrega
C.C.

_____

Firma de quien recibe
C.C.

GRUPO METRÓPOLIS Piensa en Grande	**FORMATO**	PAGINA 1/1
	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: RH-FT-2
		FECHA: MARZO 2021

FECHA			

NOMBRE DEL EVENTO:			
DESCRIPCION DEL EVENTO:			
RESPONSABLE:			
LUGAR:		**HORARIO:**	

NO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE: _____ CARGO: _____

CARRERA 19 No. 29S – 12C5 ●
TELEFONO: 4368380 Ext 222
E-mail:
Cbautista@metropolisdelacosta.com

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la recepción de mercancía a proveedor en el área de inventario de a empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S, para que les permita hacer frente a compromisos en la empresa, todo el personal de inventario debe estar capacitado para dicha función.

2. ALCANCE:

Estos lineamientos son aplicables a todo el personal del área de inventario que labora de manera directa para la empresa Inversiones Casas Cruz S.A.S.

3. GLOSARIO:

Recibo de mercancía: es el proceso mediante el cual los productos que han sido adquiridos a un proveedor, llegan al almacén para que sean clasificados, controlados y colocados en él.

Inventario: Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

4. RESPONSABLES:

- Wilmer Velandia
- Coordinador de Inventario
- Asistente de inventario
- Almacenista

OPERACION:

1. Planificación e información: El proceso de recibo de mercancía inicia cuando el departamento de compras genera la orden de compra dejando registro en el sistema Fomplus.

– Cuando se genera la orden de compra el proveedor debe realizar la llamada al encargado (Coordinador de logística) de agendar la hora de llegada de dicha mercancía a excepción de los proveedores que envían la mercancía por transportadora.

Tenemos diferentes formas de recepción de mercancía ya que se recibe directo al proveedor y también por trasportadora.

2. **Recibo de mercancía por trasportadora:** Al momento que llega la trasportadora

- Recibir la guía que trae la trasportadora.
- Verificamos cajas cerradas y selladas.
- Recibir la misma cantidad de cajas selladas que aparecen en la guía vs lo que nos entregan en físico.
- En caso de anomalía o novedad como: faltante o sobrante de mercancía (no coinciden las cajas vs la guía de la trasportadora) se debe hacer la observación tanto en la guía con la que se queda la trasportadora como en la remisión o en documento con el que se queda la empresa.
-
- Una vez se recibe la mercancía

3. **Recibo de mercancía diferente a trasportadora:**

Recibimos con factura o remisión de acuerdo al proveedor.

- Recibir la factura o remisión que trae el proveedor.
- Cerciorarse que la dirección sea la correcta es decir que efectivamente se haya pedido en la sede en la cual llega la mercancía.
- Solicitar en la oficina de inventario la orden de compra pendiente de dicho proveedor.
- Verificar que las cantidades y referencias pedidas sean las mismas que están en la orden de compra.
- Recibir mercancía.
- Colocar sello y firma de recibo de mercancía.
- Llevar la mercancía a la zona de recibo.
- Revisar minuciosamente cada producto que llego vs orden de compra y factura (referencia, código y cantidades).

Nota: si las cantidades, referencias, códigos o estado de la mercancía presentan diferencias o anomalías se debe realizar el reporte inmediatamente en la oficina de inventario y esta seguirá con el debido proceso.

- Una vez revisado ubicar la mercancía en su lugar respectivo.
- Relacionar en la respectiva planilla de control de recibo de facturas de proveedores.
- Entregar en la oficina de inventario la respectiva documentación (factura o remisión junto a la orden de compra debidamente firmada, sellada, verificada y recibida).

No recibir en los siguientes casos:

- En caso de que no exista una orden de compra para la remisión o factura traída por el proveedor, no se debe recibir, en este caso el proveedor debe dirigirse al área de compras para que estos le brinden solución.
- Si hay un producto facturado que no se pidió según la orden de compra este producto no se debe recibir, al igual que si llega mayor cantidad de la pedida, en estos casos se debe reportar a inventario y se tomara la decisión correspondiente.

6. DOCUMENTOS APLICABLES:

- Procedimiento para recibo de mercancía.
- Órdenes de compra autorizadas.

7. RIESGOS:

- Que no se dé cumplimiento al procedimiento y se realicen préstamos que no se puedan cubrir con la liquidación del empleado.
- Que el empleado realice con frecuencia anticipos, en dado caso Recursos Humanos deberá revisar a fin de conocer problemas del empleado y tomar medidas respectivas.

8. VIGENCIA:

- Este procedimiento entra en vigencia desde enero hasta diciembre del año 2020.
- Se realizarán actualización y/o cambios significativos de ser necesario.

Realizando inducción de ingreso de personal

Puesto de trabajo en el área de procesos

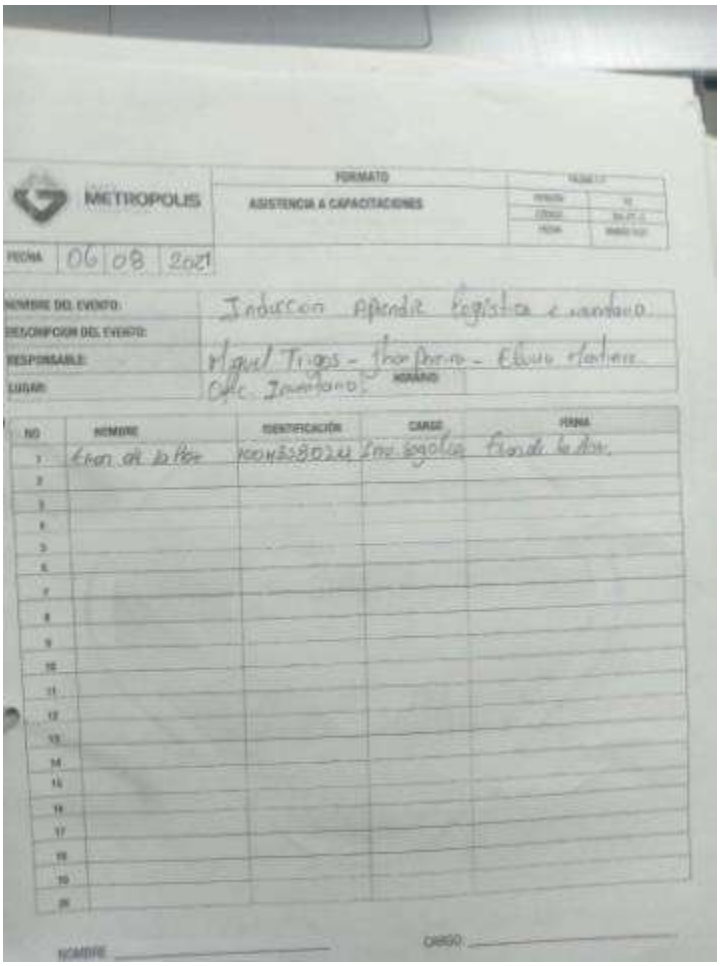
Revisión en bodega de ceramica

Supervisión de Conteo y revisión de inventario

Mostrador antes de mejoras en zona A1

Mejpramiento en zona A1 - Ubicacion de productos de alta rotación e identificación

Algunas evidencias de capacitaciones realizadas y documentos aceptados por gerencia



METROPOLIS

FORMATO

ASISTENCIA A CAPACITACIONES

FECHA 06 08 2021

NOMBRE DEL EVENTO: Induccion Aprendiz Logistica e inventario

DESCRIPCION DEL EVENTO:

RESPONSABLE: Miguel Trigos - Thomas Pereira - Eduardo Martinez

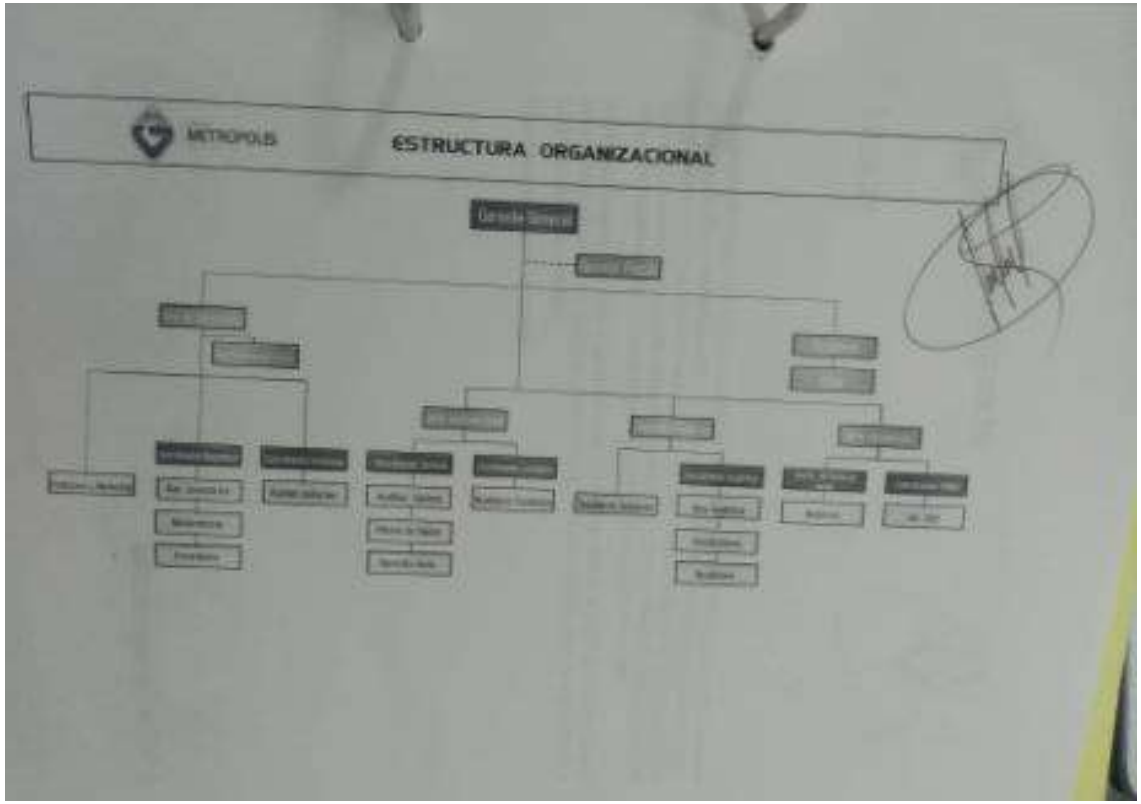
LUGAR: Ofic. Inventario

HORARIO

NO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1	Eran de la Paz	1004338024	Inv. logistica	Eran de la Paz
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE

CARGO


METROPOLIS
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

METRÓPOLIS

ENTREGA DE IMPLEMENTOS PARA DESARROLLAR LABOR

Página:	1/1
Versión:	01
Código:	SP-FT-14
Fecha:	Marzo 2021

Fecha: 02-06-2021

Quien entrega: Elvira Martínez A.

Quien recibe: Andrés Cabana

Que entrega: Maquina etiquetadora HX-6600 (Aya)

Objetivo: Etiquetar todos los Productos de mostrador y Zona Fit.

Observaciones: Todos los productos que se encuentren en la zona Fit y el mostrador deben estar etiquetados con fecha del dia que se etiqueto y la referencia. Se entrega maquina en perfecto estado.

Entregado por: Elvira Martínez A.

Recibido por:

METROPOLIS

ENTREGA DE IMPLEMENTOS PARA DESARROLLAR LABOR

Página	[illegible]
Versión	[illegible]
Código	[illegible]
Fecha	Marzo [illegible]

Fecha: 19-08-2021

Quien entrega: Elvira Martinez Abril.

Quien recibe: Elvira Blanco

Que entrega: Sello entregado patio.

Objetivo: El correcto uso de sellos garantiza el control de entrega de mercancía en cada una de las ubicaciones de la compañía.

Observaciones: El Responsable de entrega debe sellar la factura y escribir claro su nombre. Entrega de sello nuevo en excelente estado.

Entregado por: Elvira Martinez.

Recibido por: [signature]

ENTREGADO PATIO METROPOLIS

Cra 19 245 Mz 12 – C3 Boulevard de las rosas PBX
4368180 Ext 202
Email: [illegible]

METROPOLIS

FORMATO

ASISTENCIA A CAPACITACIONES

VERSIÓN	[illegible]
CÓDIGO	[illegible]
FECHA	[illegible]

FECHA 24 08 21

NOMBRE DEL EVENTO:	Capacitación Recepción de mercancía (Inventario)
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:	Teórico - Práctico.
RESPONSABLE:	Wilma Velandia, Elvira Martínez
LUGAR:	Bodega. HORARIO: 6:00 am.

NO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]		[illegible]
5	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
11	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
12	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
13	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
14	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE: [illegible] Martínez

CARGO:

CARRERA 13 No. 295 - 1205 • TELÉFONO
[illegible] Ext 222
E-mail: [illegible]

GRUPO
METRÓPOLIS
PROCESOS ESTRATEGICOS
PROCESOS ESTRATEGICOS
GESTION DE PROCESOS
PROCESOS DE APOYO
LOGISTICA
PROCESOS DE VALOR
COMPRAS
INVENTARIO
COMERCIAL

METROPOLIS

ENTREGA DE IMPLEMENTOS PARA DESARROLLAR LABOR

Página	1/1
Versión	01
Código	SP-FT-04
Fecha	Marzo 2021

Fecha: 02-06-2021

Quien entrega: Edwin Martinez S.

Quien recibe: Andres Cabrera

Que entrega: Maquina etiquetadora MX-6600 (Ayo)

Objetivo: Etiqueta todos los Productos de mostrador y Zona A1.

Observaciones: Todos los Productos que se encuentren en la Zona A1 y el mostrador deben estar etiquetados con fecha del dia que se etiqueto y la referencia. Se entrega Maquina en Optimo estado.

Entregado por: Edwin Martinez S.

Recibido por:

METROPOLIS

FORMATO	FECHA (1)	
ASISTENCIA A CAPACITACIONES	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]

FECHA 07 04 21

NOMBRE DEL EVENTO:	Capacitación Estructura Organizacional
DESCRIPCION DEL EVENTO:	Área Procesos, Capacitación Organigrama
RESPONSABLE:	Wilmer Valencia, Eliana Martínez
LUGAR:	Metropolis
HORARIO:	

NO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1	[illegible]	1005[illegible]	A. Caja	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	A. Caja	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	Of. Vanol	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
5	Alberto [illegible]	1057[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
7	[illegible]	10[illegible]	[illegible]	[illegible]
8	[illegible]	1083[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	[illegible]	1082[illegible]	[illegible]	[illegible]
10	Diego [illegible]	1082[illegible]	[illegible]	Diego [illegible]
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE: Wilmer Valencia CARGO: Jefe Procesos

METROPOLIS

CALIFICACIÓN CAPACITACIONES

Página	1/1
Versión	01
Código	GP-FT-6
Fecha	Junio 2021

Tema de capacitación: Unidades de medida, práctica Pie de Rey

Dirigido a: Personal de Inventario - Metropolis Santa Marta

Responsable de la capacitación: Wilmer Velandia, Elvira Martinez

NOMBRE DE ASISTENTES	CALIFICACIÓN
Efraín Blanco	✓
Hugo Orozco	✓
Deyder Solano	✓
Melquicedeth Machado	✓
Andrés Cabana	✓
Roger Catalán	✓

METROPOLIS

FORMATO

ASISTENCIA A CAPACITACIONES

PÁGINA	1/1
VERSIÓN	01
CÓDIGO	GP-FT-6
FECHA	MARZO 2021

FECHA 10 06 2021

NOMBRE DEL EVENTO:	Capacitación sobre forma de entrega.
DESCRIPCION DEL EVENTO:	Nuevo requisito para entregas (☐) (✓, ✓, ✓)
RESPONSABLE:	Elvira Martinez Abril.
LUGAR:	HORARIO:

NO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1	HUGO OROZCO	9875426	[illegible]	[illegible]
2	[illegible]	1082884461	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	7630722	[illegible]	[illegible]
4	Andrés Cabana	1053024[illegible]	[illegible]	[illegible]
5	[illegible]	7630596	[illegible]	[illegible]
6	Deyder Solano	72493654	[illegible]	Deyder S.
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE Elvira Martinez Abril CARGO: Asistente de proce