

ANEXO 1

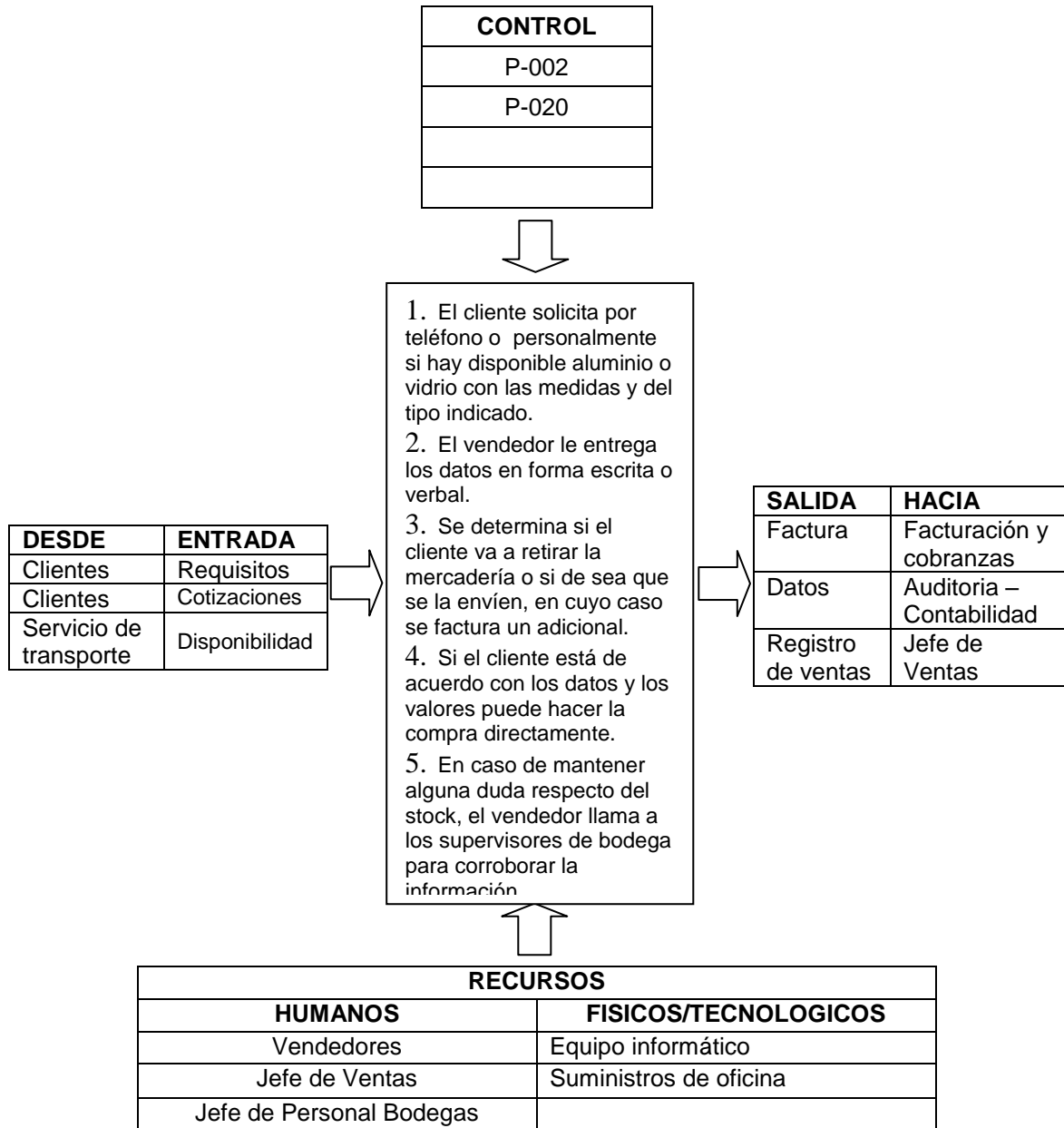
MANUAL DE

PROCESOS

1	VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
2	FACTURACIÓN Y COBRANZAS
3	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA
4	COMPRAS
5	SISTEMAS
6	RECURSOS HUMANOS
7	AUDITORÍA INTERNA
8	FINANCIERO
9	MEJORAMIENTO CONTINUO
10	MEDICIÓN Y ANÁLISIS

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-001
	PROCESO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN	Versión: 1 Página 1 de 1

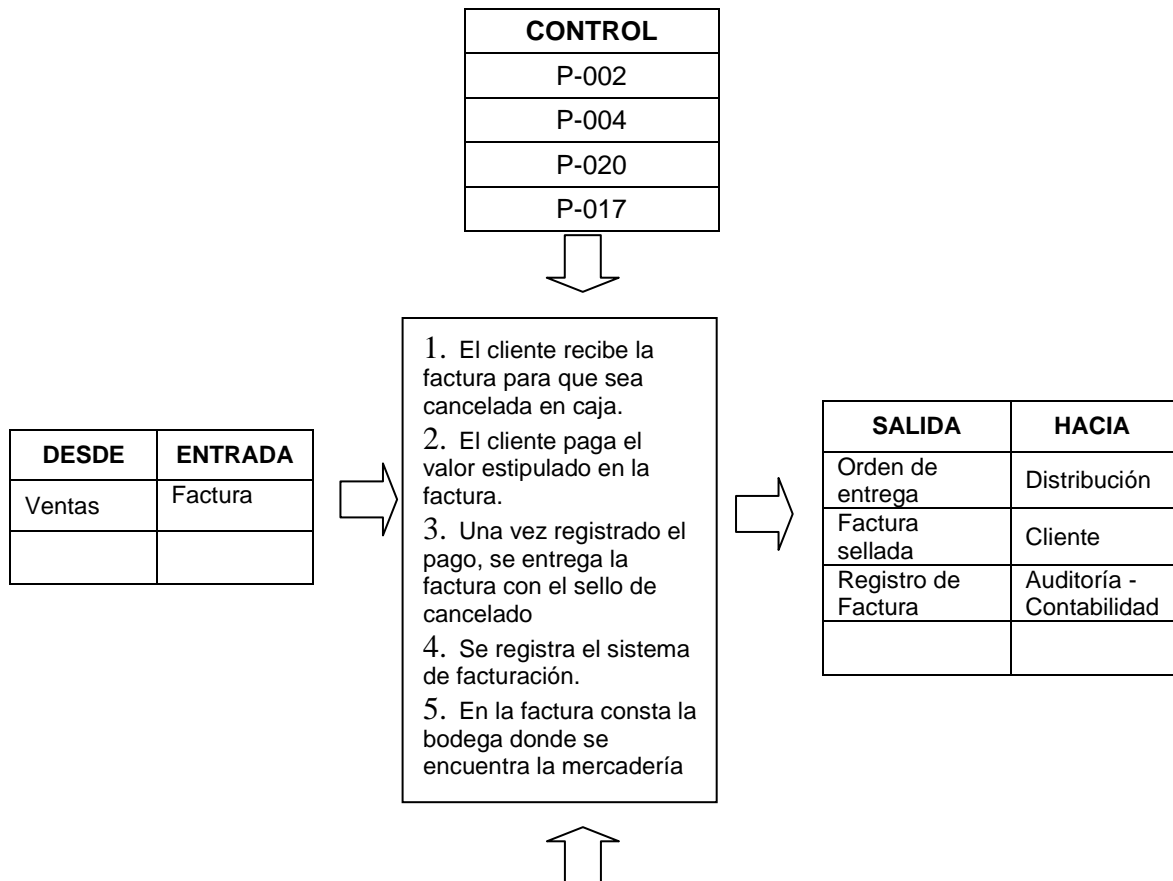
OBJETIVO: ESTABLECER EL PROCESO ADECUADO PARA LA CAPTACION DE CLIENTES EN LOS PUNTOS DE VENTA.



INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Porcentaje de ventas efectivas	Número de cotizaciones / Número de cotizaciones facturadas	100%	70%	Vendedor
Tiempo de entrega de datos al cliente	Fecha de entrega de información – fecha solicitud de información	1 días laborales	0 días	Vendedor
Valoración del desempeño	Encuesta	90%	75%	Jefe de Ventas
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-002
	PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA PARA CONTROL DEL INGRESO DE FLUJO DE CAJA.

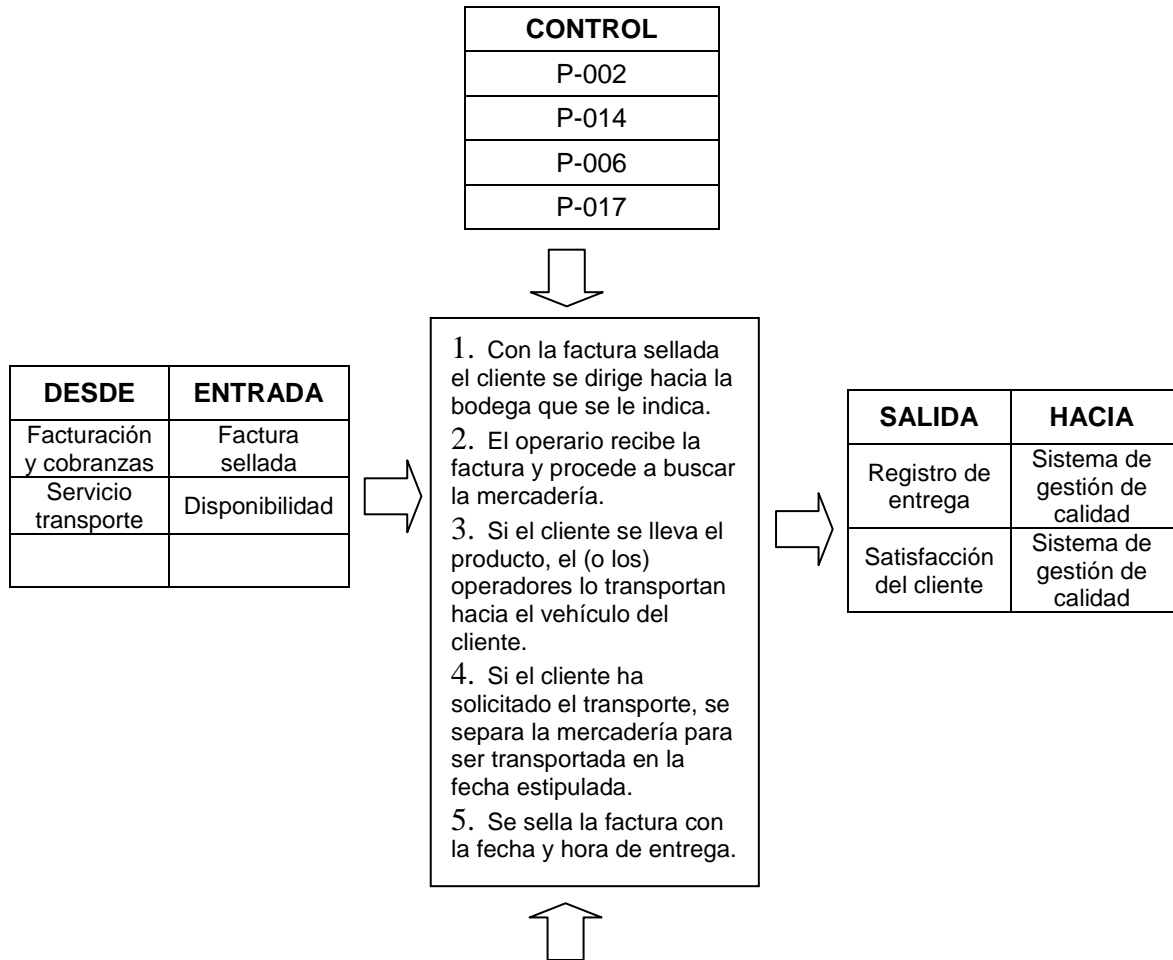


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Vendedores	EQUIPO INFORMÁTICO
Contador General	SUMINISTROS DE OFICINA

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Efectividad de servicio de sistema	Número de facturas ingresadas en el sistema de días anteriores / Número de facturas ingresadas en el sistema durante el día	10%	0%	Jefe de ventas
Tiempo promedio de espera en ser atendido	Valor de Encuesta / Total de encuestados	15 min	0 min	Supervisor general
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-003
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA DE ALUMINIO Y VIDRIO, JUNTO A SU POSTERIOR ENTREGA.

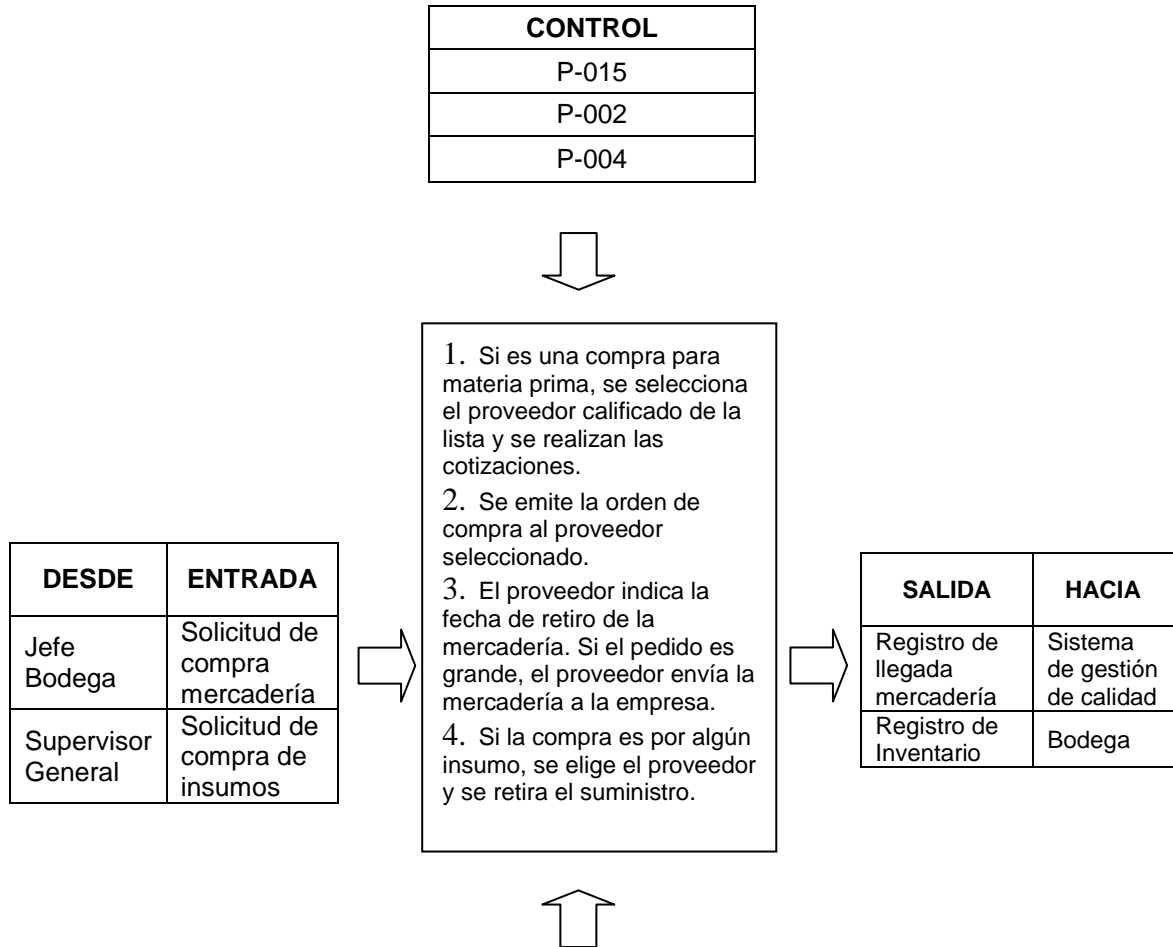


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Operadores	EQUIPAMIENTO DE MANIPULACION
Jefe de Bodega	
Jefe de Reparto	
Gerente General	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Tiempo promedio de entrega	(Fecha recepción del cliente – Fecha de salida de bodega) / Total de entregas	2 días	0 días	Jefe de Bodega
Porcentaje de envíos/entregas incorrectas	Número de entregas incorrectas / Número de entregas	20%	0%	Jefe de Bodega
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-004
	PROCESO DE COMPRAS	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA DE ALUMINIO Y VIDRIO, JUNTO A SU POSTERIOR ENTREGA.

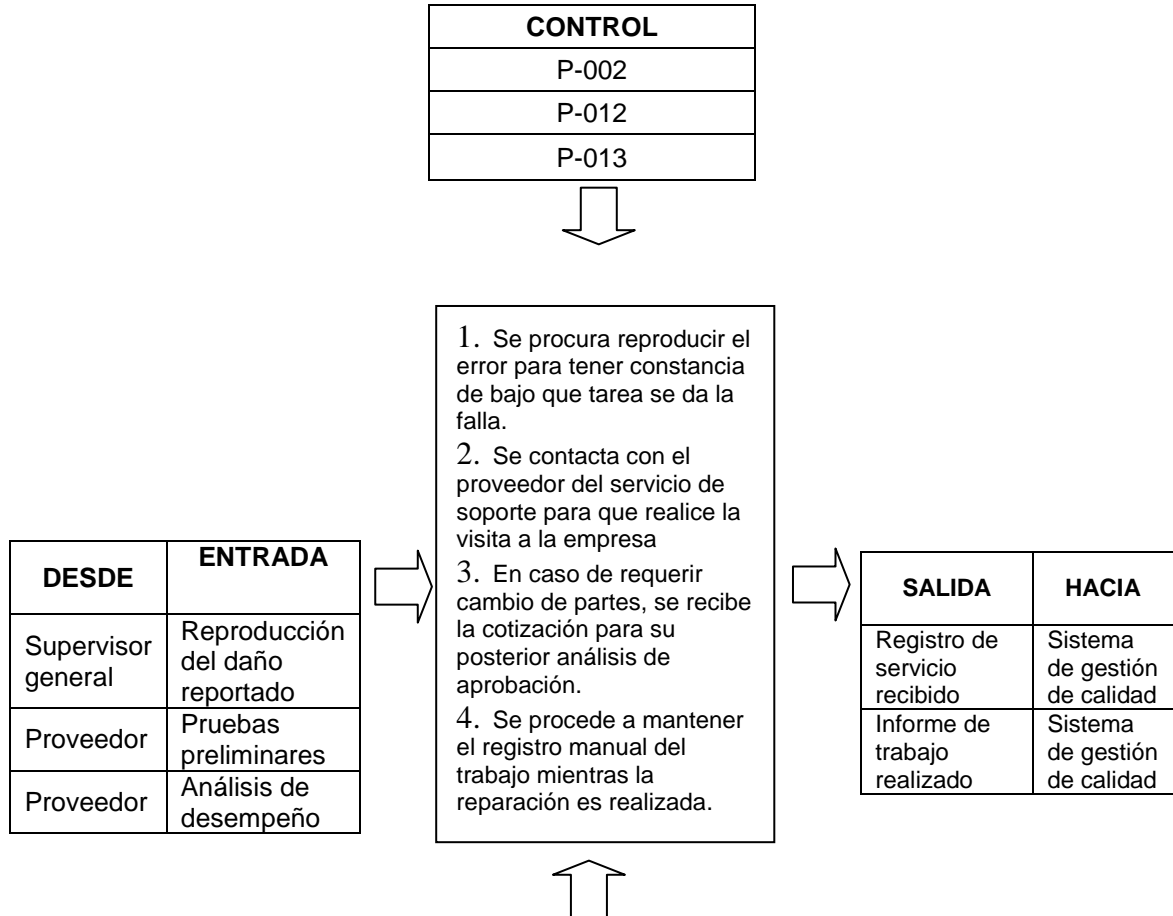


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Supervisor General	EQUIPO INFORMÁTICO
Contadora General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerente Propietario	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Tiempo promedio de llegadas	(Fecha llegada pedido - Fecha de solicitud de compra) / Total de llegadas	2 días	0 días	Gerente General / Supervisor General
Proporción de retrasos	Número de retrasos en compras / Total de compras realizadas	10%	0 %	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-005
	PROCESO DE SISTEMAS	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA DE ALUMINIO Y VIDRIO, JUNTO A SU POSTERIOR ENTREGA.

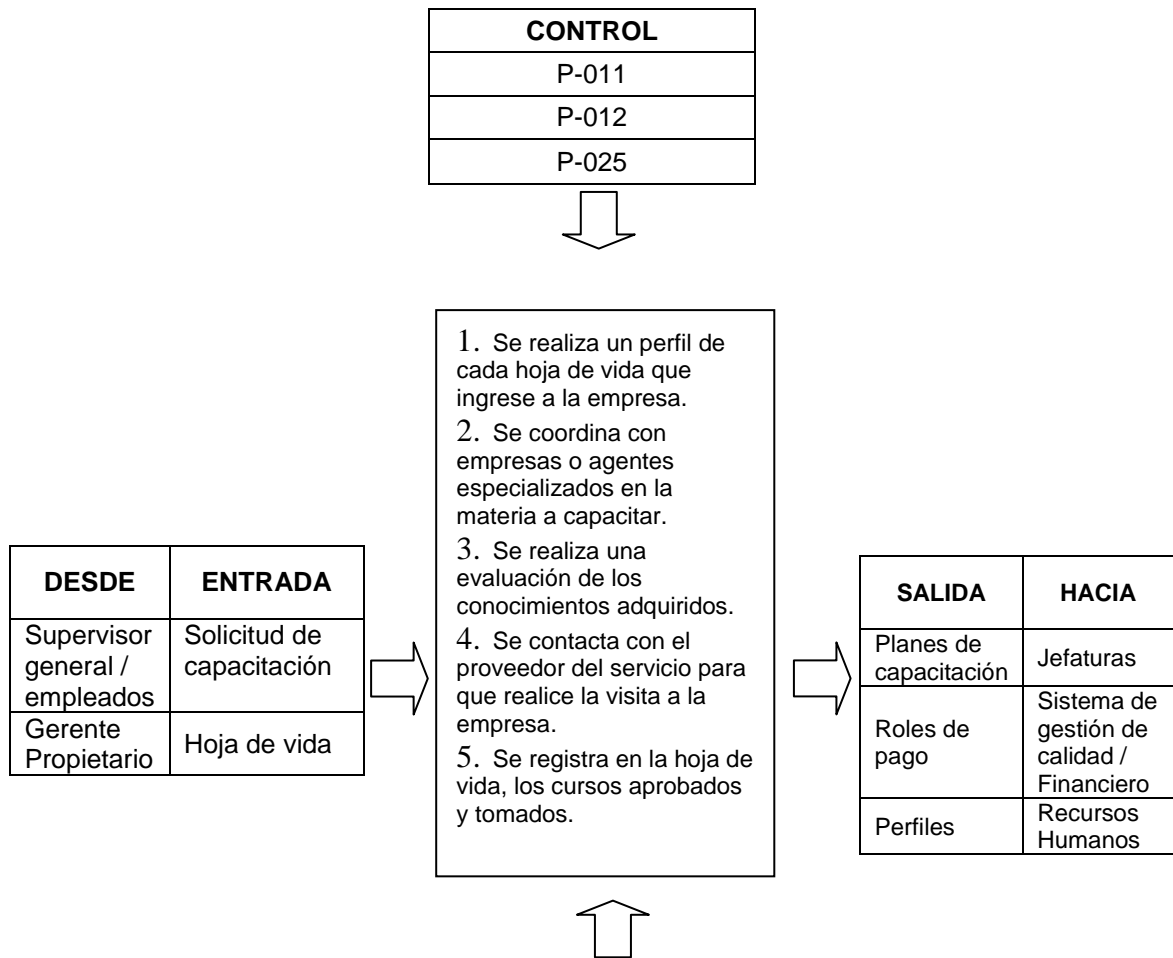


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Supervisor General	EQUIPO INFORMÁTICO
Gerente Propietario	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Tiempo promedio de solución	(Fecha de solución del incidente - Fecha de solicitud de servicio) / Total de atenciones	2 días	0 días	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-006
	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA DE ALUMINIO Y VIDRIO, JUNTO A SU POSTERIOR ENTREGA.

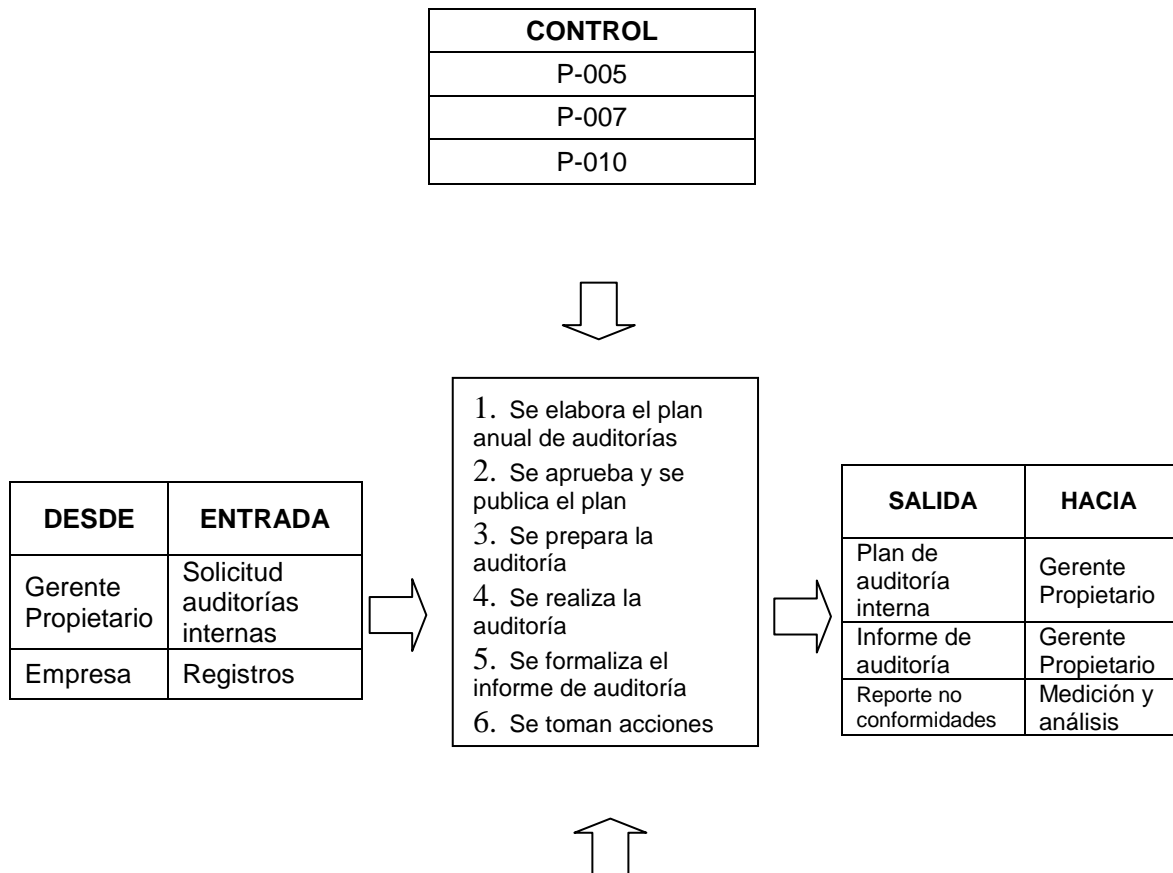


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Jefes	EQUIPO INFORMÁTICO
Supervisor General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerente Propietario	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Prueba de conocimiento de labores	Prueba escrita	100 puntos	70 puntos	Gerente General / Supervisor General / Jefes
Porcentaje de aprovechamiento	Número de cursos aprobados / Número de cursos tomados	100%	70%	Gerente General / Supervisor General / Jefes
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-007
	PROCESO DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO AUDITORÍAS INTERNAS DE LA EMPRESA PARA IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES CON EL SISTEMA DE GESIÓN.



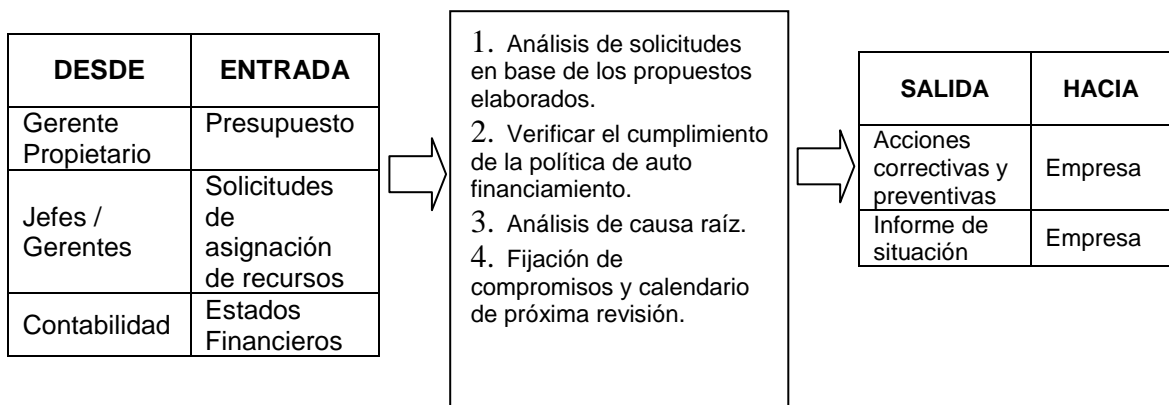
RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Supervisor General	EQUIPO INFORMÁTICO
Contadora General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerente Propietario	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Número de no conformidades	Resultado de auditorías realizadas	2	0	Gerente General / Supervisor General
Proporción de cumplimiento de auditorías	Número de auditorías realizadas / Número de auditorías programadas	100%	80%	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-008
	PROCESO FINANCIERO	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE FINANZAS DE LA EMPRESA.

CONTROL
P-002
P-007
P-010



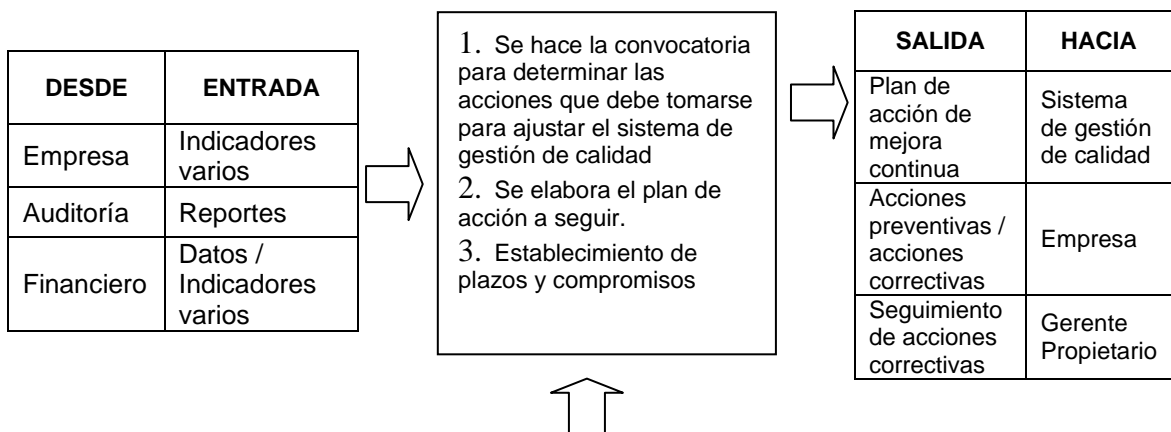
RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Jefes	EQUIPO INFORMÁTICO
Contadora General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerente Propietario	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Falta de liquidez	(Valores utilizados – Valor presupuestado) / Valor presupuestado	5%	0%	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-009
	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA DETERMINAR LAS MEJORES ESTREATEGIAS A SEGUIR POR LA EMPRESA.

CONTROL
P-009
P-010
P-011
P-015

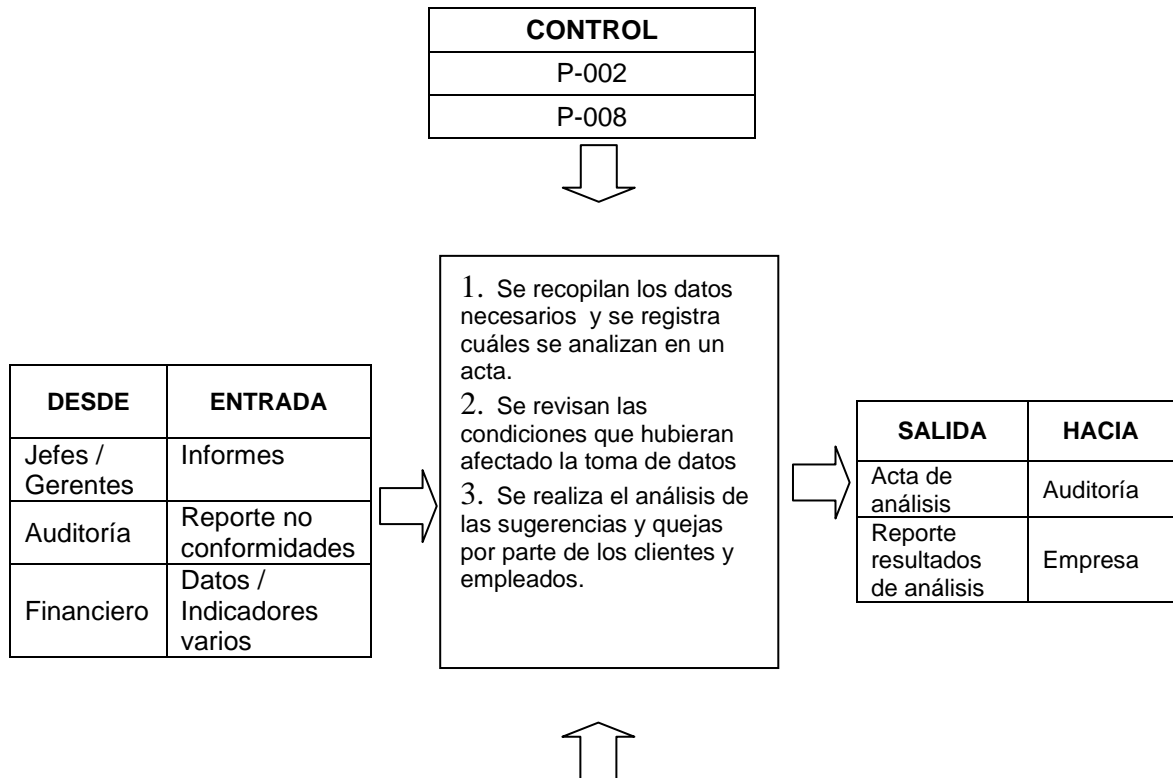


RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Jefes	EQUIPO INFORMÁTICO
Supervisor General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerentes	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Grado de conformidad	Número de mejoras / Número total de no conformidades	90%	80%	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	PRO-010
	PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Versión: 1 Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS GENERADOS EN LA EMPRESA.



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS/TECNOLOGICOS
Jefes	EQUIPO INFORMÁTICO
Supervisor General	SUMINISTRO DE OFICINA
Gerentes	

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	MAX	MIN	RESPONSABLE
Tiempo de elaboración de análisis	Fecha de entrega de reporte – Fecha de inicio de reporte	2 días	0 días	Gerente General / Supervisor General
RESPONSABLE:		FECHA:		