ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL GRUPO CORPORATIVO EFICACIA

ALVARO MARIO FONSECA SIERRA

ID 69074

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2009

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL GRUPO CORPORATIVO EFICACIA

ALVARO MARIO FONSECA SIERRA

ID 69074

PROFESOR:
EDWIN DUGARTE

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2009

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer inicialmente a Dios creador del universo y dueño de mi vida quien me da la oportunidad de vivir esta maravillosa experiencia.

A mis padres, Álvaro Fonseca y Lesbia Sierra les agradezco su apoyo incondicional y toda la confianza que en mi han depositado sin importar lo complejo del camino, impulsándome siempre a salir adelante.

A mis hermanos Andrés Fernando, Andrés Ricardo, Alexander Javier y Paola Andrea quienes siempre han estado ahí y me han dado una mano cada vez que los necesité.

Al Grupo Corporativo Eficacia quienes me dieron la oportunidad de conocer un mundo empresarial entregándome una serie de herramientas más un conocimiento para que sea transformado en resultados. A todo el personal muchas gracias, en especial a la doctora Martha Acuña, la ingeniera Leidy Capacho y todo el equipo de comité de gerencia.

Al profesor Edwin Dugarte Peña quien siempre estuvo dispuesto a colaborarme en todo lo que fuera necesitando, con una paciencia envidiable y por quien nada este documento está realizado.

A las licenciadas Paola y Alessandra Correa quienes me alentaron en todo momento y no me dejaron perder el norte en esta etapa.

CONTENIDO

Resumen……..1

Introducción……..3

Glosario……..……..4

1. Generalidades de la empresa ……..5

2. Diagnostico de la empresa……8

3. Antecedentes……..9

4. Justificación……...10

5. Objetivos……11

6. Marco Teórico……12

7. Seguimiento a las actividades a desarrollar……22
7.1 Videoconferencias……22
7.2 Auditorias de Servicio……...22
7.3 Capacitaciones…….....24
7.4 Planes de Instalación……24
7.5 Comités de Gerencia…….....35
7.6 Plataforma Binaps…….....36
7.7 Auditarías Internas…….....36
7.8 Clima Organizacional…….....37
7.9 Incidentes……37
7.10 Inducciones……..……38
7.11 Indicadores……...38
7.12 Planes de Acción……47
7.13 Revisiones Gerenciales……..48

8. Conclusiones……49

9. Recomendaciones……....50

10. Bibliografía……141

ANEXOS

Anexo 1. Distribución de personas por cargos……53

Anexo 2. Organigrama Nacional…….....……55

Anexo 3. Organigrama Regional……..……57

Anexo 4. Informe Auditoría BDF……59

Anexo 5. Informe Auditoría Tesa Tape..…..……62

Anexo 6. Informe Auditoría Compañía Colombiana de Tabacos….……...65

Anexo 7. Informe Auditoría Industrias Haceb…….…….…68

Anexo 8. Informe Auditoría Alianza Team y Lloreda…..……71

Anexo 9. Informe Auditoría Compañía de Financiamiento Comercial.…….....73

Anexo 10. Informe Auditoría Ibáñez Castilla.....75

Anexo 11. Informe Auditoría OLIMPICA……77

Anexo 12. Informe Auditoría Distribuidora Rayco……79

Anexo 13. Informe Auditoría Nestle Purina……...…….....82

Anexo14. Informe Auditoría Olímpica……...…….....84

Anexo 15. Informe Auditoría Noel…...…….....88

Anexo 16. Asistencia Capacitación de los 5 Porqués……90

Anexo 17. Asistencia Capacitación Diagrama de Pareto……...92

Anexo 18. Asistencia Entrenamiento Intenso Auditores…….…94

Anexo 19. Acta 1er Comité de Gerencia.....……96

Anexo 20. Acta 2do Comité de Gerencia.....……98

Anexo 21. Acta 3er Comité de Gerencia.....……...100

Anexo 22. Acta 4to Comité de Gerencia.....102

Anexo 23. Acta 5to Comité de Gerencia.....104

Anexo 24. Acta 6to Comité de Gerencia.....106

Anexo 25. Acta 7mo Comité de Gerencia.....108

Anexo 26. Acta 8vo Comité de Gerencia.....110

Anexo 27. Acta 9no Comité de Gerencia.....112

Anexo 28. Informe de auditoría del proceso de Compensación Salarial…….....114

Anexo 29. Informe de auditoría del proceso Gestión de Compras……..116

Anexo 30. Informe de auditoría del proceso de Negociación y Ventas……..118

Anexo 31. Informe de auditoría del proceso de Valoración de Talentos……...120

Anexo 32. Informe de auditoría del proceso de Formación, Bienestar……...122

Anexo 33. Informe de auditoría del proceso de Desarrollo de la Visión……124

Anexo 34. Acta 1ra Reunión Clima Organizacional…….……126

Anexo 35. Acta 2da Reunión Clima Organizacional……128

Anexo 36. Acta 3ra Reunión Clima Organizacional…….…130

Anexo 37. Acta 4ta Reunión Clima Organizacional..……...132

Anexo 38. Acta 5ta Reunión Clima Organizacional…….....134

Anexo 39. Acta 6ta Reunión Clima Organizacional……..……136

Anexo 40. Informe 1ra Revisión Gerencial III trimestre……138

Anexo 41. Acta Revisión Gerencial IV trimestre…….....140

LISTADO DE GRÀFICOS

Gráfico 1. Seguimiento actividades PCCOM……..……..……..…25

Gráfico 2. Seguimiento actividades RECKKIT……..……..26

Gráfico 3. Seguimiento actividades KIMBERLY COLPAPEL……...26

Gráfico 4. Seguimiento actividades GALLY…….……..…….....27

Gráfico 5. Seguimiento actividades CALZATODO……..……..……....28

Gráfico 6. Seguimiento actividades TELECOM..……..……..……..28

Gráfico 7. Seguimiento actividades BRASILEÑA….……..……...……....29

Gráfico 8. Seguimiento actividades SANDFORD.……..…..…….……....29

Gráfico 9. Seguimiento actividades INDUSTRIAS CANNON..…….30

Gráfico 10. Seguimiento actividades BICO……..……30

Gráfico 11. Seguimiento actividades JACK ALBORNOZ……..……31

Gráfico 12. Seguimiento actividades PRODUVARIOS……..32

Gráfico 13. Seguimiento actividades PALMAS DEL CESAR……33

Gráfico 14. Incidentes……..38

Gráfico 15. Indicadores de Procesos…….39

Gráfico 16. Indicadores y Análisis del Proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional…….…….43

Gráfico 17. Planes de Acción.…….48

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL GRUPO CORPORATIVO EFICACIA

AUTOR: ALVARO MARIO FONSECA SIERRA

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: EDWIN DUGARTE PEÑA

RESUMEN

La práctica empresarial se desarrolló en el Grupo Corporativo Eficacia, en la ciudad de Bucaramanga, entre Agosto del 2008 y Febrero del 2009.
El propósito consistió en el mantenimiento, actualización y mejora del desempeño del sistema, de igual manera responsabilizarse por el proceso de productividad y desarrollo organizacional.
Para ello se lideró el proceso en la regional oriente, se apoyó en la actualización de los documentos de procesos antiguos, se gestionó la implementación de los planes de acción, se lideró el proceso de auditorías internas y se participó en las revisiones que la gerencia hace al desempeño del sistema.
Se justificó debido a la necesidad de la compañía por mantener a una persona con perfil de Ingeniero Industrial y formación en sistemas de gestión de calidad para administrar, mantener y mejorar el desempeño del sistema.
El desarrollo de la practica se encuentra sustentado en las normas ISO 9001 versión 2008, ISO 19011 versión 2002, criterios de productividad y desarrollo organizacional basada en la ISO9004 versión 2000.
Para el cumplimiento de los objetivos se desarrollaron actividades relacionadas con la planeación, acompañamiento y ejecución de las auditorías, seguimiento a planes de instalación, participación en los comités y revisiones gerenciales.
Los resultados fueron satisfactorios, cumpliendo con el desempeño del proceso, se cumplieron los programas de auditorías internas y servicio, se apoyó en los planes de acción y se participó activamente en los comités y las revisiones gerenciales.
Dentro de las recomendaciones, se propuso realizar una capacitación a los responsables en los temas de cálculos de indicadores y formulación de planes de acción, capacitaciones en el tema de incidentes y entregar anticipadamente el programan anual de auditorías.

PALABRAS CLAVES: Calidad Desarrollo Organizacional Productividad Desempeño Auditorías Plan de Acción

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL GRUPO CORPORATIVO EFICACIA

AUTOR: ALVARO MARIO FONSECA SIERRA

FACULTY: Industrial Engenniering

DIRECTOR: EDWIN DUGARTE PEÑA

ABSTRAC

The enterprise practice was developed in the Corporative Group Eficacia, during the months included/understood between August of the year 2008 and February of year 2009.
The intention consisted of the maintenance, update and improvement of the performance of the system, of equal way to take responsibility by the process of quality.
For it it was necessary to lead the process in the regional east, leaned the process of update of documents of old processes, managed the implementation of the action plans, led the process of internal audits and it was participated in active way in the revisions that the management does to the performance of the system.
It was justified due to the necessity of the company to maintain to a person with education of Industrial Engineer and formation in systems of quality management to administer, to maintain and to improve the performance of the system.
The development of practices is sustained it in 9001 norms ISO version 2008, 19011 ISO, criteria of productivity and organizacional development based on the ISO9004.
For the fulfillment of the established objectives activities related to the planning, support and execution of the audits on watch and internal were developed, pursuit to the installation plans, participation in the managemental committees of management and revisions.
The results were satisfactory, fulfilling the performance of the process all along, were fulfilled the programs of internal audits, on watch, it leaned in the subject of action plans and it actively participated in the committees of management and the managemental revisions.
Within the actions to improve and recommendations, one seted out to make a qualification to the people in charge of processes in the subjects of calculations of indicators and the action plans, qualifications in the subject of incidents to increase the report and to give early program of audits

PALABRAS CLAVES: Quality Organizacional Development Productivity Performance Auditories Action Plan

INTRODUCCIÒN

Un año atrás el Comité Directivo encabezado por la doctora Liliana Estrada de Londoño entendió los cambios que se venían experimentando en el país con relación a la calidad. Un equipo de trabajo con el apoyo de la alta dirección comenzó a trabajar en el tema con el fin de implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el fin de mejorar la eficacia de la empresa y satisfacer de mejor manera al cliente. Fue de esta manera que se inició el establecimiento del SGC el cual ha sido mantenido y mejorado hasta la fecha.

En todas las regionales se diseñaron estructuras organizacionales de tal manera que el sistema fuera sostenible y fluyera ininterrumpidamente, por dicha razón en todas las ciudades con oficinas principales cuentan con una persona destinada el 100% al desempeño del sistema quien es el apoyo para la gerencia en todo este tema.

Dicha práctica empresarial tenía como objetivo fundamental manejar un proceso de apoyo el cual es fundamental y base para el buen funcionamiento del SGC dentro de la compañía. El campo de acción era limitado en cuanto a la toma de decisiones ya que las acciones deben ser ejecutadas por direccionamiento de la sede nacional que se encuentra en la ciudad de Santiago de Cali.

Dentro de los objetivos de la práctica empresarial encontramos e ingreso de los indicadores con su respectivo análisis, la gestión para el reporte, respuesta y solución de los incidentes, apoyo al ingreso de los planes de acción, participación activa en los diferentes comités y revisiones gerenciales.

Entre los grandes inconvenientes encontrados está la cultura de la regional para el reporte de incidentes ya que el clima organizacional no tiene la claridad de cómo por medio del reporte se contribuya al mejoramiento continuo de la organización.

La práctica empresarial dejó como resultados el cumplimiento al 100% de todas las actividades planificadas y que son pilares del SGC, se ejecutaron comités de gerencia en todos los meses, las 2 revisiones gerenciales planificadas se ejecutaron sin contratiempo alguno, Oriente fuè la regional con mejor desempeño en cuanto al ingreso de los indicadores de los procesos, se realizó todas las auditorias de servicio planificadas cumpliendo siempre con las fechas estipuladas y con la ejecución de los informe en las fechas previstas.

GLOSARIO

BINAPS: Plataforma de la compañía en donde se realiza el manejo y control a los pilares del Sistema de Gestión de Calidad.

COMITÉ DE GERENCIA: Reunión entre los responsables de procesos de la regional y la gerente regional que se ejecutan por lo menos 1 vez al mes y se tratan temas de desempeño del sistema y otros.

COMITÉ DIRECTIVO: Órgano conformado por las gerentes regionales y los directores nacionales.

EFINET: Es la intranet de la compañía en donde encontramos la base documental de todos los procesos de la compañía.

INCIDENTES: Aquella falla encontrada en el funcionamiento del sistema, la cual es detectada por personal interno de la organización y debe ser reportada con el objetivo de tomar correcciones o acciones correctivas.

ORACLE: Plataforma de trabajo de la organización donde se encuentran diferentes módulos. En lo referente a la calidad es utilizada para el control de los planes de instalación.

PILARES DEL SISTEMA DE GESTIÓN: Son 6 ítems por lo cual se garantiza el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad. Encontramos: SQR´s, Incidentes, Planes de Acción, Indicadores, Auditorías Internas y Comités de Gerencia.

PLANES DE INSTALACIÓN: Conjunto de actividades cronológicamente organizadas que garantizan el buen ingreso de un cliente a la compañía.

SQR´s: Control de sugerencias, quejas y reclamos que se captan externamente acerca del funcionamiento del sistema.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Nombre: GRUPO CORPORATIVO EFICACIA (Regional Oriente)

Dirección: Calle 34 # 27 – 75
Conmutador: (7) 634 9000 Fax: (7) 632 22 23
Bucaramanga, Colombia.

Actividad Económica: Prestación de servicios.

El Grupo Corporativo Eficacia presta servicios de:

1. Suministro de Personal.

2. Servicios de Outsourcing en talento humano: Selección, evaluación de personal, Visita domiciliaria, Programas de formación virtual.

3. Servicios Especializados de Outsourcing: Gestión de procesos administrativos, Gestión de procesos de producción, Servicios especializados de aseo.

4. Servicios de Outsourcing en punto de venta: Merchandising en el canal autoservicio, Promoción y ventas, Operación logística en punto de venta, Almacenaje, distribución y administración de materiales promocional, Información On-Line en punto de venta (IPV), Logística integrada de campañas y eventos (LICE), Merchandising en el canal tradicional.

Número de empleados:

El Grupo corporativo cuenta con 2.240[1] empleados en la Regional Oriente, de los cuales 52 son empleados de planta y el restante 2188 lo conforman el personal en misión o colaboradores. El personal de planta de la regional está distribuido de la siguiente manera:

Meta: 3 Personas.
Boyacá: 3 Personas.
Norte de Santander: 3 Personas.
Santander: 43 Personas.
Distribución de las personas por cargo. (Ver anexo 1).

Estructura Organizacional[2]: Estructura Organizacional Nacional. (Ver anexo2)
Estructura Organizacional Regional. (Ver anexo3)

[1] Información al 30 de agosto de 2008.
[2] Efinet

Reseña Histórica:

[3]En 1984 en Colombia se funda EXTRAS CALI Ltda.; un grupo de personas entusiastas decididas a alcanzar las metas y resultados. En un marco de desarrollo económico soportado por una creciente industria regional.

En 1991 se constituye la segunda empresa del grupo EFICACIA S.A., orientada a la prestación de servicios integrales, con contenido de talento humano, tecnología de vanguardia y cubrimiento nacional. Extras y Eficacia, fueron las primeras compañías en Colombia y América Latina en certificarse en este tipo de industria, obteniendo en el año 1999 la certificación de calidad de ICONTEC ISO 9000 y 9002, posteriormente recibe la actualización ISO 9000 versión 2000.

El grupo corporativo Eficacia hace presencia a nivel nacional y se encuentra dividida en 6 regionales con ciudades centrales y ciudades satélites en cada una de las regionales, entre ellas encontramos:

- Regional Norte: Barranquilla.
- Regional Centro: Bogotá.
- Regional Antioquia: Medellín.
- Regional Sur occidente: Cali.
- Regional Eje Cafetero: Pereira.
- Regional Oriente: Bucaramanga y ciudades Satélites conformadas por Cúcuta, Tunja, Villavicencio.

El grupo corporativo Eficacia cuenta con 4 líneas de servicios, entre ellas encontramos:

1. Suministro de Personal.
2. Servicios de Outsourcing en talento humano.
3. Servicios Especializados de Outsourcing.
4. Servicios de Outsourcing en punto de venta.

En todas las regionales y todas la línea de servicios se obtuvo la certificación de calidad ICONTEC en 1999 y fue sostenida por cinco años y actualizada a la versión ISO 9001 del 2000.

Descripción del área específica de trabajo:

El área de trabajo es Productividad y Desarrollo Organizacional (Calidad y Procesos), dependiendo directamente de la líder nacional y analista de Desarrollo Organizacional quien a su vez depende de la Dirección Nacional de Operaciones.

El trabajo se fundamenta en el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, fomentando la cultura de mejora continua, reporte de incidentes como apoyo de todo el personal para atacar deficiencias y liderar el proceso de auditorías internas lo cual es uno de los compromisos de la alta gerencia para asegurar el rendimiento de los procesos y fomentar la cultura de mejoramiento continuo.

[3] http://www.devisita.com/eficacia/p_calidad.html

Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (empresa):

LEIDY JOHANNA CAPACHO LIZARAZO.
Líder Nacional de Desarrollo Organizacional.
Quien se encuentra en la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca), lugar donde está ubicada la sede nacional del Grupo Corporativo Eficacia.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El Grupo Corporativo Eficacia actualmente cuenta con la certificación ISO9001:2008 que otorga el ICONTEC y tiene fecha de vigencia hasta el 22 de Marzo del 2009. En el mes de febrero vendrá el ente certificador y realizará la visita con el objetivo de recertificar los procesos de la compañía.

Actualmente se encuentra en desarrollo el proceso de auditorías internas lo cual busca determinar, si el sistema de gestión de calidad se mantiene de manera eficaz y acorde con los requisitos de la norma y los establecidos por la organización y diseñar planes de acción con el objetivo de mejorar el desempeño de cada uno de los procesos internos de la empresa.

En la empresa se vienen realizando las actualizaciones de información de los procesos internos de la compañía debido a la implementación del nuevo recurso tecnológico el cual se comenzó a implementar a finales del año 2.007.

3. ANTECEDENTES

El Grupo Corporativo Eficacia con una visión futurista decidió realizar una inversión importante en el recurso tecnológico y decidió implementar una serie de sistemas que conforman una gran plataforma tecnológica que soportan todos los procesos estratégicos, operacionales y de gestión y organiza de manera eficiente la información a nivel nacional y regional.

Como consecuencia de la implementación de este nuevo recurso tecnológico se presenta la necesidad de realizar cambios en la forma de operar: procesos y responsabilidades; lo anterior forma parte integral del cambio cultural y organizacional que vive la empresa.

4. JUSTIFICACIÓN

Es bien sabido por todos que la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad es uno de los principales requisitos para mantenerse en los mercados fluctuantes hoy en día, ya que por medio de este se brinda confianza tanto a proveedores, como clientes y se demuestra el compromiso con una cultura de mejora continua y con lograr la real y total satisfacción del cliente.

Debido a que el Grupo Corporativo Eficacia mantiene implementado desde hace 10 años un sistema de gestión de calidad el cual se viene modificando para estar actualizado, a la vanguardia y brindando un mejor servicio siempre a nuestros clientes. Actualmente la organización se encuentra realizando un proceso de mejora continua fundamentados en los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008, además de estar preparándose para la visita de recertificación del ICONTEC la cuál se realizará en el mes de Febrero del año 2.009.

Adicionalmente la empresa se encuentra actualizando la documentación de los procesos existentes y documentando los nuevos procesos diseñados para que cuenten con el respectivo y adecuado manejo, procedimiento y medición.

La organización requiere de una persona en el área que se encargue del mantenimiento del sistema de gestión de calidad: revisión gerencial, indicadores y análisis de procesos, comités de gerencia, manejo de incidentes, mejoramiento del sistema y contribuir en el mantenimiento y el mejoramiento del servicio a través del adecuado ingreso de los clientes y del proceso de auditorías de servicio en el cual se miden los acuerdos de servicio que se definen con el cliente como parte de la promesa de servicio al momento de realizar la negociación.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Mantener, actualizar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la organización con el objetivo de aumentar la capacidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Responsabilizarse por el proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional como proceso base para el sistema de gestión de calidad y cumplimiento con la promesa de servicio.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Liderar el proceso de productividad y desarrollo organizacional en la regional oriente.
- Apoyar el proceso de actualización de los documentos de los procesos antiguos de la organización.
- Aportar en el proceso de documentación de los nuevos procesos de diseñados en la compañía.
- Gestionar para la implementación y ejecución de los planes de acción en los diferentes procesos de la organización cuando sean requeridos.
- Liderar el proceso de revisión gerencial, así como gestionar para el ingreso de los indicadores de los diferentes procesos con su posterior análisis.
- Liderar el proceso de auditorías internas con el objetivo de detectar, analizar y eliminar las no conformidades presentadas para la posterior visita del ICONTEC.
- Desarrollar las auditorías de servicio direccionadas, mediante la visita a los puestos de trabajos de las personas que serán evaluadas.

6. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la presente práctica empresarial se ha centrado en 2 normas y 2 artículos:

- NORMA ISO 9001:2008.
- NORMA ISO 19011:2002
- PRODUCTIVIDAD: Artículo tomado de la revista espacios.
- DESARROLLO ORGANIZACIONAL: NORMA ISO 9004:2000 y articulo tomado de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

Norma ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad Requisitos)

Esta norma se fundamenta en los requisitos de las empresas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad y promueve que en las empresas se adopte un enfoque basado en procesos ya que de esta manera mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisiciones.

La norma desarrolla 8 numerales en los cuales se detalla de manera concisa que requisitos son debe cumplir la organización con respecto a determinado tema para mantener adecuadamente un Sistema de Gestión de Calidad. En la norma los numerales se desarrollan de la siguiente manera:

1. REQUISITOS:

1.1 Generalidades: Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

1.2 Aplicación: Todos los requisitos descritos en la norma son aplicables a toda organización, que pueden existir exclusiones y que deben quedar restringidos los requisitos expresados en el capitulo 7 y que dichas exclusiones no afecten la capacidad de la empresa.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS:

ISO 9000:2000 fundamentos y vocabulario de un Sistema de Gestión de Calidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se utiliza el mismo vocabulario de la ISO 9000.
Organización reemplaza a proveedor que se usaba en la ISO 9001:1994.
Proveedor reemplaza a subcontratista.
Producto puede ser igual que servicio.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

4.1 Requisitos Generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente. Se agregan notas aclaratorias en lo respectivo a la contratación externa, se incluyen tipos de control, que los controles deben estar contenidos en el numeral 7.4 y que la organización es responsable de la conformidad.

4.2 Requisitos para la Documentación: La organización debe incluir dentro de sus sistema documental una política de calidad, establecer unos objetivos de calidad, procedimientos requeridos en la norma, documentos para asegurar la planificación, operación y el control documental. Debe establecer un manual de calidad determinando el alcance, descripción de la interacción de los procesos. Debe establecer un control documental y un control de registros. Se aclara que la documentación incluye los registros, los documentos requeridos pueden estar combinados y son determinados por la organización, los requisitos de la norma pueden estar cubierto por más de un procedimiento documentado y un documento puede incluir requisitos para varios procedimientos

4.3 Control de Documentos: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. Los registros son documentos especiales y se controlan de acuerdo al numeral. Se aclara que solo los documentos externos que la organización determine que sean necesarios para la planificación y operación del SGC deben ser controlados.

5. ENFOQUE AL CLIENTE

5.1 Compromiso de la Dirección: La dirección debe demostrar un compromiso con el sistema y con la mejora continua del mismo. Debe comunicar a la organización la importancia de contar con el sistema, establecer la política de calidad, asegurar la disponibilidad de recursos y llevando a cabo las revisiones.

5.2 Enfoque al Cliente: Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan.

5.3 Política de Calidad: Debe ser adecuada, cumplir con los requisitos y la mejora continua, marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, ser comunicada y entendida por toda la organización.

5.4 Planificación: Establecer los objetivos de calidad, planificar el sistema de gestión de calidad.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación: Definir los responsables y comunicarlo dentro de la organización, designar un miembro de la alta dirección quien será el representante de este organismo, asegurarse de que se implementen y mantengan los diferentes procesos que permiten el adecuado funcionamiento del sistema en la organización.

5.6 Revisión por la Gerencia: Periódicamente la alta dirección debe realizar la revisión del sistema evaluando las necesidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios. Se deben tener en cuenta resultados de auditorías, retroalimentación por parte del cliente, desempeño del proceso y conformidad del producto y acciones de seguimiento previas.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos: La organización debe proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

6.2 Recurso Humano: Debe estar conformado por un personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada. La organización debe concientizar al personal con respecto de cómo contribuye su trabajo a alcanzar los objetivos de calidad.

6.3 Infraestructura: La organización debe contar con edificios, espacio de trabajo, equipo para los procesos y servicios de apoyo tales (como transporte, sistemas de información o comunicación)

6.4 Ambiente de Trabajo: Gestionar para que el ambiente de trabajo sea el mínimo para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Aclara que el ambiente de trabajo está relacionado con ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del Producto: La organización debe implementar cuando sea apropiado los objetivos de calidad, los requisitos para el producto, documentos y recursos específicos para el producto, verificación, validación, seguimiento, inspección para el producto así como los criterios de aceptación. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo a la medición para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente: La organización debe determinar los requisitos especificados para el cliente, incluyendo requisitos para actividad de entrega, requisitos no especificados por el cliente pero necesario para el funcionamiento del producto. La organización revisar los requisitos previo al compromiso a entregar el producto al cliente, resolver las diferencias entre los requisitos del contrato y los previamente existentes. Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente.

7.3 Diseño y Desarrollo: Planificación del diseño y desarrollo, la organización debe determinar las etapas del diseño y desarrollo, revisar, verificar y validar que sea apropiada para cada etapa del diseño y definir los responsables para el diseño y desarrollo. Los elementos de entrada deben incluir requisitos funcionales y de desempeño, información proveniente de diseños previos similares. Se debe cumplir con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, información apropiada de compras y producción, hacer referencia a los criterios de aceptación del producto. En las etapas adecuadas se deben realizar revisiones sistémicas del diseño y desarrollo, evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo. Verificar que el resultado cumple con los requisitos iniciales de entrada, validar que el producto es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación y se deben identificar y mantenerse registros.

7.4 Compras: La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, se debe realizar inspecciones u otras actividades para asegurar que el producto comprado cumple con las especificaciones.

7.5 Producción y Prestación del Servicio: Disponibilidad de información que describa las características del producto, de las instrucciones de trabajo, se debe usar el equipo apropiado, disponibilidad de los dispositivos de medición, implementación del seguimiento y de la medición. Se debe validar aquellos procesos donde no se pueda verificar mediante mediciones y seguimiento, identificar le producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto, cuida los bienes del cliente mientras estén bajo el control de la organización.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición: Se deben calibrar, ajustar, verificar, proteger contra ajustes indeseados y proteger contra daños los dispositivos para la medición. Se aclara: La confirmación de la capacidad de los programas informáticos para satisfacer la aplicación intencionada incluiría su verificación y administración de la configuración para mantener su idoneidad para el uso.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades: Se realiza para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, mejorar continuamente la eficacia del sistema. Se aclara que se debe demostrar la conformidad con los requisitos del producto.

8.2 Seguimiento y Medición: Se debe hacer seguimiento a la percepción del cliente, periódicamente llevar a cabo el proceso de auditorías, aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medir y hacer seguimiento a las características del producto y verificar que se cumplan los requisitos.

8.3 Control del Producto No Conforme: Evitar la entrega del producto no conforme al cliente tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizando su uso, liberación o aceptación baja concesión por una autoridad competente y tomando acciones para impedir el uso previsto originalmente.

Se agrega una nueva manera:

Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Se agrega un nuevo punto:

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

8.4 Análisis de Datos: Información sobre la satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del producto y proveedores.

8.5 Mejora: Mejora continúa de la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política, objetivos, auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas y revisión por la gerencia.

Norma ISO 19011:2002 (Directrices para la Auditoría Ambiental y de la Calidad)

Esta norma proporciona[4] directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a proveedores.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Proporciona información acerca de los principios de auditoría, gestión de programas de auditorías, realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad (SGC) y ambiental (SGA), competencia de los auditores. La norma es aplicable a toda aquella organización que desee realizar auditorías internas o externas SGC y SGA.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La norma tiene como referencias normativas:

ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

ISO 14050:2002 Gestión Ambiental - Vocabulario

3. DEFINICIONES

3.1 Auditorías: Proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría para evaluarlas con el objetivo de que se cumplan los criterios de auditoría.

3.2 Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, requisitos o procedimientos.

[4] http://www.icontec.org/BancoMedios/Imagenes/selecci%C3%B3n%20y%20uso.pdf

3.3 Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y son verificables.
3.4 Hallazgos de la Auditoría: Evaluación de la evidencia de las auditorías frente a los criterios de la auditoría.
3.5 Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras consolidar los resultados de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoria.
3.6 Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.
3.7 Auditado: Organización que es estudiada.
3.8 Auditor: Persona competente para realizar una auditoría.
3.9 Equipo Auditor: Grupo de personas competente para realizar una auditoría.
3.10 Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específica al equipo auditor
3.11 Programa de Auditorías: Conjunto de una o más auditorías planeadas para desarrollarlas en determinado periodo de tiempo.
3.12 Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y detalles acordados de una auditoría.
3.13 Alcance de una Auditoría: Límites de una auditorías.

4. PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

Los principios previos a la ejecución de una auditoría son:
Conducta Ética: Fundamento de la profesionalidad.
Presentación Ecuánime: Obligación de informar con veracidad y exactitud.
Debido Cuidado Profesional: Aplicación de diligencia y juicio al auditar.
Independencia: Base para la imparcialidad y objetividad de las conclusiones.
Enfoque Basado en la Evidencia: Método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistémico.

5. GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

5.1 Generalidades: Un programa de auditorías puede contener una o más auditorías dependiendo del tamaño y complejidad de la organización. Incluye todas las actividades para determinar el número de auditorías pertinentes así como la asignación de recursos para llevarla a cabo.
5.2 Objetivos y Amplitud de un Programa de Auditorías: Se establecen objetivos considerando prioridades de la dirección, propósitos comerciales, requisitos del sistema de gestión, requisitos legales, necesidad de evaluar a proveedores, requisitos del cliente, riesgos para la organización. La amplitud de un programa de auditorías puede variar dependiendo del alcance, objetivo y duración de cada una de las auditorías, frecuencia de las auditorías, número y complejidad de las actividades que se auditen, necesidad de acreditación, las inquietudes de las partes interesadas y los cambios significativos en la organización.
5.3 Responsabilidades, Recursos y Procedimientos del Programa de Auditorías: A quienes se le ha entregado la responsabilidad de gestionar el programa de auditorías deben establecer los objetivos y amplitud del programa de auditoría, establecer responsables, procedimientos y los recursos, asegurarse de que se mantengan los recursos, realizar seguimiento al programa de auditorías. Los recursos para llevar a cabo el programa de auditorías se establecen a partir de los recursos financieros para implementar y mantener las actividades de las auditorías, las técnicas de las auditorías, los procesos para alcanzar la competencia de los auditores y mejorar sus desempeño, disponibilidad de auditores y expertos técnicos con la competencia adecuada.

Los procedimientos del programa de auditorías deberían tratar de la planificación y elaboración del calendario de las auditorías, aseguramiento de la competencia de los auditores, selección de los equipos auditores apropiados, realización de las auditorías, conservación de los registros del programa de auditorías, seguimiento del desempeño y eficacia del programa de auditorías.

5.4 Implementación del Programa de Auditorías: La implementación de un programa de auditorías debería tratar la comunicación del programa de auditorías a las partes interesadas, coordinación y elaboración del programa de auditorías, establecimiento y mantenimiento de un proceso para la evaluación de auditores, asegurarse de la selección de los equipos auditores, provisión de los recursos, asegurarse del control de los registros de las actividades de la auditoría, asegurarse del seguimiento de la auditoría.

5.5 Registros del Programa de Auditoría: Los registros se deberían guardar para demostrar la implementación del programa, además debe contener registros relacionados con auditorías individuales, resultados de la revisión del programa de auditoría, registros relacionados con el personal de la auditoría.

5.6 Seguimiento y Revisión del Programa de Auditoría: La implementación del programa debería revisarse a intervalos apropiados para evaluar si se han cumplido sus objetivos e identificar oportunidades de mejora. La revisión del programa de auditorías debe considerar los resultados y las tendencias, la conformidad de los procedimientos, las necesidades y expectativas cambiantes los registros del programa, la coherencia en el desempeño de los equipos auditores en situaciones similares.

6. ACTIVIDADES DE AUDITORÍAS

6.1 Generalidades: El capitulo proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo las actividades de auditoría como parte del programa.

6.2 Inicio de la Auditoría: Designación del líder del equipo auditor, definición de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, determinación de la viabilidad de la auditoría, selección del equipo auditor.

6.3 Revisión de la Documentación: Revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo de los registros y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de la auditoría.

6.4 Preparación de las Actividades de Auditoría: Preparación del plan de auditoría, asignación de tareas al equipo auditor, preparación de los documentos de trabajo.

6.5 Realización de las Actividades de Auditoría: Realización de la reunión de apertura, comunicación durante la auditoría, papel y responsabilidades de los guías y observadores, recopilación y verificación de la información, generación de hallazgos de la auditoría, preparación de las conclusiones de la auditoría, realización de la reunión de cierre.

6.6 Preparación, Aprobación y Distribución del Informe de la Auditoría: Preparación del informe de la auditoría, aprobación y distribución del informe de la auditoría.

6.7 Finalización de la Auditoría.

6.8 Realización de las Actividades de Seguimiento de una Auditoría.

7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

7.1 Generalidades: La fiabilidad y confianza en el proceso de auditoría depende de la competencia de aquellos que llevan a cabo la auditora.

7.2 Atributos Personales: Un auditor debería ser ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de si mismo.
7.3 Conocimientos y Habilidades: Los auditores deberían tener conocimiento y habilidades en las siguientes tareas: principios, procedimientos y técnicas de auditorías, situaciones de la organización, leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina.
7.4 Educación, Experiencia Laborar, formación como auditor y experiencia en auditorías: Los auditores deben tener educación, experiencia laboral, formación y experiencia laboral de tal manera que contribuya al desarrollo de los conocimientos en el numeral 7.3. El líder auditor debió adquirido conocimiento y experiencia mediante la práctica y realizando auditorías bajo la dirección de un líder competente.
7.5 Mantenimiento y Mejora de la Competencia: Hace referencia al mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales.
7.6 Evaluación del Auditor: La evaluación de los auditores y líder de los equipos auditores debería estar planificada, implementada y registrada de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría para proporcionar un resultado que sea objetivo, coherente, justo y fiable.

Productividad

La productividad[5] es hacer las cosas cada vez mejor, desde el principio hasta el final. Aprender del pasado, adoptar siempre un pensamiento positivo, enfrentar con empeño y entusiasmo el presente y construir futuro por medio de la adopción de visiones dinámicas y abiertas al cambio.

Actualmente en las empresas existen barreras que no permiten mejorar la productividad entre las cuales se encuentran[6]:

- La productividad no ha sido cultivada en el mundo de los negocios.
- No se tiene la experiencia con respecto a los puntos a influir y que se mejore la productividad.
- Las perspectivas de producción avanzan con una planificación a corto plazo.
- Falta educación y concientización sustantiva para la elaboración de las estrategias en las organizaciones.
- El interés parcial de los entes gubernamentales en el tema.

Según el Dr Deming solo los japoneses comprenden que a medida que mejora la calidad mejora la productividad.
En otros países se ha interpretado la productividad y calidad casi como sinónimos y encuentran que el subproducto de la calidad es la productividad.
En los países subdesarrollados generalmente tratan los temas como muy diferentes y trabajan por separado.

Para establecer una conexión entre productividad y calidad, hay que hablar primero del control total de calidad. Normalmente el personal de producción establece metas de cumplimiento de programas y entrega de productos, mientras el personal de calidad establece metas de aseguramiento de la calidad del producto. Existe aquí, una

[5] http://www.productivamente.org/productividad/about.php
[6] Artículo tomado de la revista espacios, volumen 13 del 2005.

tendencia natural a la confrontación, por ejemplo trabajadores de producción vs. Trabajadores de control de calidad.
Sin embargo, es indudable que tanto la organización de la producción como la de la calidad, deberían encaminarse hacia una meta común: esto es, “Producir bienes que satisfagan especificaciones, con el mínimo de desperdicio y demora”, ya que, trabajando en conjunto se puede lograr unos que resultados más satisfactorios que los que se alcanzan trabajando aisladamente.

Quizás es un hecho en las empresas que la participación y la responsabilidad en cuanto a calidad es obligación sólo del departamento de calidad. En otras palabras, todavía prevalece la idea de que productividad y calidad no son sinónimos sino dos conceptos diferentes.

Tal vez una definición más especifica de calidad, podría facilitar una mejor comprensión de su conexión con la productividad y tomar ventaja de este punto influyente en el proceso de calidad-productividad.

Por otra parte, también es necesario recalcar que la medición de la productividad es esencial para que la industria esté en condiciones de evaluar su tasa de eficiencia.
La medición transforma la retórica en una definición medible. ¿Cómo saber si mejoramos, si no tenemos un sistema de medición de productividad apropiado y confiable?, por eso, el costo que toda organización paga es alto a causa del desperdicio y de las demoras en ellas.
Si efectivamente el desperdicio y las demoras son un reto a la medición en las empresas, y si se quiere mejorar la productividad, es necesario medir dónde se está hoy, establecer algunas metas y luego seguirle la pista a la calidad para asegurarse de que se están produciendo efectos positivos sobre la productividad.

Es conveniente hablar de la calidad en el área de producción. Aquí, que es en realidad donde los productos se hacen y en términos de Productividad se puede llamar Calidad de la Producción y se define como el nivel de eficiencia en la producción en lograr el incremento de las especificaciones, mediante la eliminación del desperdicio, demoras y pobreza de mano de obra.
En la sección de producción se está hablando de la calidad de la producción, no de la calidad del producto. Las personas de producción deben trabajar los productos hasta que satisfagan las especificaciones y cuando esto sucede, el producto sale.
Se puede definir la calidad de los productos como el nivel de relevancia, uniformidad y confiabilidad satisfactorio para el cliente e incrementado por las mejoras en las especificaciones de fabricación.
Las especificaciones deben estar definidas en las áreas de diseño, producción y ventas. Naturalmente la alta gerencia en las empresas ha prestado más atención a la calidad de los productos que a la calidad de los procesos.

Se ha mencionado el término calidad, pero sin especificar de quién es la responsabilidad de la mejora de la misma. La forma que se debe emplear para mejorar la calidad de un producto es mejorar las exigencias y las especificaciones y esta responsabilidad recae en todo el personal de ingeniería, conjuntamente con los aportes del personal de mercadeo y ventas.

En general, a nivel internacional, las empresas mantienen la política de que la calidad genera productividad.
Para entender mejor la relación productividad-calidad y asimilarla de una manera auténtica es conveniente analizar los elementos de medición. Primero: el re-trabajo:

cada defecto o error que tenemos que reparar, se toma al menos horas extras de trabajo o máquina. Las horas extras bajan la productividad. Un enfoque sobre la eliminación del desperdicio permite disminuir el requerimiento de material y esto es aumento de productividad.

El re-trabajo, el desperdicio, las fallas de inspección, los errores de documentación, las órdenes de cambio de ingeniería, los cambios en las órdenes de compra, las devoluciones de los suministros, las demoras en el suministro, lo mismo que el costo de inspectores e ingenieros de calidad, equipos de laboratorio y otros, afectan explícitamente la productividad. Si se analiza con cuidado, se puede observar el gran impacto de la calidad sobre el lado de la productividad.

Existen fuertes tendencias en las cuales los empresarios han sido complacientes por muchos años. Se requerirá de una perspectiva de productividad basada en la planificación estratégica, educación/ comprensión y en una evaluación seguida de planificación de tácticas, ejecución y seguimiento de los resultados.

Es el momento conveniente para la mejora de la productividad en todas las empresas. No se trata de operativos de tres meses de esfuerzo aquí y tres meses de esfuerzo allá, hay que mirar la productividad y calidad del trabajo como las dos caras de la moneda. Lo primero que salta a la vista aquí es el aumento de la productividad a través de la medición y la acción correctiva; luego el aumento de la calidad de vida del trabajo de nuestra de gente, porque ellos están comprometidos, contribuyendo y sintiendo alguna satisfacción en su trabajo, luego mayor aumento de la productividad, luego mayor aumento de la calidad de vida del trabajo, porque las personas sienten orgullo de ser miembros de un grupo ganador.

Es conveniente usar la llamada Estrategia de Calidad Total para hacer las cosas bien desde el principio, eliminando el desperdicio y las demoras y teniendo más bien una actitud de preocupación por la prevención de defectos a largo plazo, en vez de aquella de “encuéntrelo y arréglelo” a corto plazo.

Las empresas tienen una fuerza de trabajo normalmente no usada y a la espera de una oportunidad de participar ante cualquier tipo de problema en las operaciones, que pudieran afectar adversamente la calidad de la producción y la calidad del producto. La productividad puede y debe ser medida al mismo tiempo que la calidad, y ambas ser incrementadas en base a una planificada estrategia de la gerencia de la empresa.

Desarrollo Organizacional

Según la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad la norma ISO 9004:2000 denominada directrices para la mejora del Desempeño, se encuentra en medio de la actualización.

[7]Esta norma actualmente está dirigida a la alta dirección de las organizaciones aborda el tema de gestión de la sostenibilidad desde el punto de vista de la gestión de la calidad, es decir que la norma proporciona un vehículo para la implementación.

Para llegar a ser sostenibles, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse a los cambios en su entorno de negocio. La organización debe desarrollar la capacidad

[7] http://www.fundibeq.org/Noticias/articulos/Febrero2007.pdf articulo toma de Internet

de aprender, mejorar, innovar, comunicarse de manera eficaz, motivación del personal y la gestión de riesgos en la organización.

Para todo lo anterior es importante el desarrollo personal de cada uno de los empleados de la organización por lo cual se hace importante el Desarrollo Organizacional como uno de los nuevos pilares del Sistema de Gestión de Calidad.

Esto se reafirma bajo el numeral 6.2.2.1 Competencia.

1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1.2 PERSONAL

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

6.2.2.1 Competencia: La alta dirección debe asegurarse de que se cuenta con la competencia necesaria para la operación eficaz y eficiente de la organización. La dirección debería considerar el análisis de las necesidades de competencias presentes y las esperadas por la organización.

Debe:

- Anticiparse a las necesidades de sucesión de la dirección y fuerza laboral.
- Cambios en procesos, herramientas y equipos de la organización.
- Evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas.

7. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las siguientes actividades se ejecutaron durante la práctica empresarial:

7.1 Videoconferencias: Se asistió a 5 Videoconferencia de 2 horas cada una.

El 2 de Septiembre en la cuál se entregaron los temas a investigar a cada uno de los responsables de productividad y desarrollo organizacional con acerca de las herramientas para el análisis de causas. En la regional oriente se realizó la investigación del Diagrama de Pareto. También se tocó el tema del programa de auditorías de procesos el cual estaba a punto de iniciar el ciclo.

El 14 de Octubre se charló acerca de las primeras auditorías llevadas a cabo en la regional así como los resultados que estas arrojaron. Adicionalmente se dividieron tareas con relación a temas específicos como la forma de medición de auditores, manual de calidad y el mapa de proceso. En la regional oriente se participó en la actualización del manual de calidad.

El 11 de Noviembre en la cual se llevó un status d e las auditorías realizadas a la fecha en la regional, así como los resultados parciales, adicionalmente se presentó el avance del proyecto de actualización del mapa de procesos, se repartieron los procesos a los cuales se les actualizaría la documentación.

El 12 de Diciembre se presentó nuevamente el status de las auditorías hasta la fecha, con sus respectivos resultados parciales, la fecha de envió de la documentación a la nacional, se presentó avances del manual de calidad y avance en el folleto del mapa de procesos, adicionalmente se repartieron procesos para documentarlos.

El 23 de Enero se ultimaron los detalles para la Auditaría de Recertificación del ICONTEC que se llevó a cabo entre el 9 y 16 de Febrero del 2009. Adicionalmente se comentó sobre la necesidad de replantear algunos indicadores del proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional con el objetivo de tener más participación en los procesos de la compañía y ser el proceso que jalona el mejoramiento continuo.

7.2 Auditorías de Servicio: En estos meses se ejecutaron 9 auditorías de servicios y se consolidaron 5 informes nacionales:

Entre el 3 y 8 de Septiembre se realizó la planeación, ejecución de la auditoría de servicio al cliente BEIESDORF COLOMBIA S A (BDF). Se asistió a 6 puntos de venta donde se auditó una persona en cada uno de ellos y al ejecutivo de cuenta en las instalaciones de Eficacia. Luego de la consolidación del informe que se realizó en Cali, se entregaron los resultados al Ejecutivo de cuenta y la responsable de gerenciamiento de Clientes. (Ver anexo 4), los ítems en blanco no aplican a la regional, los de color verde alcanzan la meta, los de color amarillo están en riesgo de no cumplirse y los de rojo no cumplen con los acuerdos.

Entre el 17 y 19 de Septiembre se realizó la planeación y ejecución de la auditoría de servicio al cliente TESA TAPE. Se asistió a 2 puntos de venta

donde se auditó una persona en cada uno de ellos y al ejecutivo de cuenta en las instalaciones de Eficacia. Luego se realizó la consolidación del informe en Bucaramanga y se envió a todas las regionales, posteriormente se realizó la presentación de los resultados al ejecutivo de cuenta y a la responsable de gerenciamiento de clientes. (Ver anexo 5), los ítems en blanco no aplican a la regional, los de color verde alcanzan la meta, los de color amarillo están en riesgo de no cumplirse y los de rojo no cumplen con los acuerdos.

Entre el 6 y 9 de Octubre se realizó la planeación y ejecución de la auditoría de servicio al cliente COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TABACOS (COLTABACO). Se asistió a 8 puntos de venta donde se auditó 1 persona en cada uno de los puntos, a la supervisora de las niñas y la ejecutiva de cuenta en las instalaciones de Eficacia. Luego se realizó la consolidación en la ciudad de Pereira y se realizó la presentación de los resultados obtenidos a la supervisora, ejecutiva de cuenta y responsable de gerenciamiento de clientes. (Ver anexo 6), los ítems en blanco no aplican a la regional, los de color verde alcanzan la meta, los de color amarillo están en riesgo de no cumplirse y los de rojo no cumplen con los acuerdos.

Entre el 21 y 24 de Octubre se realizó la planeación y ejecución de la auditoría de servicio al cliente INDUSTRIAS HACEB. Se asistió a 6 puntos de venta donde se auditó a una persona en cada punto y al ejecutivo de cuenta en las instalaciones de Eficacia. Se realizó la consolidación del informe en Bogotá se realizó la presentación de los resultados obtenidos al ejecutivo de cuenta y la responsable de gerenciamiento de clientes. (Ver anexo 7), los ítems en blanco no aplican a la regional, los de color verde alcanzan la meta, los de color amarillo están en riesgo de no cumplirse y los de rojo no cumplen con los acuerdos.

Entre el 5 y 6 de Noviembre se realizó una auditoría de carácter extraordinario a los clientes ALIANZA TEAM y LLOREDA. Se consolidó el informe de la regional y se envió a la sede de la nacional donde era esperado de carácter urgente. (Ver anexo 8)

Entre el 7 y 10 de Noviembre se realizó la planeación y ejecución de la auditoría al cliente COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL (SUFI). Se visitaron los 5 éxitos de la ciudad y se auditaron 12 personas y la ejecutiva de cuenta en las instalaciones de Eficacia. Luego de la consolidación del informe en Medellín se realizó la respectiva presentación de resultados a la Ejecutiva de Cuenta y a la responsable de Gerenciamiento de Clientes. (Ver anexo 9)

Entre el 25 y 28 de Noviembre se realizó la planeación y ejecución de la auditoría al cliente IBAÑEZ CASTILLA solo en la ciudad de Bucaramanga, se consolidó la información y se les presentó a la Ejecutiva de Cuenta y a la Responsable de Gerenciamiento de Clientes. (Ver anexo 10)

Entre el 24 de Noviembre y el 9 de Diciembre se ejecutó la auditoría del Cliente OLÍMPICA en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Pereria. Los resultados fueron enviados a Bucaramanga donde se realizó la consolidación del informe y fue enviado a la sede nacional. (Ver anexo 11)

Entre el 6 y el 13 de Enero de 2009 se desarrolló la auditoría del cliente RAYCO en las ciudades de Bucaramanga, Medellín, Bogotá, Pereira y Cali. Siendo esta ultima ciudad la sede donde se consolidó el informe para su posterior presentación en cada una de las regionales. (Ver anexo 12)

Entre el 22 y 26 de Enero se llevó a cabo la auditaría al cliente NESTLE PURINA en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Pereira. Los resultados fueron enviados a la ciudad de Bucaramanga donde se consolidó el informe y fué distribuido a las demás regionales. (Ver anexo 13)

Entre el 11 y 23 de Febrero se auditó al cliente OLÍMPICA en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín y Pereira. Los resultados de la auditoría fueron enviados a la ciudad de Bucaramanga donde se consolidó el informe y se envió a las demás regionales donde se presentaron los resultados. (Ver anexo 14)

Entre el 19 y 23 de Febrero se evaluó el desempeño del personal del cliente NOEL en la ciudad de Bucaramanga. Los resultados fueron entregados a la Ejecutiva de Cuenta y la Responsable de Gerenciamiento de Clientes. (Ver anexo 15)

7.3 Capacitaciones: Durante estos meses se ejecutaron 2 capacitaciones dirigidas por el autor:

Se realizó la capacitación de la herramienta de análisis de causas de los 5 porqués a los responsables de procesos y los auditores internos de la regional, esta se llevó a cabo el 18 de Septiembre en la oficina de Gerencia con una duración de una hora y una asistencia del 100% de auditores. Dicha capacitación requería la total asistencia de los auditores y era opcional la asistencia de los responsables de procesos. (Ver anexo 16)

Se capacitó en la herramienta de análisis de causa Diagrama de Pareto a los responsables de procesos de la regional y los auditores internos de la regional, esta se llevó a cabo el 30 de septiembre en la oficina de gerencia y contó con una asistencia del 100% de auditores. Dicha capacitación requería la total asistencia de los auditores y era opcional la asistencia de los responsables de procesos. (Ver anexo 17)

Se asistió al entrenamiento intensivo de 6 horas en presentación de informe de auditorías y el análisis de los riesgos. Dicha capacitación se realizó el 31 de Octubre y fue por medio de video conferencia con la ciudad de Pereira. Al entrenamiento asistieron todos los auditores internos de la regional y fue dirigida por el conferencista John Jairo Troches. (Ver anexo 18)

7.4 Planes de Instalación: Se realizó el respectivo seguimiento a las actividades de contenida en los planes de instalación de los clientes PCCOM, RECKKIT, KIMBERLY COLPAPEL, GALLY, CALZATODO, TELECOM, BRASILEÑA, SANDFORD, INDUSTRIAS CANNON. BICO, JACK ALBORNOZ, PRODUVARIOS y PALMAS DEL CESAR.

Los planes se encuentran en ORACLE en el modulo de Gerenciamiento.

Gráfico 1. Seguimiento actividades PCCOM

PC COM S A
CENTRO
SUMINISTRO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VENTAS

Fecha: 08/25/2008
Línea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción (Actualizar) (Cancelar) (Guardar)

Previous 10 31-40 of 116 Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualizaci
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08	La persona seleccionada firmó contrato	CERRADA	Sep 4, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08		CERRADA	Sep 4, 2008
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08	La persona trajo todos los documentos	CERRADA	Sep 4, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora de la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/19/2008	08/22/2008	ORIENTE	8/25/08	8/25/08	Se le comunicó cuando vino por documentos	CERRADA	Sep 4, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/19/2008	08/22/2008	ORIENTE	8/25/08	8/25/08	Se le informó a la persona que ingresó para que se acercara a eficacia a iniciar su proceso	CERRADA	Sep 4, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	08/25/2008	08/25/2008	ORIENTE	8/25/08	8/25/08	La requisición correspondiente es la # 51500	CERRADA	Sep 4, 2008
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	08/20/2008	08/22/2008	ORIENTE	8/19/08	8/19/08	La analista de seleccion asignada fue Maria Fernanda Gomez	CERRADA	Sep 4, 2008
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	08/20/2008	08/22/2008	ORIENTE	8/19/08	8/19/08	El ejecutivo asignado Fue Cesar Briceño	CERRADA	Aug 27, 200
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	10/14/2008	10/17/2008	ORIENTE	10/15/08	10/15/08	Ya fué realizada y se encuentra en el servidor. El resultado fué del 100% lo que denota un	CERRADA	Oct 15, 2008
Radicación de la primera factura	Administración del Recurso Financiero	Ejecutivo de Cuenta Nacional	09/25/2008	09/29/2008	ORIENTE	9/25/08	9/25/08	La factura fué radicada el 25 de septiembre	CERRADA	Sep 29, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	09/25/2008	09/25/2008	ORIENTE	9/25/08	9/25/08	No hubo rechazo	CERRADA	Sep 25, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	09/25/2008	09/25/2008	ORIENTE	9/25/08	9/25/08	Se pagó la nómina de manera cumplida	CERRADA	Sep 25, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	09/24/2008	09/24/2008	ORIENTE	9/23/08	9/23/08	Se realizó el cálculo y liquidación de nómina el 23 de Septiembre.	CERRADA	Sep 24, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	09/22/2008	09/23/2008	ORIENTE	9/23/08	9/23/08	Se registraron las novedades en ADAM el 23 de Septiembre.	CERRADA	Sep 24, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	09/19/2008	09/22/2008	ORIENTE	9/23/08	9/23/08		CERRADA	Sep 23, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08	Seguridad Social con fecha del 1 de Septiembre	CERRADA	Sep 4, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08	Se realizo junto con el proceso de contratación	CERRADA	Sep 4, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	08/26/2008	08/26/2008	ORIENTE	8/26/08	8/26/08	Se realiza junto con el proceso de contratación	CERRADA	Sep 4, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma Oracle

Gráfico 2. Seguimiento actividades RECKKIT

SUR OCCIDENTE — Línea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

SUMINISTRO DE PERSONAL DE MERCADEO Y VENTAS PARA RECKITT BENCKISER COLOMBIA S A

Acción (Actualizar) (Cancelar) (Guardar) — Previous 10 | 71-80 of 165 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Realizar Evaluación de la Primera Comida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	08/15/2008	08/15/2008	ORIENTE	8/15/08	8/15/08	Se encuentra en el servidor	CERRADA	Aug 13, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	07/31/2008	07/31/2008	ORIENTE	7/31/08	7/31/08		CERRADA	Aug 13, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesoreria	07/30/2008	07/30/2008	ORIENTE	7/30/08	7/30/08	La primera nomina se cancelo sin ningun inconveniente, actualmente tenemos problemas	CERRADA	Aug 13, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	07/22/2008	07/22/2008	ORIENTE	7/24/08	7/24/08	El cargue se hizo el 24 de julio, se presentaron problemas porque el concepto 1302 horas	CERRADA	Jul 28, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	07/18/2008	07/21/2008	ORIENTE	7/21/08	7/21/08	Las novedades se registaron el 24 de julio, porque en ADAM no estaba creado el PO para el periodo	CERRADA	Jul 28, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	07/18/2008	07/18/2008	ORIENTE	7/18/08	7/18/08	EL CLIENTE REPORTO NOVEDADES EL DIA 22 DE JULIO DEL 2008	CERRADA	Jul 28, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	07/16/2008	07/16/2008	ORIENTE	7/16/08	7/16/08	Al primer ingreso todo OK, para posteriores ingresos a otros eventos se han presentado	CERRADA	Aug 13, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	07/14/2008	07/16/2008	ORIENTE	7/14/08	7/16/08	LOS CONTRATOS SE GENERARON DESDE EL SISTEMA SIN PROBLEMAS	CERRADA	Jul 18, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	07/14/2008	07/16/2008	ORIENTE	7/16/08	7/16/08	Se realizo en grupo, se hizo a las 7 30 am, participando calidad y proceso, desarrollo integral.	CERRADA	Jul 18, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	07/14/2008	07/16/2008	ORIENTE	4/15/08	7/15/08	Se entrego en la reunion de contratacion.	CERRADA	Jul 18, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma Oracle

Gráfico 3. Seguimiento actividades KIMBERLY COLPAPEL

31
COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S A
CENTRO
Promocion y Ventas productos Kimberly-Temporada

Nro Personas: 120
Fecha: 09/23/2008
Línea de Servicio: MERCADEO PROMOCION Y VENTAS

Acción (Actualizar) (Cancelar) (Guardar) — Previous 10 | 11-20 of 40 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualizaci
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/9/08	10/9/08	Las firmas de los contratos se llevaron a cabo el dia 9 de octubre	CERRADA	Oct 20, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/7/08	10/7/08	Los contratos se generaron el 7 de octubre	CERRADA	Oct 20, 2008
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/9/08	10/9/08	Los documentos fueron recibidos y revisados el dia 9 de octubre	CERRADA	Oct 20, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/27/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/8/08	10/8/08		CERRADA	Oct 20, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/27/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/8/08	10/8/08		CERRADA	Oct 20, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	10/20/2008	10/24/2008	ORIENTE	10/6/08	10/6/08	Se ingresó la requisición de 51 personas	CERRADA	Oct 20, 2008
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	10/13/2008	10/17/2008	ORIENTE	10/1/08	10/1/08	La analista de selección de personal es Gloria Juliana Villamizar	CERRADA	Oct 10, 2008
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	10/13/2008	10/17/2008	ORIENTE	9/26/08	9/26/08	El ejecutivo de cuenta asignado es Oscar Sierra	CERRADA	Sep 26, 2008
Realizar encuesta de ingreso al cliente	Seguimiento al Servicio	Responsable de SAS	12/01/2008	12/05/2008	CENTRO				ABIERTA	Sep 23, 2008
Radicación de la primera factura	Administración del Recurso Financiero	Ejecutivo de Cuenta Nacional	11/17/2008	11/21/2008	CENTRO	11/19/08	11/19/08	no se presentaron inconvenientes con esta entrega	CERRADA	Dec 3, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/01/2008	11/01/2008	ORIENTE	10/16/08	10/16/08	El 16 de octubre iniciaron labores todos las personas	CERRADA	Oct 20, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/15/08	10/15/08	Se grabaron las afiliaciones el 15 de octubre	CERRADA	Oct 20, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	10/27/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/16/08	10/16/08	La inducción se realizó el jueves 16 de octubre	CERRADA	Oct 20, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/9/08	10/9/08	Al firmar el contrato se les entregó el carnet a cada persona	CERRADA	Oct 20, 2008

COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S A
CENTRO
Promocion y Ventas productos Kimberly-Temporada

Fecha: 09/23/2008
Linea de Servicio: MERCADEO PROMOCION Y VENTAS

Acción Actualizar Cancelar Guardar

Previous 1-10 of 43 Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	12/09/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/9/08	12/9/08	El plan de instalación se ha cumplido a cabalidad en la regional. La Evaluación se encuentra en el	CERRADA	Dec 9, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	11/14/2008	11/17/2008	ORIENTE	11/14/08	11/14/08		CERRADA	Nov 14, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	11/14/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/14/08	11/14/08	Se pagó la nomina de manera oportuna	CERRADA	Nov 14, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	11/13/2008	11/13/2008	ORIENTE	11/13/08	11/13/08	ok	CERRADA	Nov 13, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/11/2008	11/13/2008	ORIENTE	11/12/08	11/12/08	Las novedades en Adam se registraron el 12 de Noviembre	CERRADA	Nov 13, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/07/2008	11/10/2008	ORIENTE	11/10/08	11/10/08		CERRADA	Nov 10, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 4. Seguimiento actividades Gally.

34
GALLY LTDA C I
CENTRO
SUMINISTRO DE PERSONAL

Nro Personas: 30
Fecha: 10/31/2008
Linea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción Actualizar Cancelar Guardar

Previous 10 51-60 of 140 Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	10/28/2008	10/29/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	Se realizó la inducción corporativa el 31 despues de firmar el contrato	CERRADA	Nov 5, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/28/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	Posterior a la firma del contrato se les entregó el carnet	CERRADA	Nov 5, 2008
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/28/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	El 31 de octubre firmaron las 3 personas. 2 en Villavicencio y 1 en Cucuta	CERRADA	Nov 5, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/27/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	En ambas ciudades se realizó el 31 de octubre	CERRADA	Nov 5, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/24/2008	10/27/2008	ORIENTE	10/29/08	10/30/08	Se realizó el 29 en Cucuta y el 30 en Villavicencio	CERRADA	Nov 5, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	10/24/2008	10/27/2008	ORIENTE	10/28/08	10/30/08	Se realizó el 28 en Cucuta y el 30 en Villavicencio	CERRADA	Nov 5, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/23/2008	10/27/2008	ORIENTE	10/29/08	10/30/08	Se realizó el 29 en Cucuta y el 30 en Villavicencio	CERRADA	Nov 5, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	10/22/2008	10/23/2008	ORIENTE	10/27/08	10/29/08	Se realizó el 27 en Cucuta y el 29 en Villavicencio	CERRADA	Nov 5, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	10/21/2008	10/22/2008	ORIENTE	10/30/08	10/30/08	Se ingresó en el sistema el 30 de octubre	CERRADA	Nov 5, 2008
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	10/29/2008	10/31/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	Se realizó por medio de las responsables de Oficina de Villavicencio y Cucuta	CERRADA	Nov 5, 2008
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	11/28/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	Ya se encuentra en el sistema	CERRADA	Nov 27, 2008
Realizar encuesta de ingreso al cliente	Seguimiento al Servicio	Responsable de SAS	11/27/2008	11/27/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	NA	CERRADA	Nov 27, 2008
Radicación de la primera factura	Administración del Recurso Financiero	Ejecutivo de Cuenta Nacional	11/14/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/14/08	11/14/08		CERRADA	Nov 14, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	11/14/2008	11/15/2008	ORIENTE	11/14/08	11/14/08		CERRADA	Nov 14, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	11/14/2008	11/15/2008	ORIENTE	11/14/08	11/14/08	Se pagó la nómina de manera oportuna	CERRADA	Nov 14, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	11/13/2008	11/13/2008	ORIENTE	11/13/08	11/13/08	ok	CERRADA	Nov 13, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/11/2008	11/11/2008	ORIENTE	11/11/08	11/11/08	Se registraron las novedades en Adam	CERRADA	Nov 12, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/10/2008	11/10/2008	ORIENTE	11/10/08	11/10/08	Recibió el 10 de Noviembre	CERRADA	Nov 11, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/01/2008	11/01/2008	ORIENTE	11/1/08	11/1/08	Iniciaron labores el sabado 1 de noviembre	CERRADA	Nov 5, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	10/28/2008	10/28/2008	ORIENTE	10/31/08	10/31/08	El 31 se grabaron los contratos	CERRADA	Nov 5, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 5. Seguimiento actividades Calzatodo.

36
CALZATODO S A
SUR OCCIDENTE
SUMINISTRO DE PERSONAL

Nro Personas: 401
Fecha: 11/12/2008
Linea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción (Actualizar) (Cancelar) (Guardar) — Previous 10 | 91-100 of 166 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualizaci
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/10/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/11/08	11/12/08	OK	CERRADA	Nov 13, 200
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	11/10/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/11/08	11/11/08	OK	CERRADA	Nov 13, 200
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	11/10/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/10/08	11/10/08	La analista de Seleccion Asignada es Gloria Juliana Villamizar	CERRADA	Nov 13, 200
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	11/10/2008	11/14/2008	ORIENTE	11/10/08	11/10/08	Alejandra Correa (Front) y Yazmin Panqueba (Back)	CERRADA	Nov 13, 200
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/4/08	12/5/08	Los carnets se entregaron al momento de firmar contratos	CERRADA	Dec 5, 2008
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/4/08	12/5/08	Entre el 4 y 5 de diciembre firmó todas las personas	CERRADA	Dec 5, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/1/08	12/4/08	OK	CERRADA	Dec 5, 2008
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/25/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/3/08	12/4/08	Entre el 3 y 4 de diciembre se revisaron los documentos de todas las personas	CERRADA	Dec 5, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/25/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/26/08	11/27/08	Fueron citados para el 4 de Diciembre	CERRADA	Nov 27, 2008
Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	11/27/2008	11/27/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	OK	CERRADA	Nov 27, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/18/2008	11/21/2008	ORIENTE	11/20/08	11/20/08	Se realió el 20 de noviembre	CERRADA	Nov 21, 2008
Informar al personal los documentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/25/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/25/08	11/26/08		CERRADA	Nov 27, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/18/2008	11/21/2008	ORIENTE	11/18/08	11/18/08	Se realizó el 18 de noviembre	CERRADA	Nov 21, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/18/2008	11/21/2008	ORIENTE	11/21/08	11/21/08	Se realizó el 21 de noviembre	CERRADA	Nov 21, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	12/16/2008	12/16/2008	ORIENTE	12/16/08	12/16/08	OK	CERRADA	Dec 16, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	12/15/2008	12/15/2008	ORIENTE	12/15/08	12/15/08		CERRADA	Dec 15, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	12/11/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/11/08	12/11/08	La nómina quedo lista el jueves 11 de Diciembre	CERRADA	Dec 12, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/11/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/11/08	12/11/08	OK	CERRADA	Dec 12, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/05/2008	12/11/2008	ORIENTE	12/11/08	12/11/08	OK	CERRADA	Dec 12, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/01/2008	12/09/2008	ORIENTE	12/5/08	12/9/08	Las personas iniciaron labores el 5 y 9 de Diciembre respectivamente	CERRADA	Dec 9, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/4/08	12/5/08	OK	CERRADA	Dec 5, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	11/27/2008	12/05/2008	ORIENTE	12/4/08	12/5/08	Se realizó al momento de firmar contratos	CERRADA	Dec 5, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 6. Seguimiento actividades Telecom.

37
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S A ESP
CENTRO
Servicio de Apoyo a Otros Servicios en la Regional Nororiente, Occidente, Centro-Sur y la Sede Central.

Nro Personas: 472
Fecha: 11/21/2008
Linea de Servicio: GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Acción (Actualizar) (Cancelar) (Guardar) — Previous | 1-10 of 23 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualizaci
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/21/2008	11/24/2008	EJE CAFETERO	11/22/08	11/24/08		CERRADA	Dec 5, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/21/2008	11/24/2008	ORIENTE	11/26/08	11/26/08	La requisición se demoró porque se estaban parametrizando unos cargos	CERRADA	Nov 27, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 7. Seguimiento actividades Brasileña Carnes Frías.

BRASILEÑA CARNES FRIAS S A
CENTRO
SUMINISTRO DE PERSONAL PARA EVENTO IMPULSO DE TEMPORADA

Fecha: 11/24/2008
Línea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción: Actualizar, Cancelar, Guardar — Previous 10 | 31-40 of 74 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08	ok	CERRADA	Dec 12, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	12/09/2008	ORIENTE	12/9/08	12/9/08		CERRADA	Dec 9, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/25/2008	12/09/2008	ORIENTE	11/25/08	11/25/08	ok	CERRADA	Nov 25, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/24/2008	12/05/2008	ORIENTE	11/24/08	11/24/08	ok	CERRADA	Nov 25, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/24/2008	12/03/2008	ORIENTE	12/3/08	12/4/08	Se realizó la requisición	CERRADA	Dec 5, 2008
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	11/20/2008	11/20/2008	ORIENTE	11/18/08	11/18/08	Fué divulgado desde que se tiene la información a la responsable de oficina	CERRADA	Nov 25, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/29/2008	12/15/2008	ORIENTE	12/15/08	12/15/08	Inició labores la persona en Villavicencio	CERRADA	Dec 15, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08		CERRADA	Dec 12, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08	Se realizó al momento de firmar el contrato	CERRADA	Dec 12, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08	Se entregó al firmar el contrato	CERRADA	Dec 12, 2008
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08	Se firmó el contrato el día 12 de Diciembre	CERRADA	Dec 12, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/27/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/11/08	12/12/08	Se generó el contrato entre el jueves 11 y viernes 12 de Diciembre	CERRADA	Dec 12, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 8. Seguimiento actividades Sanford.

46
SANFORD COLOMBIA S A
CENTRO
SUMINISTRO DE PERSONAL PARA TEMPORADA ESCOLAR A

Nro Personas: 360
Fecha: 12/03/2008
Línea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción: Actualizar, Cancelar, Guardar — Previous 10 | 61-70 of 152 | Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/19/2008	01/06/2009	ORIENTE	12/17/08	12/18/08	Se informó al personal la fecha de firma del contrato	CERRADA	Dec 22, 2008
Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	11/19/2008	01/06/2009	ORIENTE	12/15/08	12/15/08	ok	CERRADA	Dec 22, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/19/2008	01/02/2009	ORIENTE	12/15/08	12/15/08	La entrevista con el cliente se llevó a cabo el 15 de Diciembre y el curso concurso el 16 de Diciembre	CERRADA	Dec 22, 2008
Informar al personal los documentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/19/2008	01/06/2009	ORIENTE	12/11/08	12/12/08	ok	CERRADA	Dec 22, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/19/2008	01/02/2009	ORIENTE	12/9/08	12/10/08	Se citó el personal a entrevista	CERRADA	Dec 22, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/05/2008	12/09/2008	ORIENTE	12/15/08	12/17/08	ok	CERRADA	Dec 17, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 9. Seguimiento actividades Industrias Canon.

39
INDUSTRIAS CANNON DE COLOMBIA S A
ANTIOQUIA
CAMBIATON DE TOALLAS EN ALMACENES EXITO

Nro Personas: 34
Fecha: 11/29/2008
Linea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción Actualizar Cancelar Guardar — Previous 10 61-70 of 157 Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualizaci
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/26/08	11/28/08	Se revisaron los documentos	CERRADA	Nov 28, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	Se les informó el 27 de Noviembre	CERRADA	Nov 28, 2008
Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	11/25/2008	11/27/2008	ORIENTE	11/26/08	11/26/08	OK	CERRADA	Dec 5, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envío a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/25/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	Se realizó el 27 de noviembre	CERRADA	Nov 28, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/25/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	ok	CERRADA	Nov 28, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/24/2008	11/27/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	ok	CERRADA	Nov 28, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/24/2008	11/27/2008	ORIENTE	11/27/08	11/27/08	Se realizó la requisición	CERRADA	Nov 28, 2008
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/24/2008	11/26/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08		CERRADA	Nov 28, 2008
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesoreria	12/15/2008	12/15/2008	ORIENTE	12/15/08	12/15/08		CERRADA	Dec 15, 2008
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	12/11/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/11/08	12/11/08	Se liquidó y calculó la nómina	CERRADA	Dec 11, 2008
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/11/2008	12/12/2008	ORIENTE	12/11/08	12/11/08	Se registraron novedades en ADAM	CERRADA	Dec 11, 2008
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/08/2008	12/11/2008	ORIENTE	12/10/08	12/11/08	ok	CERRADA	Dec 11, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/01/2008	12/30/2008	ORIENTE	12/1/08	12/1/08	Inició el lunes 1 de Diciembre	CERRADA	Dec 3, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	ok	CERRADA	Nov 28, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Rag de Formac y Desarrollo	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	Se realizó junto con la contratación	CERRADA	Nov 28, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	Se realizó junto con la contratación	CERRADA	Nov 28, 2008
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	Se firmó el contrato	CERRADA	Nov 28, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/26/2008	11/28/2008	ORIENTE	11/28/08	11/28/08	Se generó el contrato	CERRADA	Nov 28, 2008
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	12/15/2008	12/16/2008	ORIENTE	12/16/08	12/16/08	OK	CERRADA	Dec 16, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 10. Seguimiento actividades Bico.

41
BICO INTERNACIONAL S A
CENTRO
SUMINISTRO DE PERSONAL TEMPORADA ESCOLAR A

Nro Personas: 313
Fecha: 12/16/2008
Linea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Acción Actualizar Cancelar Guardar — Previous 10 21-30 of 68 Next 10

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	11/04/2008	01/02/2009	ORIENTE	11/14/08	11/15/08	Se realizó la preseleccion en las ciudades de Tunja y Villavicencio	CERRADA	Dec 17, 2008
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	11/04/2008	01/05/2009	ORIENTE	12/19/08	12/19/08		CERRADA	Dec 19, 2008
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/01/2008	01/02/2009	ORIENTE	12/17/08	12/17/08		CERRADA	Dec 17, 2008
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	11/10/2008	11/12/2008	ORIENTE	12/12/08	12/12/08	Se divulgaron los perfiles a las ciudades de Tunja y Villavicencio	CERRADA	Dec 17, 2008

Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	11/18/2008	12/29/2008	ORIENTE	12/9/08	12/16/08	El 9 y 16 de Diciembre en Villavicencio y Tunja respectivamente		CERRADA Dec 17, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/14/2008	12/29/2008	ORIENTE	11/18/08	11/18/08	ok		CERRADA Dec 17, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	11/11/2008	1/02/2009	ORIENTE	12/18/08	12/20/08	ok		CERRADA Dec 22, 2008

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 11. Seguimiento Jack Albornoz.

42
JACK ALBORNOZ
ORIENTE
SUMINISTRO DE PERSONAL

Nro Personas: 25
Fecha: 12/23/2008
Linea de Servicio: SUMINISTRO DE PERSONAL

Actualizar Cancelar Guardar

Previous 10 41-46 of 46 Next

Actividades	Proceso	Rol	Fecha Inicial	Fecha Final	Regional	Fecha Inicial Real	Fecha Final Real	Seguimiento	Estado	Ultima Actualización
Divulgar y entregar la OT a los Responsables de Operaciones (Nomina y Facturación)	Compensación Salarial y otros pagos	Responsable Comercial	12/19/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	ok	CERRADA	Dec 23, 2008
Completar OT con lineas de cargo, centros de costos, información general	Negociacion y Ventas	Responsable Comercial	12/22/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08	Quedó ok las lineas de cargo	CERRADA	Dec 23, 2008
Crear el Cliente en Adam	Administración de Recurso Tecnológico e Información	Analista de IT	12/22/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08		CERRADA	Dec 23, 2008
Crear el Cliente en Oracle	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Analista de Parametrizacion Nacional	12/22/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08		CERRADA	Dec 23, 2008
Enviar autorización de ingreso de clientes con los formatos de solicitud de ingreso y Rot a	Administración del Recurso Financiero	Analista Contable	12/19/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	ok	CERRADA	Dec 23, 2008
Autorizar ingreso del Cliente	Administración del Recurso Financiero	Lider Nacional de Credito y Cartera	12/19/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	Quedó autorizado el ingreso del cliente	CERRADA	Dec 23, 2008
Parametrización asigna Ejecutivos de Cuenta Regionales y Nacional a la OT	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Analista de Parametrizacion Nacional	12/22/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/23/08	Quedó parametrizado el Ejecutivo de Cuenta Nacional	CERRADA	Dec 23, 2008
Presentar Ejecutivo de Cuenta Nacional a todas las areas	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	12/26/2008	12/29/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08	ok	CERRADA	Dec 23, 2008
Presentar Ejecutivo de Cuenta Nacional al Cliente	Compensación Salarial y otros pagos	Responsable Comercial	12/26/2008	12/29/2008	ORIENTE	12/19/08	12/22/08	Se presentó el Ejecutivo de Cuenta Nacional al Cliente	CERRADA	Dec 23, 2008
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/23/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	La analista de selección es Maria Angelica Vega	CERRADA	Dec 23, 2008
Asignar Analista de Facturación	Compensación Salarial y otros pagos	Coordinador de Nomina	12/22/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08		CERRADA	Dec 23, 2008
Asignar Analista de Nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Coordinador de Nomina	12/22/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/22/08	12/23/08		CERRADA	Dec 23, 2008
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	12/23/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	E ejecutivo de cuenta es Jeferson Chacon	CERRADA	Dec 23, 2008
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/23/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/24/08	NA	CERRADA	Dec 23, 2008
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/23/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/23/08	ok	CERRADA	Dec 23, 2008
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/19/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/19/08	12/22/08	Se le entregó la información a la responsable de oficina de Cúcuta	CERRADA	Dec 23, 2008
Divulgar Acuerdo de Servicio	Negociacion y Ventas	Responsable Comercial	12/19/2008	12/23/2008	ORIENTE	12/19/08	12/19/08	Se divulgó los acuerdos obtenidos con el cliente	CERRADA	Dec 23, 2008
Definir formatos de control de servicio	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Nacional	12/23/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/23/08	NA	CERRADA	Dec 23, 2008

Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	12/23/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/24/08	NA	CERRADA Dec 23, 2008
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/23/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/23/08	12/24/08	NA	CERRADA Dec 23, 2008
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/01/2009	01/02/2009	ORIENTE	1/1/09	1/1/09		CERRADA Dec 30, 2008
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	12/23/2008	12/30/2008	ORIENTE	12/30/08	12/30/08	Se realizó la inducción corporativa en el momento de la firma del contrato	CERRADA Dec 30, 2008
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/29/2008	12/30/2008	ORIENTE	12/30/08	12/30/08	Se les entregó el carnet al momento de firmar el contrato	CERRADA Dec 30, 2008
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/26/2008	12/30/2008	ORIENTE	12/30/08	12/30/08	Todo el personal firmó contrato el dia 30 de Diciembre del 2 008	CERRADA Dec 30, 2008
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/23/2008	12/29/2008	ORIENTE	12/29/08	12/29/08		CERRADA Dec 29, 2008
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/22/2008	12/29/2008	ORIENTE	12/29/08	12/29/08	Se recibieron y revisaron los documentos del personal	CERRADA Dec 29, 2008
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/22/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/26/08	12/26/08		CERRADA Dec 26, 2008
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/29/2008	12/30/2008	ORIENTE	1/29/01	1/31/01	Se grabaron los contratos	CERRADA Jan 5, 2009
Realizar Evaluación de la Segunda Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	02/27/2009	03/02/2009	ORIENTE	2/27/09	2/27/09	La evaluación se encuentra en el servidor	CERRADA Feb 27, 2009
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	02/02/2009	02/05/2009	ORIENTE	2/4/09	2/4/09	La Evaluación se encuentra en el servidor	CERRADA Feb 4, 2009
Realizar encuesta de ingreso al cliente	Seguimiento al Servicio	Responsable de SAS	02/02/2009	02/05/2009	ORIENTE	2/3/09	2/4/09	Se realizó la encuesta al cliente con un resultado del 93%	CERRADA Feb 4, 2009
Radicación de la primera factura	Administración del Recurso Financiero	Ejecutivo de Cuenta Nacional	01/15/2009	01/16/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09		CERRADA Jan 16, 2009
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	01/15/2009	01/16/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	ok	CERRADA Jan 16, 2009
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	01/15/2009	01/15/2009	ORIENTE	1/15/09	1/15/09	Se pagó oportunamente la nómina	CERRADA Jan 15, 2009
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	01/13/2009	01/15/2009	ORIENTE	1/15/09	1/15/09	Se calculó la nomina de la manera pactada	CERRADA Jan 15, 2009
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/13/2009	01/14/2009	ORIENTE	1/13/09	1/13/09	pendiente direccionamiento de la gerencia	CERRADA Jan 14, 2009
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/09/2009	01/14/2009	ORIENTE	1/13/09	1/13/09	La nómina llegó errada y se le envió la información a la gerente para que nos envíe el direccionamiento	CERRADA Jan 14, 2009

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 12. Seguimiento Produvarios.

evista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	12/17/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/26/08	12/26/08	na	CERRADA Dec 30, 2008
lizar entrevistas al personal preseleccionado y cciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/17/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/26/08	12/26/08	na	CERRADA Dec 30, 2008
mar al personal los ducumentos para la firma contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/17/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/26/08	12/26/08	ok	CERRADA Dec 30, 2008
seleccionar los candidatos y citarlos a evista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/16/2008	12/24/2008	ORIENTE	12/22/08	12/25/08	Se preseleccionaron los candidatos	CERRADA Dec 29, 2008
lizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/19/2008	12/19/2008	ORIENTE	1/2/09	1/2/09	Se realizó la requisición del cliente Produvarios	CERRADA Jan 5, 2009
rdinar la capacitación en los procesos del nte y en Products	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/29/2008	12/31/2008	ORIENTE	12/29/08	12/29/08	ok	CERRADA Dec 29, 2008
igar perfiles y competencias, pruba otécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/17/2008	12/18/2008	ORIENTE	12/17/08	12/18/08	Fueron divulgados los perfiles	CERRADA Dec 29, 2008
gnar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/17/2008	12/19/2008	ORIENTE	12/17/08	12/19/08	La analista selección es Gloria Villamizar	CERRADA Dec 29, 2008
gnar Ejecutivos de Cuenta Nacional y onales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	12/17/2008	12/19/2008	ORIENTE	12/17/08	12/19/08	Las ejecutivas de cuenta son Alejandra Correa y Yazmin Pangueba	CERRADA Dec 29, 2008

Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	01/15/2009	01/15/2009	ORIENTE	1/15/09	1/15/09	Se pagó la nómina oportunamente	CERRADA Jan 15, 2009
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/05/2009	01/13/2009	ORIENTE	1/13/09	1/13/09	ok	CERRADA Jan 13, 2009
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/08/2009	01/09/2009	ORIENTE	1/13/09	1/13/09	Se recibieron posterior a la fecha	CERRADA Jan 13, 2009
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/26/2008	01/10/2009	ORIENTE	1/5/09	1/6/09	Iniciaron labores	CERRADA Jan 6, 2009
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/18/2008	01/02/2009	ORIENTE	1/5/09	1/6/09	ok	CERRADA Jan 6, 2009
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	12/18/2008	01/02/2009	ORIENTE	1/5/09	1/5/09	Se realizó al momento de firmar los contratos	CERRADA Jan 6, 2009
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/18/2008	01/02/2009	ORIENTE	1/5/09	1/5/09	Se entregó al momento de tramitar las firmas del contrato	CERRADA Jan 6, 2009
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/18/2008	01/02/2009	ORIENTE	1/5/09	1/5/09	El contrato se firmó el 5 de Enero	CERRADA Jan 6, 2009
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/18/2008	01/02/2009	ORIENTE	1/5/09	1/5/09	Se generaron el 5 de Enero	CERRADA Jan 6, 2009
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/17/2008	12/26/2008	ORIENTE	12/26/08	12/26/08	La cliente trajo las personas a contratar	CERRADA Dec 30, 2008
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	12/17/2008	12/26/2008	EJE CAFETERO	12/26/08	12/26/08	Los documentos y la fecha para firmar el contrato se informaron a traves de llamada telefonica	CERRADA Jan 6, 2009
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	12/16/2008	12/24/2008	EJE CAFETERO	12/12/08	12/12/08		CERRADA Jan 6, 2009
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/10/2008	12/19/2008	EJE CAFETERO	12/23/08	12/23/08	La requisición fue la numero 72307	CERRADA Jan 6, 2009
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Productos	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	12/29/2008	12/31/2008	EJE CAFETERO	12/29/08	12/29/08		CERRADA Jan 6, 2009
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/17/2008	12/18/2008	EJE CAFETERO	12/9/08	12/9/08		CERRADA Jan 6, 2009
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	12/17/2008	12/19/2008	EJE CAFETERO	12/9/08	12/9/08	Se asigno a Natalia Rivera	CERRADA Jan 6, 2009
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	12/17/2008	12/19/2008	EJE CAFETERO	12/15/08	12/15/08	Se asigno a Harold Salazar	CERRADA Jan 6, 2009
Realizar Evaluación de la Segunda Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	03/02/2009	03/06/2009	ORIENTE	3/2/09	3/2/09	La evaluación se encuentra en el servidor	CERRADA Mar 2, 2009
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	02/02/2009	02/06/2009	ORIENTE	2/2/09	2/2/09	Se encuentra en el sistema la evaluación de primera corrida	CERRADA Feb 2, 2009
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	01/16/2009	01/16/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	ok	CERRADA Jan 16, 2009

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

Gráfico 13. Seguimiento Palmas del Cesar.

Divulgar y entregar la OT a los Responsables de Operaciones (Nomina y Facturación)	Compensación Salarial y otros pagos	Responsable Comercial	01/14/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/14/09	1/16/09	Se divulgó la OT	CERRADA Jan 21, 2009
Completar OT con lineas de cargo, centros de costos, información general	Negociacion y Ventas	Responsable Comercial	01/13/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	ok	CERRADA Jan 21, 2009
Crear el Cliente en Adam	Administración de Recurso Tecnológico e Información	Analista de IT	01/09/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	El cliente se encuentra creado en ADAM con el código 167	CERRADA Jan 21, 2009
Crear el Cliente en Oracle	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Analista de Parametrizacion Nacional	01/12/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	El cliente se encuentra creado en ORACLE	CERRADA Jan 21, 2009
Enviar autorización de ingreso de clientes con los formatos de solicitud de ingreso y Rut a	Administración del Recurso Financiero	Analista Contable	01/09/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/15/09	1/15/09	ya fueron enviados	CERRADA Jan 21, 2009
Autorizar ingreso del Cliente	Administración del Recurso Financiero	Lider Nacional de Credito y Cartera	01/09/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/15/09	1/15/09	Autorizado el ingreso del cliente	CERRADA Jan 21, 2009

Realizar Programa de Operaciones Nacional	Compensación Salarial y otros pagos	Auxiliar de Administracion del Contrato	01/21/2009	02/06/2009	ORIENTE	2/2/09	2/4/09	Se realizó el PO y fué enviado desde Cali	CERRADA Feb 5, 2009
Parametrización de agrupadores de Facturación en Adam	Administración del Recurso Financiero	Analista de Facturacion	01/20/2009	01/30/2009	ORIENTE	1/23/09	1/23/09	Se realizó la respectiva agrupación	CERRADA Jan 30, 2009
Definir distribución de facturación	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Analista de Parametrizacion Nacional	01/21/2009	01/30/2009	ORIENTE	1/22/09	1/22/09	Quedó definida la facturación al cliente	CERRADA Jan 30, 2009
Parametrización asigna Ejecutivos de Cuenta Regionales y Nacional a la OT	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Analista de Parametrizacion Nacional	01/21/2009	01/22/2009	ORIENTE	1/20/09	1/21/09		CERRADA Jan 21, 2009
Presentar Ejecutivo de Cuenta Nacional a todas las areas	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	01/20/2009	01/22/2009	ORIENTE	1/20/09	1/21/09	Ya se realizó la presentación	CERRADA Jan 21, 2009
Presentar Ejecutivo de Cuenta Nacional al Cliente	Compensación Salarial y otros pagos	Responsable Comercial	01/19/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/19/09	1/20/09	ok	CERRADA Jan 21, 2009
Asignar Analista de Selección de Personal	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	01/16/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	NA Es un traslado de una cooperativa	CERRADA Jan 21, 2009
Asignar Analista de Facturación	Compensación Salarial y otros pagos	Coordinador de Nomina	01/16/2009	01/30/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	El analista de Facutración es Franklin L	CERRADA Jan 30, 2009
Asignar Analista de Nómina	Compensación Salarial y otros pagos	Coordinador de Nomina	01/16/2009	01/30/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	El analista es Rodolfo Morales	CERRADA Jan 30, 2009
Asignar Ejecutivos de Cuenta Nacional y Regionales	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Responsable de Gerenciamiento al Cliente	01/16/2009	01/21/2009	ORIENTE	1/16/09	1/16/09	La ECN es Sandra Landinez	CERRADA Jan 21, 2009
Preseleccionar los candidatos y citarlos a entrevista	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	01/13/2009	02/16/2009	ORIENTE	2/13/09	2/13/09	NA los tiene el cliente	CERRADA Feb 13, 2009
Realizar requisición de personal	Selección y Vinculación de Talentos	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/13/2009	03/10/2009	ORIENTE	3/10/09	3/10/09	Ya se realizó	CERRADA Mar 10, 2009
Coordinar la capacitación en los procesos del Cliente y en Producto	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	02/02/2009	02/12/2009	ORIENTE	2/9/09	2/10/09	NA	CERRADA Feb 10, 2009
Divulgar perfiles y competencias, pruebas psicotécnicas y documentos de ingreso a solicitar	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable de Talento Humano	01/20/2009	02/09/2009	ORIENTE	1/14/09	1/23/09	Se tiene el listado de personas a contratar, no se les aplicaran pruebas	CERRADA Feb 9, 2009
Parametrizar perfiles definidos en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Talento Humano	01/26/2009	02/11/2009	ORIENTE	1/20/09	1/22/09	Se parametrizaron los perfiles de las personas	CERRADA Feb 9, 2009
Elaborar Plan de Trabajo Anual para el Cliente	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Nacional	01/26/2009	02/11/2009	ORIENTE	2/9/09	2/10/09	Se tiene el PT para el cliente	CERRADA Feb 10, 2009
Enviar Manual de Servicio al Cliente	Negociacion y Ventas	Responsable Comercial	01/30/2009	02/10/2009	ORIENTE	2/9/09	2/10/09	ok	CERRADA Feb 10, 2009
Divulgar Acuerdo de Servicio	Negociacion y Ventas	Responsable Comercial	01/21/2009	02/09/2009	ORIENTE	1/19/09	2/5/09	Se divulgaron los Acuerdos de servicios a las personas interesadas	CERRADA Feb 9, 2009
Definir formatos de control de servicio	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Nacional	01/21/2009	02/13/2009	ORIENTE	2/4/09	2/5/09	Se definieron formatos	CERRADA Feb 5, 2009
Divulgar Programa de Operaciones Nacional	Compensación Salarial y otros pagos	Auxiliar de Administracion del Contrato	01/26/2009	02/13/2009	ORIENTE	2/3/09	2/5/09	Se divulgo el PO a los interesados	CERRADA Feb 5, 2009
Grabar contratos y completar la información de seguridad social y demás datos de afiliación	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/16/2009	03/16/2009	ORIENTE	3/11/09	3/11/09	Contratos grabados	CERRADA Mar 16, 2009
Realizar Inducción Corporativa	Selección y Vinculación de Talentos	Responsable Reg de Formac y Desarrollo	01/16/2009	03/16/2009	ORIENTE	3/16/09	3/16/09	Induccion OK	CERRADA Mar 16, 2009
Entregar carnet Empresarial - Colpatria	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/13/2009	03/11/2009	ORIENTE	3/12/09	3/12/09	Carnet entregado	CERRADA Mar 16, 2009
Tramitar firmas del contrato del personal y sus respectivas afiliaciones	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/13/2009	03/11/2009	ORIENTE	3/12/09	3/12/09	Tramites y afiliacion realizada	CERRADA Mar 16, 2009
Generar contratos del personal en Adam	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/13/2009	03/10/2009	ORIENTE	3/10/09	3/10/09	Ya se generaron contratos en Adam.	CERRADA Mar 10, 2009
Recibir y revisar los documentos del personal a contratar	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/13/2009	03/11/2009	ORIENTE	3/10/09	3/10/09	Ok. Recibido y Revisado.	CERRADA Mar 10, 2009
Informar al personal seleccionado la fecha y hora para la firma del contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/15/2009	03/10/2009	ORIENTE	3/10/09	3/10/09	Ya se informó fecha y hora de firma del contrato.	CERRADA Mar 10, 2009
Entrevista de selección con el Cliente	Comunicaciones	Responsable Comercial	01/14/2009	02/10/2009	ORIENTE	2/9/09	2/10/09	NA son enviadas por el cliente	CERRADA Feb 10, 2009
Realizar entrevistas al personal preseleccionado y selecciona el personal para envio a entrevista con	Selección y Vinculación de Talentos	Analista de Seleccion	01/13/2009	02/10/2009	ORIENTE	2/10/09	2/10/09	NA son enviadas por el cliente	CERRADA Feb 10, 2009
Informar al personal los ducumentos para la firma de contrato	Selección y Vinculación de Talentos	Auxiliar de Talento Humano	01/13/2009	03/09/2009	ORIENTE	2/13/09	2/13/09	Ok el primer ingreso de personal	CERRADA Feb 13, 2009

Realizar Evaluación de la Segunda Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	04/13/2009	04/16/2009	ORIENTE	4/20/09	4/20/09	Segunda Corrida 100%	CERRADA	Apr 20, 2009
Realizar Evaluación de la Primera Corrida	Valoración de Talentos	Responsable de Calidad y Procesos	03/12/2009	03/16/2009	ORIENTE	3/17/09	3/17/09	Primera corrida 100%	CERRADA	Mar 19, 2009
Realizar encuesta de ingreso al cliente	Seguimiento al Servicio	Responsable de SAS	02/23/2009	03/16/2009	ORIENTE	3/13/09	3/13/09	Encuesta realizada	CERRADA	Mar 19, 2009
Radicación de la primera factura	Administración del Recurso Financiero	Ejecutivo de Cuenta Nacional	01/29/2009	02/16/2009	ORIENTE	1/30/09	2/2/09	Se radicó la primera factura	CERRADA	Feb 13, 2009
Verificación y corrección de rechazos	Administración del Recurso Financiero	Analista de Talento Humano	01/30/2009	02/16/2009	ORIENTE	2/3/09	2/3/09	OK Palmas del Cesar	CERRADA	Feb 13, 2009
Pago oportuno de la primera nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Tesorería	01/30/2009	02/16/2009	ORIENTE	2/2/09	2/2/09	Se pagó oportunamente la nómina	CERRADA	Feb 13, 2009
Calculo y liquidación de nomina	Compensación Salarial y otros pagos	Analista de Nomina	01/30/2009	02/27/2009	ORIENTE	1/30/09	1/30/09		CERRADA	Feb 13, 2009
Registrar novedades en Adam	Compensación Salarial y otros pagos	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/30/2009	02/27/2009	ORIENTE	1/29/09	1/29/09	Se registraron las novedades en ADAM	CERRADA	Feb 13, 2009
Reporte de novedades por parte del cliente	Comunicaciones	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/29/2009	02/26/2009	ORIENTE	1/28/09	1/28/09	Se recibieron las novedades por parte del cliente	CERRADA	Feb 13, 2009
Inicio de labores	Gestión de Procesos Administrativos y Soporte de la Operación	Ejecutivo de Cuenta Regional	01/19/2009	03/17/2009	ORIENTE	3/16/09	3/16/09	Inicio de labores OK	CERRADA	Mar 16, 2009

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia. Plataforma Oracle.

7.5 Comité de Gerencia: Se participó en 9 Comités de Gerencias, en todos los casos se le realizaron las actas y se subieron a la plataforma de BINAPS

1er Comité: Se llevó a cabo el 10 de Septiembre. Se realizó un seguimiento a los compromisos adquiridos por los responsables durante los comités anteriores. (Ver anexo 19)

2do Comité: Se desarrolló el 30 de Septiembre. En dicha reunión se actualizó el status de los compromisos adquiridos por los responsables durante los comités anteriores, se realizó la presentación de los resultados obtenidos de la auditoría de servicio al cliente BDF, se presentó el status de los incidentes reportados por y hacia la regional. (Ver anexo 20)

3er Comité: Se realizó el 8 de Octubre. Inició con el seguimiento a los compromisos adquiridos por los responsables de procesos durante los comités anteriores, se presentaron los resultado obtenidos de la auditoría del cliente COLGATE ejecutada en el mes de Agosto. (Ver anexo 21)

4to Comité: Se ejecutó el 29 de Octubre. Se realizó un seguimiento a los compromisos adquiridos por los responsables durante los comités anteriores. (Ver anexo 22)
5to Comité: Se desarrolló el 13 de Noviembre. En dicha reunión se actualizó el status de los compromisos adquiridos por los responsables durante los comités anteriores. (Ver anexo 23)

6to Comité: Se llevó a cabo 26 de Noviembre. Se inició con el seguimiento a los compromisos adquiridos por los responsables de procesos durante los comités anteriores. (Ver anexo 24)

7mo Comité: Se realizó el 16 de Diciembre. La reunión comenzó con el seguimiento a los compromisos adquiridos por los responsables de procesos durante los comités anteriores, se presentó un informe a la fecha de las auditorías internas ejecutadas. Se informó acerca de la cantidad de auditorías ejecutadas y pendientes, así mismo se entregó un balance a la gerencia de la cantidad de no conformidades de resultados, de aplicación y documental

encontradas. En la presentación se informó los motivos por la cual se han aplazado y reprogramado las auditorías. (Ver anexo 25)

8vo Comité: Se ejecutó el 21 de Enero de 2009. Se realizó un seguimiento a compromisos pendientes de comités anteriores, se presentó una información previa a la visita de recertificación del ICONTEC. (Ver anexo26)

9no Comité: Se desarrolló el 25 de Febrero. La reunión comenzó con el seguimiento a los compromisos pendientes de las reuniones anteriores y se presentó el balance de los indicadores del proceso desde que se asumió el cargo. (Ver anexo 27)

7.6 Plataforma de BINAPS: Quincenalmente se validaron en los computadores de la compañía el correcto funcionamiento de la plataforma del sistema, así como la creación de usuarios cada vez que ingresa una persona a la nómina de planta de la compañía, de igual manera se asignaban los permisos para la reasignación de claves en las ocasiones en que el personal olvide la contraseña de ingreso al sistema.

7.7 Auditorías Internas: Durante los 6 meses se ejecutaron 11 auditorías internas, de las cuales el autor fue el encargado de ejecutar 6.

Se realizó el acompañamiento y apoyo a la auditora encargada del proceso de Seguimiento al Servicio, se recogió la documentación y se envió a Cali, de igual manera se alimentó la matriz medición de auditores.

Se realizó el acompañamiento y apoyo a la auditora encargada del proceso de Gestión de Procesos Administrativos y Soporte a la Operación, se recogió la documentación y se envió a Cali, de igual manera se alimentó la matriz medición de auditores.

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Compensación Salarial y Otros pagos, dejando como saldo 3 no conformidades de las cuales 2 son de aplicación y la restante de tipo documental; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 28)
Se recogió la documentación de la auditoría del proceso de Administración de Seguridad Social y Parafiscales y se envió a Cali, de igual manera se alimentó la matriz medición de auditores.

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Gestión de Compras y Abastecimiento, dejando como saldo 3 no conformidades, dos documentales y la restante de aplicación; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 29)

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Negociación y Ventas, dejando como saldo 2 no conformidades, una documental y la restante de resultado; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 30)

Se recogió la documentación de la auditoría del proceso de Gerenciamiento de Clientes y se envió a Cali, de igual manera se alimentó la matriz medición de auditores.

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Valoración de Talentos, dejando como saldo 3 no conformidades, todas de aplicación; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 31)

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo, dejando como saldo 2 no conformidades, todas de resultado; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 32)

Se recogió la documentación de la auditoría del proceso de Selección y Vinculación de Talentos y se envió a Cali, de igual manera se alimentó la matriz medición de auditores.

Se realizó la planeación y ejecución de la auditoría del proceso de Desarrollo de la Visión y la Estrategia, dejando como saldo 0 no conformidades; de igual manera la documentación se envió a Cali y se alimentó la matriz Seguimiento de Auditores. (Ver anexo 33)

7.8 Clima Organizacional: Se participó en 6 reuniones de Clima Organizacional donde se levantaron las respectivas actas y se definieron las tareas con los responsables de la actividad de bienestar del día de los niños la cual se ejecutaría a finales del mes de octubre.

1ra Reunión: Ejecutada el 3 de septiembre de 2008. (Ver anexo 34)

2da Reunión: Realizada 17 de septiembre de 2008. (Ver anexo 35)

3ra Reunión: Desarrollada el 15 de Octubre de 2008. (Ver anexo 36)

4ta Reunión: Llevada a cabo el 17 de Octubre de 2008. (Ver anexo 37)

5ta Reunión: Efectuada el 20 de Octubre de 2008. (Ver anexo 38)

6ta Reunión: Realizada el 14 de noviembre de 2008. (Ver anexo 39)

7.9 Incidentes: Se realizó la respectiva gestión para contestar oportunamente y darle una rápida solución a 15 incidentes reportado a la regional. Todos quedaron cerrados en la plataforma de BINAPS.

Grafico 14. Incidentes

Codigo	Fecha	Descripcion	Proceso	Responsable	Regional	Ciudad	Estado
I-2008-383	04/09/2008	En los días 17 y 22 de agosto se realizo ...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-557	04/11/2008	Desde el pasado mes de septiembre se r...	P15-Administración de ...	PEDRONEL_ES...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-558	04/11/2008	En la 2Q del mes de octubre se realizó re...	P08-Compensación Sal...	HEBERT_HERN...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-560	04/11/2008	Por segundo mes consecutivo las noved...	P05-Gerenciamiento d...	MARTHA_VASQ...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-571	05/11/2008	El dia 23 de enero de 2008 fue enviado ...	P08-Compensación Sal...	HEBERT_HERN...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-575	06/11/2008	Agradezco me confirmen que ocurrio con...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-576	10/11/2008	El pasado 6 de noviembre en reunion co...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-595	21/11/2008	EL DIA 20 DE NOVIEMBRE SE PRESENTO...	P05-Gerenciamiento d...	MARTHA_VASQ...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2008-621	28/11/2008	El día 21 de noviembre se monto requisici...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-18	16/01/2009	El día 16 de enero del presente año, lleg...	P05-Gerenciamiento d...	MARTHA_VASQ...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-30	26/01/2009	El día 26 de enero del presente año, lleg...	P05-Gerenciamiento d...	MARTHA_VASQ...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-52	06/02/2009	El 27 de enero se monto la requi 78444, ...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-6	13/01/2009	El pasado 2 de enero se cargo en el siste...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-8	13/01/2009	El pasado 5 de enero se monto la requisi...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA
I-2009-82	04/03/2009	Buenos días se monto la requisicion No. ...	P07-Selección y Vincul...	YOLANDA_CAD...	ORIENTE	BUCARAMANGA	FINALIZADA

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma BINAPS

7.10 Inducciones: Durante este periodo se realizaron 9 inducciones corporativas a personas que ingresaron en la nómina de planta. Cada inducción posee un tiempo estimado de 2 horas y se presenta información general de la empresa, sus líneas de servicios y los pilares del sistema de gestión de calidad.

7.11 Indicadores: Se diligenciaron los indicadores del proceso para los meses de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2008 y el mes de Enero de 2009; con sus respectivos análisis de cada uno de ellos, adicionalmente se realizó el acompañamiento a los responsables de procesos para que sus indicadores quedaran bien diligenciados, analizados y en caso de ser necesario diseñar los planes de acción. En los gráficos encontramos los valores de los diferentes procesos en las regionales Occidente (Occ), Eje Cafetero (Eje), Oriente (Ori), Antioquia (Ant), Norte (Nor), Centro (Cen), Nacional (Nac) y Consolidado del país.

Grafico 15. Indicadores de Procesos

Negociación y Ventas 21 elementos

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Cumplimiento Margen Bruto	FINANCIE...	7.53	7.75	7.53	7.74	7.35	8.04		7.69
Enero-2008		4.10	6.40	7.20	3.10	7.10	9.80		6.70
Julio-2008		2.24	-0.79	-1.03	16.29	7.88	9.59		7.50
Agosto-2008		6.03	7.21	7.82	7.02	7.98	7.76		7.30
Septiembre-2008		5.87	6.89	6.63	7.89	7.58	8.25		7.36
3T-2008		**4.7**	**4.4**	**4.5**	**10.4**	**7.8**	**8.5**		7.40
Octubre-2008		5.90	7.40	7.30	7.90	7.50	8.20		7.40
Noviembre-2008		6.46	7.74	8.14	7.67	9.34	7.76		7.81
Total Año-2008		**5.3**	**5.68**	**5.78**	**9.36**	**8.06**	**8.31**		7.48
% Crecimiento En Ventas	FINANCIE...	25.16	26.87	36.17	24.92	26.07	23.83		26.08
Enero-2008		3.90	-6.90	24.00	4.20	-0.70	-14...		-0.50
Febrero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Julio-2008		5.01	10.60	-17...	8.73	-4.28	11.38		3.98
Agosto-2008		11.69	19.18	-14...	-0.68	-3.35	7.98		3.78
Septiembre-2008		12.62	18.72	-13...	1.44	-2.97	8.31		4.51
3T-2008		**9.77**	**16.16**	**-15...**	**3.16**	**-3.54**	**9.22**		4.09
Octubre-2008		14.60	19.20	-11...	2.30	-2.80	8.50		5.30
Noviembre-2008		15.15	19.24	-10...	2.12	-1.91	6.78		5.28
Diciembre-2008		22.40	-1.40	-7.20	-25...	-15...	-20...		-10.70
4T-2008		**13.56**	**14.3**	**-12.4**	**-1.9**	**-5.1**	**3.8**		2.00
Total Año-2008		**27**	**63**	**62**	**-19**	**66**	**17**		25.00
Enero-2009		27.00	63.00	62.00	-19...	66.00	17.00	0.00	25.00

Gerenciamiento de Clientes - Sin Registros

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Costo por Servir	FINANCIE...	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8		0.8
Febrero-2008		1.02	8.01	6.52	0.57	1.21	0.92		3.04
Marzo-2008		0.62	8.87	4.32	0.49	0.98	0.54		2.64
1T-2008		**0.82**	**8.44**	**5.42**	**0.53**	**1.10**	**0.73**		2.84
Abril-2008		0.71	6.00	3.65	0.35	0.85	0.67		2.04
Mayo-2008		0.66	10.09	5.44	0.38	1.00	0.76		3.06
Junio-2008		0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75		0.75
2T-2008		**0.71**	**5.61**	**3.28**	**0.49**	**0.87**	**0.73**		1.95
Julio-2008		0.82	1.12	1.40	0.66	0.80	0.85		0.94
Agosto-2008		0.82	1.19	1.29	0.77	0.86	0.71		0.94
Septiembre-2008		0.93	1.13	1.27	0.54	0.89	0.71		0.91
3T-2008		**0.86**	**1.15**	**1.32**	**0.66**	**0.85**	**0.76**		0.93
Octubre-2008		0.64	1.10	0.96	0.66	0.78	0.71		0.81
Noviembre-2008		0.83	0.99	0.90	0.74	0.76	0.78		0.83
Diciembre-2008		0.80	1.07	0.87	0.68	0.71	0.67		0.80
4T-2008		**0.76**	**1.05**	**0.91**	**0.69**	**0.75**	**0.72**		0.81
Total Año-2008		**0.78**	**3.67**	**2.49**	**0.60**	**0.87**	**0.73**		1.52
Enero-2009		0.77	0.93	0.87	0.62	0.67	0.63		0.75

Cumplimiento del plan de tra...	**CLIENTES-...**								
Enero-2008		93.00	90.00	88.00	92.00	97.00	89.00		91.50
Febrero-2008		95.00	90.00	90.00	95.00	88.00	87.00		90.83
Marzo-2008		95.00	100...	92.00	98.00	90.00	85.00		93.33
1T-2008		**94.33**	**93.33**	**90.00**	**95.00**	**91.67**	**87.00**		91.89
Abril-2008		96.00	80.00	90.00	100...	95.00	86.00		91.17
Mayo-2008		97.00	90.00	90.00	92.00	85.00	90.00		90.67
Junio-2008		96.00	92.00	92.00	93.00	90.00	91.00		92.33
2T-2008		**96.33**	**87.33**	**90.67**	**95.00**	**90.00**	**89.00**		91.39
Julio-2008		94.00	90.00	91.00	90.00	85.00	91.00		90.17
Agosto-2008		95.00	92.00	90.00	92.00	85.00	78.00		88.67
Septiembre-2008		95.00	90.00	95.00	97.00	85.00	80.00		90.33
3T-2008		**94.67**	**90.67**	**92.00**	**93.00**	**85.00**	**83.00**		89.72
Octubre-2008		96.00	92.00	95.00	95.00	90.00	85.00		92.17
Noviembre-2008		95.00	100...	93.00	91.00	95.00	80.00		92.33
Diciembre-2008		90.00	100...	87.00	87.00	96.00	85.00		90.83
4T-2008		**93.67**	**97.33**	**91.67**	**91.00**	**93.67**	**83.33**		91.78
Total Año-2008		**94.75**	**92.17**	**91.08**	**93.50**	**90.08**	**85.58**		91.19
Enero-2009		91.00	93.00	95.00	88.00	96.00	65.00		88.00
Cumplimiento Planes de Inst...	**CLIENTES-...**								
Enero-2008		95.00	80.00	79.00	87.80	90.00	74.32		84.35
Febrero-2008		97.00	60.47	83.00	79.07	90.00	74.77		80.72
Marzo-2008		98.00	81.25	80.00	77.14	90.00	75.58		83.66
1T-2008		**96.67**	**73.91**	**80.67**	**81.34**	**90.00**	**74.89**		82.91
Abril-2008		98.00	80.39	81.00	81.24	90.00	60.61		81.87
Mayo-2008		89.00	94.00	97.00	76.00	35.00	96.00		81.17
Junio-2008		93.00	85.00	97.00	78.00	31.00	96.00		80.00
2T-2008		**93.33**	**86.46**	**91.67**	**78.41**	**52.00**	**84.20**		81.01
Julio-2008		93.00	98.00	98.00	84.00	88.00	96.00		92.83
Agosto-2008		98.00	96.00	94.00	91.00	92.00	97.00		94.67
Septiembre-2008		94.00	97.00	90.00	94.00	96.00	93.00		94.00
3T-2008		**95.00**	**97.00**	**94.00**	**89.67**	**92.00**	**95.33**		93.83
Octubre-2008		74.00	85.00	85.00	71.00	79.00	67.00		76.83
Noviembre-2008		80.00	68.00	78.00	66.00	55.00	59.00		67.67
Diciembre-2008		94.00	78.00	93.00	93.00	75.00	83.00		86.00
4T-2008		**82.67**	**77.00**	**85.33**	**76.67**	**69.67**	**69.67**		76.83
Total Año-2008		**91.92**	**83.59**	**87.92**	**81.52**	**75.92**	**81.02**		83.65
Enero-2009		96.00	91.00	94.00	91.00	82.00	88.00		90.33

Selección y Vinculación de Talentos 246 elementos

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Cumplimiento a Requisiciones	**FINANCIE...**	85	85	85	85	85	85		85
Enero-2008		210...	100...	100...	100...	100...	128...		123.32
Febrero-2008		184...	100...	100...	99.95	100...	125...		118.50
Marzo-2008		166...	104...	100...	100...	72.29	67.47		101.87
1T-2008		**18...**	**10...**	**10...**	**10...**	**91.06**	**10...**		114.56
Abril-2008		92.85	87.00	99.99	100...	70.97	63.89		85.87
Mayo-2008		174...	100...	100...	100...	57.24	77.48		101.55
Junio-2008		152...	100...	100...	107...	94.91	78.95		105.77
2T-2008		**14...**	**95.69**	**10...**	**10...**	**74.37**	**73.44**		97.73
Julio-2008		82.80	79.10	82.30	85.70	76.40	76.70		80.50
Agosto-2008		87.90	82.80	84.40	86.80	72.70	80.90		82.58
Septiembre-2008		86.40	78.60	86.60	86.20	72.00	78.60		81.40
3T-2008		**85.70**	**80.17**	**84.43**	**86.23**	**73.70**	**78.73**		81.49
Octubre-2008		78.00	76.80	74.30	82.90	59.80	73.10		74.15
Noviembre-2008		81.00	78.80	76.50	86.50	70.10	79.10		78.67
Diciembre-2008		84.60	79.60	79.80	88.30	76.80	78.60		81.28
4T-2008		**81.20**	**78.40**	**76.87**	**85.90**	**68.90**	**76.93**		78.03
Total Año-2008		**12...**	**88.98**	**90.32**	**93.75**	**77.01**	**84.10**		92.96
Enero-2009		86.00	82.00	80.00	84.00	74.00	77.00		80.50

Seguimiento al Servicio 202 elementos

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Satisfaccion del Cliente (Gallup)	CLIENTES-...	4	4.15	4	4.15	4.1	4.16	4.07	4.07
Enero-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Febrero-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Marzo-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
1T-2008		**3.82**	**4.38**	**4.08**	**3.93**	**4.04**	**3.46**		3.95
Abril-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Mayo-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Junio-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
2T-2008		**3.82**	**4.38**	**4.08**	**3.93**	**4.04**	**3.46**		3.95
Julio-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Agosto-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Septiembre-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
3T-2008		**3.82**	**4.38**	**4.08**	**3.93**	**4.04**	**3.46**		3.95
Octubre-2008		3.82	4.38	4.08	3.43	4.04	3.46		3.87
Noviembre-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
Diciembre-2008		3.82	4.38	4.08	3.93	4.04	3.46		3.95
4T-2008		**3.82**	**4.38**	**4.08**	**3.76**	**4.04**	**3.46**		3.92
Total Año-2008		**3.82**	**4.38**	**4.08**	**3.89**	**4.04**	**3.46**		3.94
Enero-2009		4.00	4.15	4.00	4.15	4.10	4.16		4.09

Formación, Bienestar y Desarrollo 301 elementos

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Efectividad de la Formación	INNOVACI...	90	90	90	90	90	90	0	90
Enero-2008		51.57	0.00	0.00	0.00	100...	0.00		0.00
Febrero-2008		52.30	0.00	100...	100...	100...	100...		0.00
Marzo-2008		51.57	100...	50.00	50.00	100...	100...		0.00
1T-2008				NA					0.00
Abril-2008		51.57	100...	100...	100...	100...	100...		0.00
Mayo-2008		52.23	100...	100...	0.00	100...	100...		0.00
Junio-2008		52.37	100...	50.00	50.00	100...	100...		0.00
2T-2008					NA				0.00
Julio-2008		92.17	100...	50.00	100...	100...	53.58		0.00
Agosto-2008		96.33	100...	100...	100...	100...	100...		0.00
Septiembre-2008		92.50	100...	50.00	100...	87.00	100...		0.00
3T-2008							NA		0.00
Octubre-2008		97.17	100...	100...	100...	82.00	94.33		0.00
Noviembre-2008		89.83	100...	100...	100...	100...	95.00		0.00
Diciembre-2008		0.00	50.00	0.00	100...	0.00	100...		0.00
4T-2008							NA		0.00
Total Año-2008									0.00
Enero-2009		96.67	0.00	90.50	104...	0.00	0.00		0.00

Efectividad Programa de Bien...	INNOVACI...	90	90	90	90	90	90		90
Enero-2008		90.00	0.00	90.00	90.00	90.00	90.00		0.00
Febrero-2008		90.00	90.00	91.00	90.00	88.00	90.00		0.00
Marzo-2008		85.00	0.00	90.00	90.00	92.00	90.00		0.00
1T-2008				NA					0.00
Abril-2008		90.00	90.00	88.00	91.00	90.00	90.00		0.00
Mayo-2008		90.00	92.00	90.00	90.00	90.00	90.00		0.00
Junio-2008		90.00	96.00	90.00	0.00	90.00	100...		0.00
2T-2008							NA		0.00
Julio-2008		90.00	90.00	90.00	0.00	96.00	0.00		0.00
Agosto-2008		90.00	96.00	90.00	100...	90.00	90.00		0.00
Septiembre-2008		90.00	88.00	90.00	90.00	100...	0.00		0.00
3T-2008					NA				0.00
Octubre-2008		95.00	9.20	87.00	91.00	90.00	92.00		0.00
Noviembre-2008		92.00	96.00	0.00	92.00	90.00	0.00		0.00
Diciembre-2008		0.00	92.00	80.00	98.00	90.00	0.00		0.00
4T-2008							NA		0.00
Total Año-2008									0.00

Comunicaciones 376 elementos

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Calidad de los medios	CLIENTES-...								
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Febrero-2008		3.95	3.73	3.93	3.75	3.50	3.15	3.63	0.00
Marzo-2008		3.95	3.73	3.98	3.75	3.70	3.55	0.00	0.00
1T-2008							NA		0.00
Abril-2008		3.95	3.95	3.50	3.88	3.95	3.55	3.68	0.00
Mayo-2008		3.95	3.90	3.76	3.80	3.88	3.75	3.90	0.00
Junio-2008		3.95	3.95	3.98	3.63	3.93	3.05	0.00	0.00
2T-2008							NA		0.00
Julio-2008		3.98	3.50	3.78	3.48	3.58	3.33	3.65	0.00
Agosto-2008		3.98	3.65	3.88	3.70	3.73	3.68	3.88	0.00
Septiembre-2008		3.95	3.58	3.85	3.65	3.75	3.45	0.00	0.00
3T-2008								NA	0.00
Octubre-2008		3.85	3.83	3.85	3.70	3.68	3.53	3.63	0.00
Noviembre-2008		4.00	3.95	3.98	3.75	3.75	3.70	3.83	0.00
Diciembre-2008		3.90	3.53	3.88	3.73	3.73	3.68	3.83	0.00
4T-2008							NA		0.00
Total Año-2008									0.00
Enero-2009			0.00	0.00		0.00			0.00
Calidad en el formato del me...	CLIENTES-...	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Abril-2008		3.60	3.50	2.90	3.52	3.10	3.50	3.60	3.39
Julio-2008		3.90	3.40	3.90	3.47	3.20	3.00	3.60	3.50
Octubre-2008		3.67	3.70	4.00	3.50	3.30	3.60	3.50	3.61
Total Año-2008									0.00
Enero-2009			0.00	0.00		0.00			0.00

Diseño	FINANCIE...									
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Febrero-2008		3.65	3.70	3.85	3.75	3.80	3.20	3.80		3.68
Marzo-2008		3.65	3.70	3.85	3.76	3.70	3.40	0.00		3.15
1T-2008				NA						0.00
Abril-2008		3.65	3.90	3.75	3.82	0.00	3.40	0.00		2.65
Mayo-2008		3.65	3.90	3.80	3.78	3.50	3.75	3.70		3.73
Junio-2008		3.65	3.90	3.80	3.58	3.40	3.04	0.00		3.05
2T-2008							NA			0.00
Julio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Agosto-2008		3.70	3.50	3.95	4.00	3.50	3.50	3.70		3.69
Septiembre-2008		3.80	3.70	3.85	3.60	3.70	3.40	0.00		3.15
3T-2008				NA						0.00
Octubre-2008		4.00	3.70		3.75	3.80	3.60	0.00		2.69
Noviembre-2008		0.00	0.00	3.90	0.00	0.00	0.00	0.00		0.56
Diciembre-2008		4.00	3.80	3.95	4.00	3.80	3.80	3.75		3.87
4T-2008							NA			0.00
Total Año-2008										0.00
Enero-2009			0.00	0.00		0.00				0.00

Valoración de Talentos - Sin Registros

Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
% Cumplimiento del Stock	FINANCIE...	80	80	80	80	80	80		80
Diciembre-2008		95.00	100...	91.00	94.00	86.00	97.00		93.83
4T-2008		**95.00**	**10...**	**91.00**	**94.00**	**86.00**	**97.00**		93.83
Total Año-2008		**95.00**	**10...**	**91.00**	**94.00**	**86.00**	**97.00**		93.83

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma BINAPS

Gráfico 16. Indicadores y análisis del Proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional

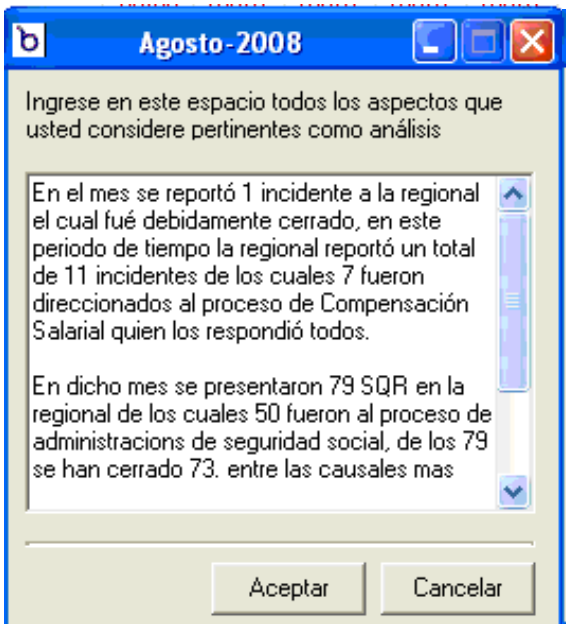
Productividad y Desarrollo Organizacional 303 elementos

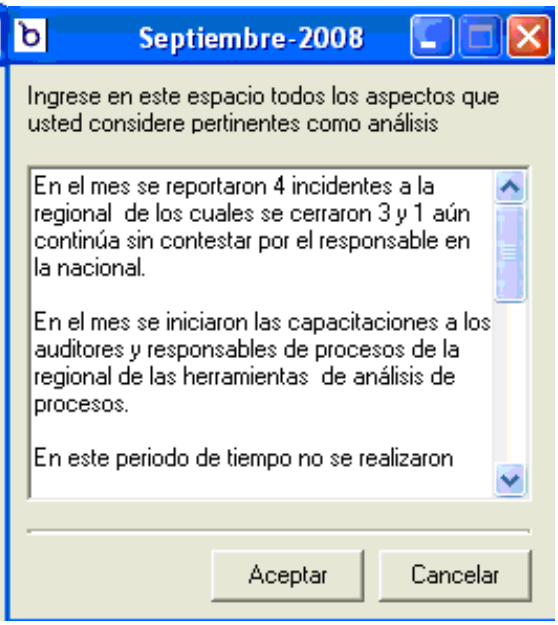
Descripción	Perspectiva	OCC	EJE	ORI	ANT	NOR	CEN	NAC	Consol Pais
Cultura de Incidentes	CLIENTES-...								
Enero-2008		100...	100...	100...	100...	0.00	0.00	83.00	69.00
Febrero-2008		100...	100...	100...	100...	0.00	0.00	68.00	66.86
Marzo-2008		100...	100...	100...	100...	100...	33.00	11.00	77.71
1T-2008		**10...**	**10...**	**10...**	**10...**	**33.33**	**11.00**	**54.00**	71.19
Abril-2008		66.00	100...	100...	100...	100...	87.00	96.00	92.71
Mayo-2008		100...	100...	100...	80.00	100...	97.00	93.00	95.71
Junio-2008		87.00	100...	100...	91.00	100...	84.00	94.00	93.71
2T-2008		**84.33**	**10...**	**10...**	**90.33**	**10...**	**89.33**	**94.33**	94.05
Julio-2008		60.00	100...	100...	100...	100...	100...	94.00	93.43
Agosto-2008		100...	67.00	100...	100...	100...	100...	90.00	93.86
Septiembre-2008		100...	100...	100...	100...	100...	100...	86.00	98.00
3T-2008		**86.67**	**89.00**	**10...**	**10...**	**10...**	**10...**	**90.00**	95.10
Octubre-2008		100...	100...	100...	100...	100...	100...	40.00	91.43
Noviembre-2008		100...	75.00	100...	100...	100...	100...	63.00	91.14
Diciembre-2008		0.00	100...	100...	100...	100...	33.00	86.00	74.14
4T-2008		**66.67**	**91.67**	**10...**	**10...**	**10...**	**77.67**	**63.00**	85.57
Total Año-2008		**84.42**	**95.17**	**10...**	**97.58**	**83.33**	**69.50**	**75.33**	86.48
Enero-2009		100...	100...	100...	100...	100...	63.63	71.00	90.66

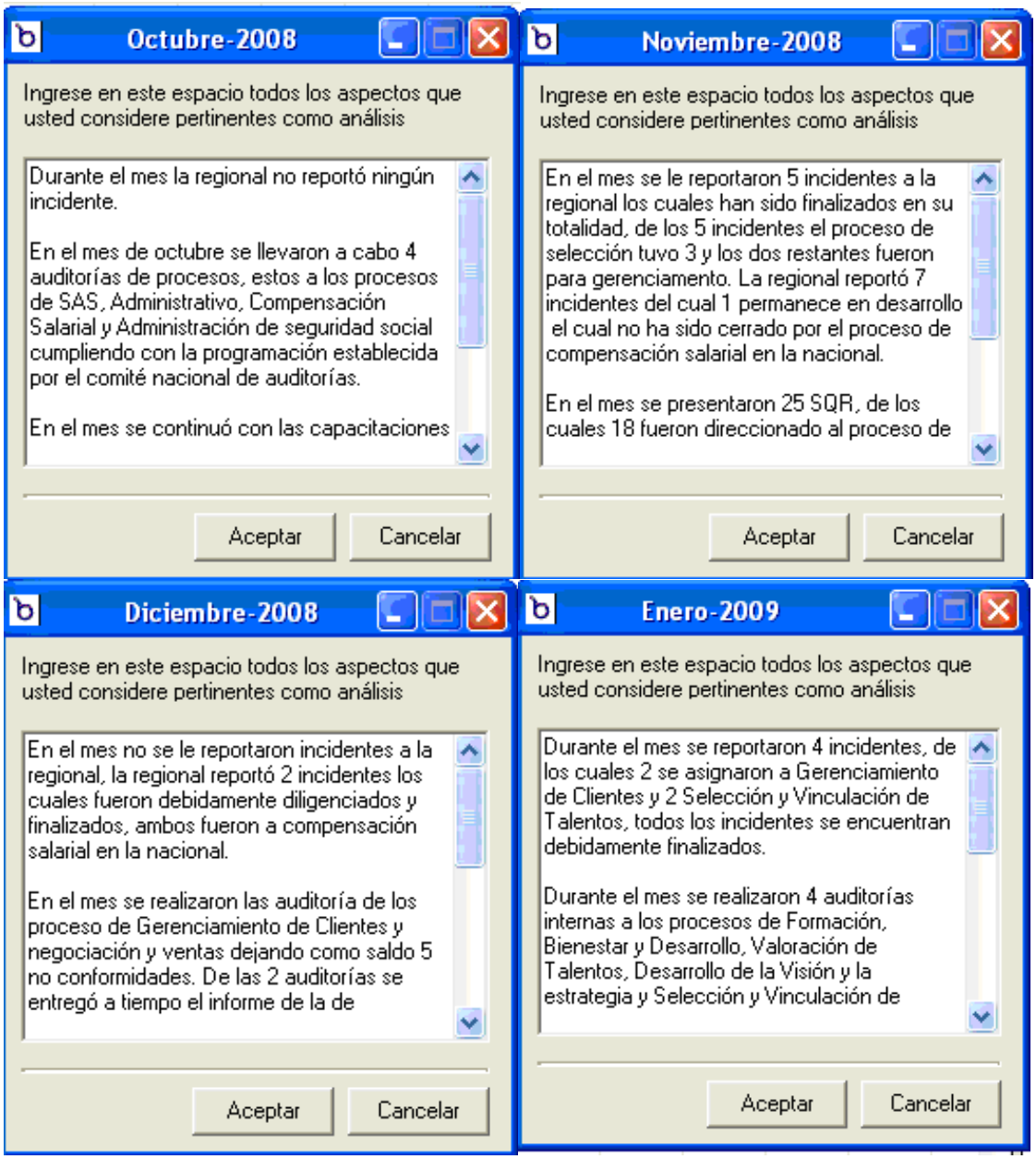
Incidentes Sin Contestar	**CLIENTES-...**	10	10	10	10	10	10	10	10
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Febrero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	75.00	0.00	6.00
Marzo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	67.00	17.00	0.00
1T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**47.33**	**5.67**	7.57
Abril-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.00	4.00	0.00
Mayo-2008		0.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	6.00	0.00
Junio-2008		0.00	0.00	0.00	9.00	0.00	13.00	4.00	0.00
2T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**6.33**	**0.00**	**8.67**	**4.67**	2.81
Julio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Agosto-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	7.60	0.00	10.00	0.00
Septiembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	19.00	0.00	9.00	0.00
3T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**8.87**	**0.00**	**6.33**	2.17
Octubre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	11.00	0.00	33.00	0.00
Noviembre-2008		0.00	25.00	0.00	0.00	60.00	0.00	27.00	0.00
Diciembre-2008		100...	0.00	0.00	0.00	0.00	56.00	7.00	0.00
4T-2008		**33.33**	**8.33**	**0.00**	**0.00**	**23.67**	**18.67**	**22.33**	15.19
Total Año-2008		**8.33**	**2.08**	**0.00**	**1.58**	**8.13**	**18.67**	**9.75**	6.94
Enero-2009		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.18	24.00	12.00
Incidentes No comenzados	**CLIENTES-...**	5	5	5	5	5	5	5	5
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00
Febrero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	9.00	0.00
Marzo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	22.00	0.00
1T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**8.33**	**11.00**	2.76
Abril-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mayo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Junio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	1.00	0.00
2T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**1.00**	**0.33**	0.19
Julio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Agosto-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Septiembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	0.00
Octubre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.00	0.00
Noviembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Diciembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00
4T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5.17**	0.74
Total Año-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**2.33**	**4.13**	0.92
Enero-2009		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.01	0.00	2.00
Incidentes en Desarrollo	**CLIENTES-...**	10	10	10	10	10	10	10	10
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15.00	0.00
Febrero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.00	0.00
Marzo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00
1T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**29.33**	4.19
Abril-2008		34.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mayo-2008		0.00	0.00	0.00	10.00	0.00	3.00	1.00	0.00
Junio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00
2T-2008		**11.33**	**0.00**	**0.00**	**3.33**	**0.00**	**1.00**	**0.67**	2.33
Julio-2008		40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	0.00
Agosto-2008		0.00	33.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00
Septiembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	5.00	0.00
3T-2008		**13.33**	**11.00**	**0.00**	**0.00**	**1.00**	**0.00**	**3.67**	4.14
Octubre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	13.00	0.00
Noviembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	0.00
Diciembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.00	2.50	0.00
4T-2008		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.33**	**3.67**	**8.50**	1.79
Total Año-2008		**6.17**	**2.75**	**0.00**	**0.83**	**0.33**	**1.17**	**10.54**	3.11
Enero-2009		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.18	5.00	2.00

# No conformidades de Resul...	CLIENTES-...	30	30	30	30	30	30	30	30
Enero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Febrero-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Marzo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1T-2008							NA		0.00
Abril-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mayo-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Junio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2T-2008				NA					0.00
Julio-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Agosto-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Septiembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3T-2008								NA	0.00
Octubre-2008		5.00	3.00	4.00	5.00	0.00	5.00	1.00	0.00
Noviembre-2008		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00
Diciembre-2008		2.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00
4T-2008		**7**	**4**	**5**	**6**				0.00
Total Año-2008				3		3			0.00
Enero-2009		0.00	0.00	3.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00
Oportunidad Indicadores de ...	CLIENTES-...								
Enero-2008		92.11	84.21	100.00	71.05	65.79	89.47	47.73	78.62
Febrero-2008		89.19	86.49	100.00	70.27	70.27	81.80	34.09	76.02
Marzo-2008		87.50	77.50	92.50	52.50	65.00	57.50	18.18	64.38
1T-2008		**89.60**	**82.73**	**97.50**	**64.61**	**67.02**	**76.26**	**33.33**	73.01
Abril-2008		60.98	46.34	82.93	14.63	21.95	43.90	4.55	39.33
Mayo-2008		89.19	24.32	70.27	21.62	13.51	70.27	27.92	45.30
Junio-2008		100...	96.42	96.35	98.20	98.65	94.12	71.11	93.55
2T-2008		**83.39**	**55.69**	**83.18**	**44.82**	**44.70**	**69.43**	**34.53**	59.39
Julio-2008		97.50	97.50	97.50	95.00	97.50	97.50	100...	97.50
Agosto-2008		97.14	91.43	97.14	100...	91.43	97.14	100...	96.33
Septiembre-2008		97.50	89.47	97.37	100...	92.11	94.74	100...	95.88
3T-2008		**97.38**	**92.80**	**97.34**	**98.33**	**93.68**	**96.46**	**10...**	96.57
Octubre-2008		70.73	97.56	95.12	100...	97.56	97.56	100...	94.08
Noviembre-2008		80.00	86.11	94.44	100...	94.44	97.44	100...	93.20
Diciembre-2008		76.00	81.58	89.47	89.41	92.11	89.47	100...	88.29
4T-2008		**75.58**	**88.42**	**93.01**	**96.47**	**94.70**	**94.82**	**10...**	91.86
Total Año-2008		**86.49**	**79.91**	**92.76**	**76.06**	**75.03**	**84.24**	**66.97**	80.21
Enero-2009		85.37	70.00	97.50		65.00	40.00		51.12
Cumplimiento Auditorias de P...	CLIENTES-...	75	75	75	75	75	75	75	75
Enero-2008		0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	66.67	19.05
Febrero-2008		66.67	0.00	66.67	0.00	0.00	66.67	66.67	38.10
Marzo-2008		0.00	66.67	66.67	0.00	0.00	0.00	66.67	28.57
1T-2008		**22.22**	**22.22**	**66.67**	**0.00**	**0.00**	**22.22**	**66.67**	28.57
Abril-2008		66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	0.00	66.67	57.14
Mayo-2008		66.67	0.00	66.67	0.00	66.67	66.67	66.67	47.62
Junio-2008		0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	66.67	19.05
2T-2008		**44.44**	**22.22**	**66.67**	**22.22**	**44.44**	**22.22**	**66.67**	41.27
Julio-2008		66.67	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	66.67	28.57
Agosto-2008		33.33	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	66.67	23.81
Septiembre-2008		0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	33.33	66.67	23.81
3T-2008		**33.33**	**0.00**	**66.67**	**0.00**	**0.00**	**11.11**	**66.67**	25.40
Octubre-2008		66.67	66.67	66.67	66.67	0.00	50.00	50.00	52.38
Noviembre-2008		66.67	0.00	66.67	33.33	0.00	100...	50.00	45.24
Diciembre-2008		66.67	25.00	50.00	50.00	0.00	50.00	0.00	34.52
4T-2008		**66.67**	**30.56**	**61.11**	**50.00**	**0.00**	**66.67**	**33.33**	44.05
Total Año-2008		**41.67**	**18.75**	**65.28**	**18.06**	**11.11**	**30.56**	**58.33**	34.82
Enero-2009		100...	50.00	66.67	50.00	66.67	0.33		47.67

Cumplimiento Programa de A...	**CLIENTES-...**	80	80	80	80	80	80	80	80
Enero-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
Febrero-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	100...	100...	57.14
Marzo-2008		0.00	100...	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	42.86
1T-2008		**33.33**	**33.33**	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**10...**	42.86
Abril-2008		100...	100...	100.00	100...	100...	0.00	100...	85.71
Mayo-2008		100...	0.00	100.00	0.00	100...	100...	100...	71.43
Junio-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
2T-2008		**66.67**	**33.33**	**100.00**	**33.33**	**66.67**	**33.33**	**10...**	61.90
Julio-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	42.86
Agosto-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	42.86
Septiembre-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100...	100...	42.86
3T-2008		**66.67**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**10...**	42.86
Octubre-2008		100...	100...	100.00	100...	0.00	75.00	83.00	79.71
Noviembre-2008		100...	0.00	100.00	100...	0.00	100...	100...	71.43
Diciembre-2008		100...	50.00	100.00	100...	0.00	50.00	0.00	57.14
4T-2008		**10...**	**50.00**	**100.00**	**10...**	**0.00**	**75.00**	**61.00**	69.43
Total Año-2008		**66.67**	**29.17**	**100.00**	**33.33**	**16.67**	**43.75**	**90.25**	54.26
Enero-2009		100...	75.00	100.00	75.00	100...	1.00		64.43
Cumplimiento Informes Audit...	**CLIENTES-...**	80	80	80	80	80	80	80	80
Enero-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
Febrero-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	100...	100...	57.14
Marzo-2008		0.00	100...	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	42.86
1T-2008		**33.33**	**33.33**	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**33.33**	**10...**	42.86
Abril-2008		100...	100...	100.00	100...	100...	0.00	100...	85.71
Mayo-2008		100...	0.00	100.00	0.00	100...	100...	100...	71.43
Junio-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
2T-2008		**66.67**	**33.33**	**100.00**	**33.33**	**66.67**	**33.33**	**10...**	61.90
Julio-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	42.86
Agosto-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
Septiembre-2008		0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100...	28.57
3T-2008		**33.33**	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**10...**	33.33
Octubre-2008		100...	100...	100.00	100...	0.00	75.00	67.00	77.43
Noviembre-2008		100...	0.00	100.00	0.00	0.00	100...	0.00	42.86
Diciembre-2008		100...	0.00	50.00	50.00	0.00	50.00	0.00	35.71
4T-2008		**10...**	**33.33**	**83.33**	**50.00**	**0.00**	**75.00**	**22.33**	52.00
Total Año-2008		**58.33**	**25.00**	**95.83**	**20.83**	**16.67**	**35.42**	**80.58**	47.52
Enero-2009		100...	75.00	100.00	75.00	100...	0.00		64.29







Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma BINAPS

7.12 Planes de Acción: Se realizó el respectivo seguimiento a los planes de acción de los procesos, con el objetivo de que fueran actualizados las actividades y en algunos casos quedaran cerrados.

Gráfico 17. Planes de Acción

Proceso	Nombre	Regional	Responsable	Estado	Fuente	Tipo	Fec. Creac.	Fec. Inic
P07-Selección y Vincul...	CONTROL DE DOCUMENTOS SUELTOS	ORIENTE	LINA ANDREA MENDO...	FINALIZ...	INCIDEN...	CORREC...	200809	22/12/2008
P07-Selección y Vincul...	Stock de personal con el fin de gara...	ORIENTE	YULI ANDREA HERRER...	FINALIZ...	ENCUES...	PREVEN...	200810	30/01/2009
P12-Seguimiento al Se...	MEJORAMIENTO SATISFACCION DE...	ORIENTE	CESAR AUGUSTO BRI...	FINALIZ...	ENCUES...	CORREC...	200811	05/11/2008
P12-Seguimiento al Se...	MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE L...	ORIENTE	CESAR AUGUSTO BRI...	DESARR...	SQRS	INICIATI...	200812	22/01/2009
P14-Productividad y D...	CUMPLIMIENTO INGRESO INDICAD...	ORIENTE	RICARDO ANDRES BA...	DESARR...		INICIATI...	200812	06/02/2009
P14-Productividad y D...	Gesitón auditorías de Procesos	ORIENTE	RICARDO ANDRES BA...	NO COM...		CORREC...	200812	30/04/2009
P14-Productividad y D...	Preparación Visita ICONTEC	ORIENTE	ALVARO MARIO FONS...	FINALIZ...		PREVEN...	200812	20/01/2009
P07-Selección y Vincul...	RECLUTAMIENTO BASE PROACTIVA ...	ORIENTE	YULI ANDREA HERRER...	NO COM...	SQRS	CORREC...	200812	17/02/2009
P07-Selección y Vincul...	CUMPLIMIENTO INDICADOR % CIE...	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	DESARR...	INDICAD...	CORREC...	200812	19/01/2009
P07-Selección y Vincul...	Plan estratégico de mejoramiento - S...	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	DESARR...	SQRS	CORREC...	200812	15/12/2008
P07-Selección y Vincul...	Seguimiento requisiciones en proces...	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	DESARR...	INCIDEN...	CORREC...	200812	13/02/2009
P07-Selección y Vincul...	Semillero para el cliente EPM	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	FINALIZ...	SQRS	PREVEN...	200901	24/02/2009
P07-Selección y Vincul...	Semillero Frito Lay	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	FINALIZ...	SQRS	PREVEN...	200901	24/02/2009
P16-Formación, Bienes...	CUMPLIMIENTO EN EL INDICADOR ...	ORIENTE	MARIA DEL MAR VASQ...	FINALIZ...	INDICAD...	CORREC...	200901	28/01/2009
P07-Selección y Vincul...	CUMPLIMIENTO INDICADOR OPOR...	ORIENTE	YOLANDA CONCEPCI...	FINALIZ...	INDICAD...	CORREC...	200901	06/02/2009
P07-Selección y Vincul...	PLAN ESTRATEGICO DE MEJORAMIE...	ORIENTE	CLAUDIA PATRICIA P...	NO COM...	SQRS	CORREC...	200902	11/03/2009

Fuente: Grupo Corporativo Eficacia, Plataforma BINAPS

7.13 Revisiones Gerenciales: Se realizaron 2 revisiones gerenciales para evaluar el 3er y 4to trimestre del año 2008.

Revisión Gerencial III trimestre: La primera se llevó a cabo el 12 de Noviembre de 2008 en la oficina de gerencia, dicha reunión contó con la participación de la gerente regional y todos los responsables de procesos de la regional. En dicha revisión se realizó la presentación del nuevo mapa de procesos de la regional, el mapa de indicadores de la regional, una presentación con los resultados de los indicadores del proceso sus respectivos análisis y planes de acción. Adicionalmente se llevó un resumen ejecutivo del proceso de productividad y desarrollo organización referente al desempeño del mismo en el trimestre comprendido entre Julio, Agosto y Septiembre. (Ver anexo 40)

Revisión Gerencial IV trimestre: Se desarrolló el 2 de Febrero de 2009 en la oficina de gerencia, dicha reunión contó con la participación de la gerente regional y todos los responsables de procesos de la regional. En dicha revisión se realizó la presentación de los indicadores del proceso sus respectivos análisis y planes de acción. Adicionalmente se llevó un resumen ejecutivo del proceso de productividad y desarrollo organizacional referente al desempeño del mismo en el trimestre comprendido entre Octubre, Noviembre y Diciembre. (Ver anexo 41)

8. CONCLUSIONES

- Se realizaron todas las actividades planificadas cumpliendo con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

- Se apoyaron todos los procesos de la regional en cuanto al ingreso de indicadores, análisis de resultados y planes de acción, cumpliendo regionalmente con el indicador denominado oportunidad indicadores de gestión.

- Se apoyó el proceso de actualización de la documentación de los procesos antiguos y creación de la documentación de nuevos procesos de la compañía previa a la realización de las auditorías internas para no retrazar el proceso y se incumpla uno de los numerales de la norma.

- Se realizó el respectivo seguimiento y control a las actividades de los planes acción que se encontraban en la plataforma de BINAPS, de tal manera que se desarrollara todo lo planificado y se cumpliera con los numerales 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001.

- Se ejecutaron las 2 revisiones gerenciales planificadas cumpliendo con el numeral de revisión por la dirección, y mejora del desempeño evidenciado en los indicadores del proceso.

- Se cumplió al 100% con el programa anual de auditorías evidenciando el compromiso de la regional con el proceso de control y mejora de su desempeño.

- Se desarrollaron todas las auditorías de servicio planificadas cumpliendo con la promesa de servicio que se ofrece.

9. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados del proceso y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la organización se recomienda:

- Capacitar a los responsables de procesos en la formulación de planes de acción ya que en su mayoría son correcciones y eliminan el problema pero se mantiene la causa.

- Dar a conocer la forma como se calculan los indicadores de los procesos, ya que muchos de los responsables regionales no conocen los que se digitan desde la sede nacional y esto le resta importancia al análisis y afecta casos para la formulación de planes de acción.

- Aumentar la cultura de incidentes en la regional ya que es un buen mecanismo para detectar oportunidades de mejora en cuanto al desempeño del sistema de gestión de calidad.

- Dar a conocer el programa anual de auditorías con mayor anticipación de tal manera que se puedan programar y ejecutar con tiempo, sean de mayor calidad y eviten inconvenientes en meses de altas temporadas.

- Revisión del nivel de actualización de la documentación de los procesos previamente a la divulgación del programa anual de auditorías de tal manera que permita una mejor preparación por parte del auditor y que se ejecute a tiempo.

- Involucrar más el proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional en la operación de la compañía de tal manera que el proceso sea el soporte de todos los procesos y permita establecer e implementar oportunidades de mejora en cuanto al desempeño de los procesos y del sistema.

ANEXOS

ANEXO 1

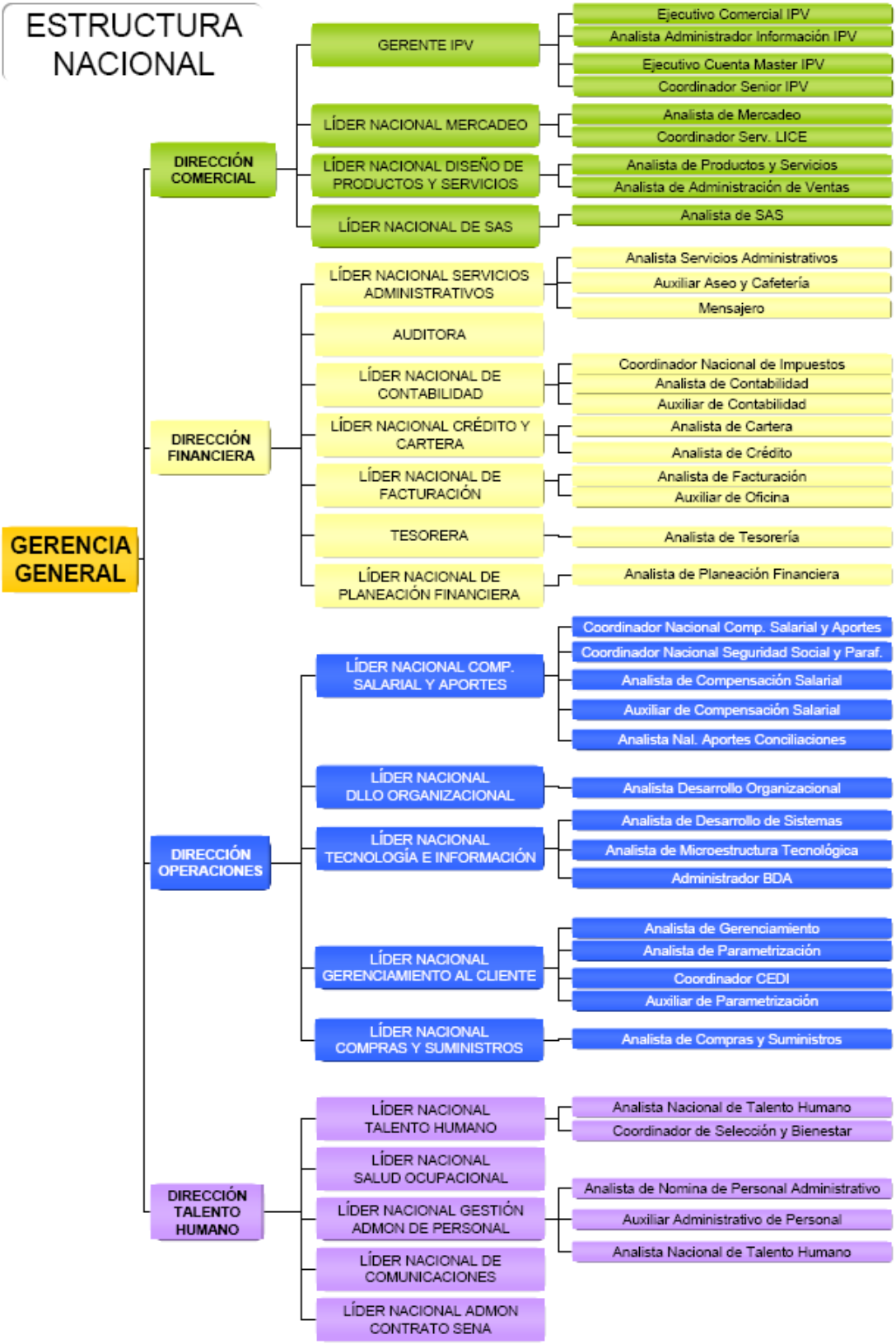
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CARGO

Número de Personas	Cargo	Dependencia al Proceso
1	Gerente General	Gerencia Regional
1	Analista de Facturación	Facturación, Operaciones
1	Responsable de Gerenciamiento de Clientes.	Gerenciamiento de Clientes
2	Información en Punto de Venta (IPV)	Gerenciamiento de Clientes
1	Digitadota	Gerenciamiento de Clientes
11	Ejecutivos de Cuenta	Gerenciamiento de Clientes
1	Responsable de Selección y Vinculación de Talentos	Selección y Vinculación de Talentos
1	Psicóloga de Reclutamiento	Selección y Vinculación de Talentos
3	Analistas de Selección	Selección y Vinculación de Talentos
5	Auxiliares de Talento Humano	Selección y Vinculación de Talentos
1	Responsable Comercial	Negociación y Ventas
1	Responsable Seguimiento al Servicio (SAS)	Seguimiento al Servicio
1	Auxiliar SAS	Seguimiento al Servicio
1	Recepción	Seguimiento al Servicio
2	Analistas de Aportes	Administración Seguridad Social y Parafiscales
1	Responsable Desarrollo Integral	Desarrollo Integral
1	Responsable Gestión de Procesos Administrativos y Soporte a la Operación	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
1	Auxiliar Administrativa	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
1	Mensajero	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
2	Aseo	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
1	Encargado del recurso Tecnológico	Administración del Recurso Tecnológico e Información
1	Apoyo ARP	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
1	Vigilancia	Gestión de Procesos Administrativos y de Soporte a la Operación
1	Estudiante en práctica Responsable de Productividad y Desarrollo Organizacional	Productividad y Desarrollo Organizacional

ANEXO 2

ORGANIGRAMA NACIONAL

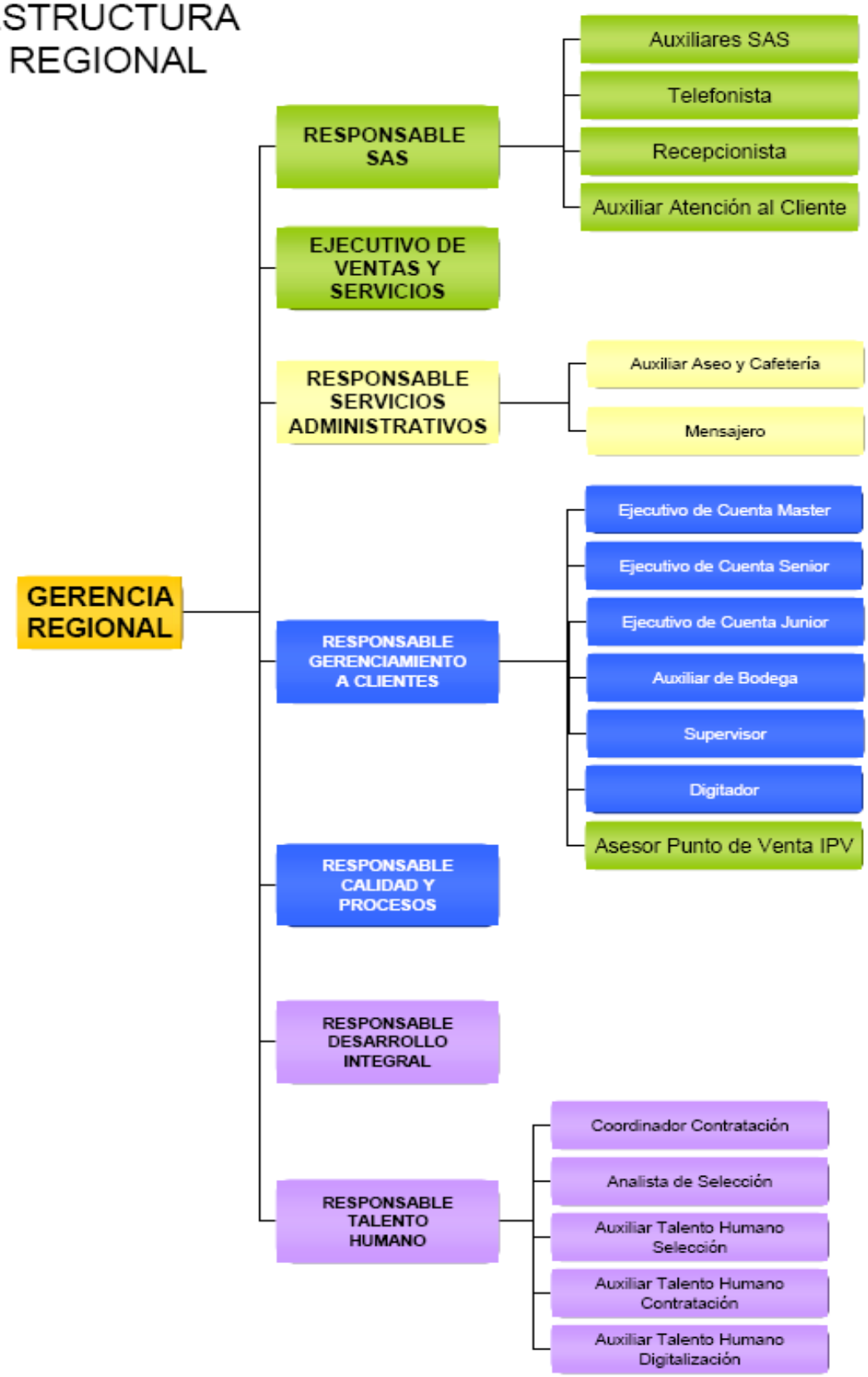
ESTRUCTURA NACIONAL



ANEXO 3

ORGANIGRAMA REGIONAL

ESTRUCTURA REGIONAL



ANEXO 4

INFORME AUDITORIA BDF

CONSOLIDADO NACIONAL
BEIESDORF COLOMBIA S A PROMOCIÓN Y VENTAS

		SEPTIEMBRE DE 2008																											
		NORTE				CENTRO				ORIENTE				SUROCCIDENTE				ANTIOQUIA				EJE CAFETERO				NACIONAL			
PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	1	ÉXITO MURILLO				CARULLA COUNTRY				ERCADEFAM CABECER				EFICACIA				ÉXITO POBLADO				ALMACENES LA 14							
	2	ÉXITO BUENAVISTA				CARULLA PEPE				ÉXITO ORIENTAL				14 LIMONAR				ÉXITO POBLADO				MERCAMAS							
	3	SAO 93				ÉXITO UNICENTRO				CARREFOUR				OMFANDI GUADALUP				ÉXITO POBLADO				ÉXITO							
	4	SAO 53				FEDCO UNICENTRO				ÉXITO ORIENTAL				14 COSMOCENTRO # 6				CARREFOUR APOLO				CARREFOUR							
	5	ÉXITO NORTE				ÉXITO COUNTRY				IAS POR MENOS Cra 2				14 COSMOCENTRO # 3				CARREFOUR VEGAS				EFICACIA							
	6	STO 73				FEDCO ANDINO				ERCADEFAM CAÑAVER				GALERIA GUADALUPE				FEDCO MATORCA											
	7	EFICACIA S.A.				ÉXITO CHAPINERO				EFICACIA S.A.				14 PASOANCHO				ÉXITO ENVIGADO											
	8					ÉXITO GRAN								ARREFOUR CHIPICHAI				ÉXITO ENVIGADO											
	9					FEDCO GRAN								14 AV SEXTA				OLIMPICO											
	10					ÉXITO SALITRE								ÉXITO UNICENTRO				BOOM											
	11					FEDCO SALITRE								ÉXITO SAN FERNANDO				PACARDTL											
	12					ÉXITO CALLE 80								ÉXITO CHIPICHAPE				CARREFOUR LA 65											
	13					EFICACIA S.A.								ÉXITO LA FLORA				CARREFOUR LA 65											
	14																	EURO											
	15																	EFICACIA											
	VARIABLES	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO – ACUERDOS DE SERVICIO	Están establecidos los acuerdos de servicio?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%				[illegible]DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!	1	0	14	100%	0	0	6	#¡DIV/0!	3	0	54	100[illegible]
	Se informa al cliente los acuerdos establecidos?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%				[illegible]DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!	1	0	14	100%	0	0	6	#¡DIV/0!	3	0	54	100[illegible]
	Se monitorean frecuentemente los acuerdos?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%				[illegible]DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!	1	0	14	100%	0	0	6	#¡DIV/0!	3	0	54	100[illegible]
	Se informa los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%				[illegible]DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!	1	0	14	100%	0	0	6	#¡DIV/0!	3	0	54	100[illegible]
	Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%				[illegible]DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!	1	0	14	100%	0	0	6	#¡DIV/0!	3	0	54	100[illegible]
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO – PLANES DE TRABAJO	Está establecido el Plan de Trabajo	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	0	1	0	0%	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	5	1	51	83[illegible]
	Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	0	0	1	#¡DIV/0!	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	5	0	52	100[illegible]
	El PT se divulga a todos los involucrados?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	0	0	1	#¡DIV/0!	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	5	0	52	100[illegible]
	Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	0	0	1	#¡DIV/0!	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	5	0	52	100[illegible]
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO – COORDINACION	Conocimiento de distribución de supervisores	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	1	0	0	100%	1	0	12	100%	0	1	14	0%	1	0	5	100%	5	1	51	83[illegible]
	Conocimiento del negocio	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	1	0	0	100%	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	6	0	51	100[illegible]
	Conocimiento de resultados obtenidos	1	0	6	100%	1	0	14	1[illegible]0%	1	0	0	100%	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	6	0	51	100[illegible]
	Entrega de comprobantes de pago a colaboradores	1	0	6	100%	0	1	14	0%	1	0	0	100%	1	0	12	100%	1	0	14	100%	1	0	5	100%	5	1	51	83[illegible]
EQUIPO EN MISION – IMPULSO	Conocimiento portafolio de productos	4	1	1	80%	9	0	6	1[illegible]0%	6	0	0	100%	8	0	5	100%	9	0	6	100%	4	0	2	100%	40	1	20	98[illegible]
	Conocimiento directrices eficacia		5	1	0%	1	8	6	1[illegible]%	0	6	0	0%	2	6	5	25%	3	6	6	33%	1	2	3	33%	7	33	21	1[illegible]
	Conocimiento del procedimiento de accidentes de trabajo	1	4	1	20%	9	0	6	1[illegible]0%	6	0	0	100%	5	3	5	63%	2	7	6	22%	2	1	3	67%	25	15	21	6[illegible]
	Parte de carnets completos y vigentes	1	4	1	20%	9	0	6	1[illegible]0%	5	1	0	83%	8	0	5	100%	6	2	6	75%	2	1	3	67%	31	8	21	79[illegible]
	Cumplimiento de horarios	5		1	100%	9	4	2	[illegible]%	6	0	0	100%	8	0	5	100%	9	5	1	64%	3	0	3	100%	37	9	12	80[illegible]
	Presentación personal	4	1	1	80%	9	0	6	1[illegible]0%	5	1	0	83%	8	0	5	100%	9	0	6	100%	3	0	3	100%	38	2	21	95[illegible]
	Uso adecuado del uniforme	5		1	100%	8	1	6	[illegible]%	5	1	0	83%	8	0	5	100%	9	0	6	100%	3	0	3	100%	38	2	21	95[illegible]
	Actitud comercial	5		1	100%	9	0	6	1[illegible]0%	6	0	0	100%	8	0	5	100%	9	0	6	100%	3	0	3	100%	40	0	21	100[illegible]
	Cumplimiento del perfil	5		1	100%	9	0	6	1[illegible]0%	5	1	0	83%	12	0	1	100%	9	0	6	100%	3	0	3	100%	43	1	17	98[illegible]
	Documentos de contratación completos	5		1	100%	7	0	8	1[illegible]0%	5	1	0	83%	12	0	1	100%	9	0	6	100%	2	1	3	67%	40	2	19	95[illegible]

Criterios de Evaluación

RANGO DE CALIFICACIÓN POR COLORES

✓ **Casillas en rojo:** Rango entre 0 y 65%. Indica las debilidades encontradas y se debe implementar acciones correctivas inmediatas que serán definidas por el Ejecutivo de cuenta Nacional en conjunto con los Ejecutivos de cuenta Regionales.

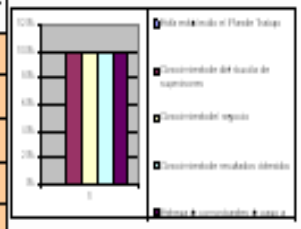
✓ **Casillas en amarillo:** Rango entre 66 y 79%. A casi variables debe realizar mucho seguimiento en la siguiente evaluación y si no se ve efectiva mejoría, se debe implementar acciones inmediatas.

✓ **Casillas en verde:** Rango entre 80 y 100%. Evidencia las acciones tomadas encontradas en la evaluación.

SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

Ejecutivo de Cuenta

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]		.		[illegible]
[illegible]	.			[illegible]
[illegible]	.			[illegible]
[illegible]	.			[illegible]
[illegible]	.			[illegible]



SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

Promoción y Ventas

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	.		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	.		[illegible]
[illegible]	[illegible]	.		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	.		[illegible]
[illegible]	[illegible]	.		[illegible]

SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

Fortalezas

Conocimiento de promociones de líneas activas y Escorte, ahora [illegible] con [illegible] siempre [illegible] el portafolio completo
Conocimiento del producto en [illegible] y en las [illegible] líneas.
Conocimiento del producto, beneficios, componentes y ventajas. Poseen gran experiencia en otras áreas [illegible] con [illegible] en [illegible] su [illegible] seguridad y poseen conocimiento [illegible]

SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

Debilidades

Poca de correo.
[illegible] no cuenta con el perfil deseado en el nivel de Servicio.
[illegible] conocimiento alguno acerca de las directrices de la empresa. [illegible] el informe de ventas [illegible] que fue entregado por la coordinadora.

SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

Actividades para Mejorar

Se realizarán [illegible] con el ejecutivo de cuenta de la regional para el cliente, con el fin de que en las reuniones planeadas mensualmente la coordinadora [illegible] las directrices de la empresa.

SOMOS GENTE QUE CRECE Y HACE CRECER

ANEXO 5

INFORME AUDITORIA TESA TAPE

CONSOLIDADO NACIONAL
TESA TAPE COLOMBIA LTDA MERCHANDISING

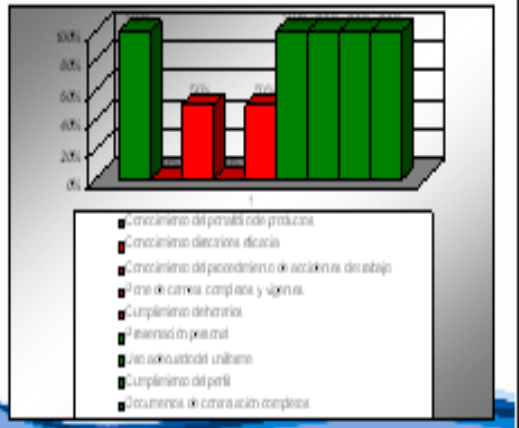
			MATO																													
			NORTE				CENTRO				ORIENTE				SUROCCIDENTE				ANTIOQUIA				EJE CAFETERO				NACIONAL			
PUNTOS DE VENTA AUDITADOS		1	SURTIOFICINA CENTRO				Homecenter 80				GRANERO ORIENTAL 2				OME CENTER NORTE				HOMCENTER (SAN JUAN)				COMPUTADORES Y							
		2	HOME CENTER				Homecenter Dorada				MERCADEFAM CAÑAVERAL				HOME CENTER SUR				ÉXITO ENVIGADO				BODEGAS LA MACARENA							
		3	EFICACIA S.A.				Cafam Bulevar				EJECUTIVO				APELERIA ATLANTA				OMCENTER (INDUSTRIALE				EFICACIA							
		4					Panamericana Bulevar								14 CENTRO				DYNA											
		5					Homecenter Sur								EFICACIA				EFICACIA											
		6					Homecenter 170																							
		7					Eficacia																							
		8																												
		9																												
		10																												
		11																												
		12																												
		VARIABLES	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump	SI	NO	NA	xCump
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO	Están establecidos los acuerdos de servicio?	1	0	2	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!		0	5	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1		2	100%	2	0	24	100%
		Se informa al cliente los acuerdos establecidos?	1	0	2	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!		0	5	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1		2	100%	2	0	24	100%
		Se monitorean frecuentemente los acuerdos? Indicadores	1	0	2	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!		0	5	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!			3	#¡DIV/0!	1	0	25	100%
		Se informa los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?	1	0	2	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!		0	5	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1		2	100%	2	0	24	100%
		Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	2	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!		0	5	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1		2	100%	2	0	24	100%
	PLANES DE TRABAJ	Está establecido el Plan de Trabajo	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0	1	2	0%		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	5	1	20	83%
		Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0	0	3	#¡DIV/0!		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	5	0	21	100%
		El PT se divulga a todos los involucrados?	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0	0	3	#¡DIV/0!		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	5	0	21	100%
		Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0	0	3	#¡DIV/0!		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	5	0	21	100%
	COORDINACI ON	Conocimiento de la distribución de supervisores	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0	0	3	#¡DIV/0!		0	4	100%	1	0	4	100%			3	#¡DIV/0!	4	0	22	100%
		Conocimiento del negocio	1	0	2	100%	1	0	6	100%	1			100%		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	6	0	20	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos	1	0	2	100%	1	0	6	100%	0			0%		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	5	1	20	83%
		Entrega de comprobantes de pago a los colaboradores	1	0	2	100%	1	0	6	100%	1					0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	6	0	20	100%
		Cumplimiento del programa de operaciones.	1	0	2	100%	1	0	6	100%	1					0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	6	0	20	100%
		Cumplimiento en la entrega de dotación e implementos	1	0	2	100%	1	0	6	100%	1	0	2	100%		0	4	100%	1	0	4	100%	1		2	100%	6	0	20	100%
EQUIPO EN MISION	MERCADERISTAS	Conocimiento del portafolio de productos	2		1	100%	4	0	3	100%	2	0	1	100%		0	1	100%	4	0	1	100%	2		1	100%	18	0	8	100%
		Conocimiento directrices eficacia.	0	2	1	0%	2	2	3	50%	0	2	1	0%		4	1	0%	0	4	1	0%		2	1	0%	2	16	8	11%
		Conocimiento del procedimiento de accidentes de trabajo	1	1	1	50%	4	0	3	100%	1	1	1	50%		0	1	100%	4	0	1	100%		2	1	0%	14	4	8	78%
		Porte de carnets completos y vigentes.	0	2	1	0%	4	0	3	100%	0	2	1	0%		0	1	100%	3	1	1	75%	1	1	1	50%	12	6	8	67%
		Cumplimiento de horarios	1	1	1	50%	4	1	2	80%	1	1	1	50%		0	1	100%	4	0	1	100%	2		1	100%	16	3	7	84%
		Presentación personal	2	0	1	100%	4	0	3	100%	2	0	1	100%		0	1	100%	4	0	1	100%	2		1	100%	18	0	8	100%
		Uso adecuado del uniforme	2	0	1	100%	4	0	3	100%	1	0	2	100%		0	1	100%	4	0	1	100%	1	1	1	50%	16	1	9	94%
		Cumplimiento del perfil	2	0	1	100%	4	0	3	100%	2	0	1	100%		0	1	100%	4	0	1	100%	2		1	100%	18	0	8	100%
		Documentos de contratación completos	2	0	1	100%	4	1	2	80%	2	0	1	100%		0	1	100%	4	0	1	100%	2		1	100%	18	1	7	95%

CONSOLIDADO ORIENTE
MERCADERISTAS

VARIABLES	% Cump
Conocimiento del portafolio de productos	100%
Conocimiento directrices eficacia	0%
Conocimiento del procedimiento de accidentes de trabajo	50%
Porte de carnés completos y vigentes	0%
Cumplimiento de horarios	50%
Presentación personal	100%
Uso adecuado del uniforme	100%
Cumplimiento del perfil	100%
Documentos en estado de completos	100%

SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

Los mercaderistas de la regional presentan deficiencias en cuanto al conocimiento de las directrices de Eficacia y el procedimiento de accidentes de trabajo, porte de carnés y cumplimientos de horarios.



SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

FORTALEZAS

- ✓ Existe un conocimiento de todos los productos, beneficios, presentaciones de los productos de la marca por parte de las personas en misión.
- ✓ Los mercaderistas y transferencistas tienen conocimiento de los productos de la competencia así como las promociones y eventos que realizan.
- ✓ El personal en misión evidencia un cumplimiento de horario, usan adecuadamente el uniforme y existe un total cumplimiento del perfil definido.
- ✓ Las personas en misión mantienen en buena organización, bien aseadas y en sitios visibles los productos de la marca.
- ✓ Las personas en misión poseen buena actitud comercial ya que en ocasiones hacen labor de mercaderistas e impulsadoras al ingresar clientes a las almacenes.

SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

FORTALEZAS

- ✓ Los Ejecutivos de cuenta tienen establecidos planes de trabajo con una serie de actividades que permite mantener una evaluación y control sobre el negocio.
- ✓ Los Ejecutivos de Cuenta realizan sugerencias y diferentes acciones que permite una mejora continua según los resultados obtenidos.
- ✓ Los Ejecutivos de Cuenta poseen un conocimiento integral del negocio y de los diferentes productos que maneja la marca.
- ✓ Los Ejecutivos de Cuenta siempre entregan los diferentes detalles y los comprobantes de pago de manera cumplida.

SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

DEBILIDADES

- ✓ El personal en misión no conoce las directrices de la empresa y argumentan que nunca se ha trabajado en ellas.
- ✓ Las personas en misión no conocen adecuadamente el procedimiento a seguir en caso de presentarse un accidente de trabajo.
- ✓ Muchas de las personas en misión no portan, ono mantienen en buen estado el carnet que los identifica como talento humano del Grupo Corporativo Eficacia.
- ✓ No se tiene establecido un plan de trabajo entre el ejecutivo de cuenta, supervisores, mercaderistas y transferencistas lo cual dificulta un conocimiento pleno del negocio y su funcionamiento (Oriente).

SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

OBSERVACIONES

- ✓ Se presentaron múltiples inconvenientes con respecto a los ruteros, ya que algunos se encontraban desactualizados y en otros casos se entregaron sobre el tiempo lo cual no permitió una buena planeación.
- ✓ No se mantiene la planilla de entrega de comprobantes de pagos aunque se verificó con las personas y esto se ha hecho de la manera adecuada.
- ✓ En los acuerdos de servicio se hace mayor énfasis en la entrega de dotación, entrega de materiales y pago de nómina ya que los ruteros, cumplimiento de horarios y demás lo revisa la ejecutiva de TESA en Santander. (Oriente)

SONDI CENTE QUE CUIDE VIDAS CUIDA

ANEXO 6

INFORME AUDITORIA COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TABACOS

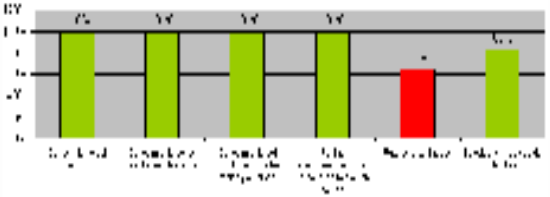
COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TABACO PROMOCIÓN Y VENTAS

MAYO

PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	NORTE	CENTRO	ORIENTE	SUROCCIDENTE	ANTIOQUIA	EJE CAFETERO	NACIONAL
1	ESTANCO LICORES	Calle 66 # 22-35	Eficacia	EFICACIA / EJECUTIVO	POMONA POBLADO	LA CAMPANA	
2	ESTANCO LICORES	Kr 15#100-#9	Eficacia	EFICACIA / SUPERVISOR	CONSUMO ENVIGADO	CIGARRERIA POPULAR	
3	TIENDA EL	kr 105c#67-23 el	Éxito Cabecera	AMISTAD	ÉXITO ENVIGADO	ESTANQUILLO JD	
4	TIENDA LA	calle 72 # 77 a-20	Cara Blanca	VILLA DEL LAGO	CARULLA OVIEDO	EFICACIA	
5	COUNTRY LICORES	CLL 22 BIS#100-06	Éxito Principal	LICORES CARIBE	CARREFOUR VEGAS	EFICACIA	
6	PANADERIA 20	KR 6#24-54 PUNTO	Villa de San Carlar	CASA DE LOS TENDEROS	EFICACIA		
7	RESTAURANTE	CALLE 27 #5-33	Villa de San Juan	PAGUE MENOS	EFICACIA		
8	TIENDA EL CARMEN	KR 30#10-04SUR DI	Bellavista				
9	EFICACIA S.A.	KR 27#5-49 ROYIRA	La Paz				
10			El Recreo				
11							
12							

		VARIABLES	NORTE SI	NORTE NO	NORTE NA	NORTE %Comp	CENTRO SI	CENTRO NO	CENTRO NA	CENTRO %Comp	ORIENTE SI	ORIENTE NO	ORIENTE NA	ORIENTE %Comp	SUROCCIDENTE SI	SUROCCIDENTE NO	SUROCCIDENTE NA	SUROCCIDENTE %Comp	ANTIOQUIA SI	ANTIOQUIA NO	ANTIOQUIA NA	ANTIOQUIA %Comp	EJE CAFETERO SI	EJE CAFETERO NO	EJE CAFETERO NA	EJE CAFETERO %Comp	NACIONAL SI	NACIONAL NO	NACIONAL NA	NACIONAL %Comp
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO	Estan establecidos los acuerdos de servicio?	0	0	10	#¡DIV/0!	0	1	10	0%	0	0	10	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	0	1	49	0%
		Se informa al cliente los acuerdos establecidos?	0	0	10	#¡DIV/0!	0	1	10	0%	0	0	10	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	0	1	49	0%
		Se monitorean frecuentemente los acuerdos?	0	0	10	#¡DIV/0!	1	0	10	100%	0	0	10	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1	0	49	100%
		Se informa los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?	0	0	10	#¡DIV/0!	1	0	10	100%	0	0	10	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1	0	49	100%
		Se hace gestión para mejorar los resultados?	0	0	10	#¡DIV/0!	1	0	10	100%	0	0	10	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	1	0	49	100%
	COORDINACION	Conocimiento de la distribución de supervisores	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Conocimiento del negocio	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%		1	4	0%	5	1	44	83%
		Cumplimiento en la entrega de Informes	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
SUPERVISION	SUPERVISION	Conocimiento del negocio	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Conocimiento del cumplimiento de las metas y objetivos	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	[illegible]		0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Realiza acompañamiento del personal en mirión en campo	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	[illegible]		0	6	100%	1	0	6	100%	1		4	100%	6	0	44	100%
		Rutear actualizados	1	0	9	100%	6	3	10	67%	0	1	9	[illegible]		0	6	100%	0	1	6	0%	1		4	100%	9	5	44	64%
		Se evidencia registro de planillas	1	0	9	100%	1	0	10	100%	1	0	9	100%	1	0	6	100%	1	0	6	100%	0	1	4	0%	5	1	44	83%
EQUIPO EN MISION	IMPULSO	Conocimiento mecánica del evento	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	0	4	100%	2		3	100%	30	3	17	91%
		Conocimiento cuota de venta	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	4	0	3	100%	0	0	7	#¡DIV/0!	2		3	100%	26	3	21	90%
		Entrega muestras y folletería	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	2	0	5	100%	2	1	4	67%	2		3	100%	24	4	20	86%
		Disponibilidad premios para la entrega	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	2	0	5	100%	2	1	4	67%	1	1	3	50%	25	5	20	83%
		Conocimiento producto propio	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	0	4	100%	2		3	100%	29	3	17	91%
		Conocimiento actividades de la competencia	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	0	4	100%	2		3	100%	30	3	17	91%
		Conocimiento directrices eficacia	0	6	4	0%	0	9	2	0%	2	6	2	25%	4	1	2	80%	0	3	4	0%		2	3	0%	9	27	17	25%
		Conocimiento procedimiento de accidentes de trabajo	4	2	4	67%	1	8	2	17%	8	0	2	100%	4	1	2	80%	3	0	4	100%		2	3	0%	17	13	17	57%
		Formatos completos en punto de venta	0	6	4	0%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	4	1	2	80%	0	3	4	0%	2		3	100%	23	13	17	64%
		Oportuna y correcta diligenciamiento de formatos	0	6	4	0%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	4	1	2	80%	0	3	4	0%	2		3	100%	20	13	17	41%
		Porte de carnets completos y vigentes	5	1	4	83%	2	7	2	22%	3	5	2	38%	5	0	2	100%	3	0	4	100%		2	3	0%	15	15	17	50%
		Cumplimiento de horarios	4	2	4	67%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	2	2	60%	2		3	100%	28	7	15	80%
		Presentación personal	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	4	1	2	80%	3	0	4	100%	1	1	3	50%	28	5	17	85%
		Uso adecuado del uniforme	5	1	4	83%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	0	4	100%		2	3	0%	27	6	17	82%
		Actitud comercial	6	0	4	100%	6	3	2	67%	8	0	2	100%	5	0	2	100%	3	0	4	100%	2		3	100%	30	3	17	91%

SUPERVISORES

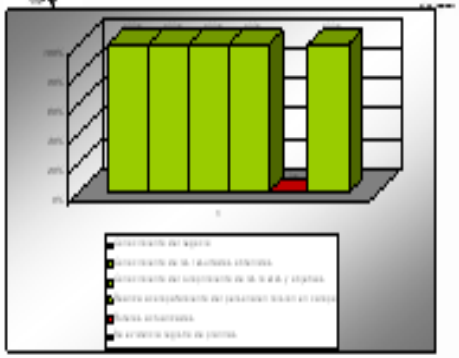


Se evaluó en (1) supervisor en cada una de las regionales (Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Pereira y Barranquilla)

En términos generales, se evidencia conocimiento del negocio, los resultados observados, cumplimiento de metas y objetivos, se realiza acompañamiento en campo validado a través de la bitácora

SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

SUPERVISORES ORIENTE



La supervisora de la regional Meta se encuentra cumplimiento en general. Solo presenta un no cumplimiento en cuanto al tema de minutos consumidos y esto debido a la medicina del evento, ya que las pastas se necesitan en la mañana en la hora de venta y se dificulta a los barros que se les asignan para realizar la ejecución del proceso

SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

SUPERVISORES

En la Regional Suroccidente, el supervisor acompaña a los puntos de venta para realizar la auditoría, se evidencia el acompañamiento del supervisor al personal en campo, conocimiento del negocio y de los eventos que se están realizando, la ubicación de cada una de las impulsadoras, los minutos se encuentran consumidos y se evidencia el diligenciamiento de las bitácoras que se entregan cuando van con el operativo regional rosas los lunes a primera hora

En la Regional Eje, no se evidencia la bitácora del supervisor se recomienda un poco más de empoderamiento del cargo y liderazgo

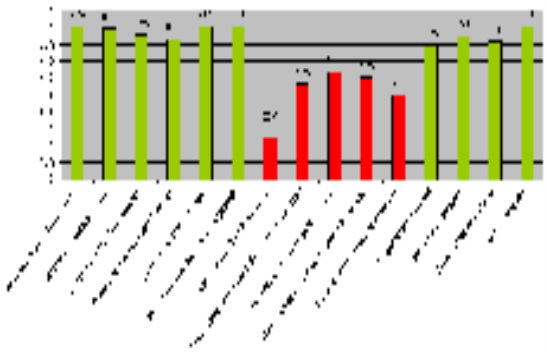
En el caso de la Regional Orinoquia, Paniaguas encontrado que de los meses que se encuentran en ejecución sabe el manejo del evento. Debido a el corte de comunicación con Colombia de Tabaco sabe a que no muy reconocido con la información, debido a que los minutos ponen el tiempo de 60 horas de la mañana se retiran con la hora de venta de la empresa y se van con ellos a realizar las bitácoras

En la Regional Centro, se presenta mucho movimiento con las bitácoras pues en más puntos de venta ventas no se encuentran impulsadoras

En la Regional Antioquia, No se maneja control de horarios de las impulsadoras, por lo cual no nos dan como verificar el cumplimiento de estas

SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

IMPULSADORAS



SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

IMPULSADORAS

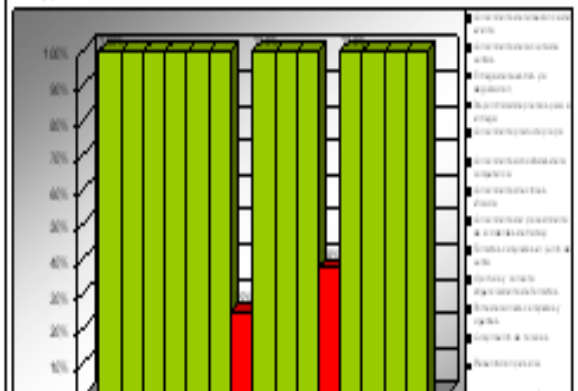
Las impulsadoras auditadas tienen conocimiento claro de la mecánica del evento, de la clase de ventas del producto que impulsan, sus características principales, beneficios, rango al cual van dirigidas, recomendaciones y precios, conocimiento de las actividades de la compañía, cumplen los horarios, ejecución presentación personal uso del uniforme y actitud correcta

Se deben tomar acciones correctivas en las actividades de:

- Conocimiento de las directrices de Dicado
- Conocimiento de procedimiento de accidentes de trabajo
- Diligenciamiento de formatos en el Punto de Venta
- Volver al punto de Comert cumplan vigencias

SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

IMPULSADORAS ORIENTE



SONDI: GENTE QUE CUIDA VIDAS CUIDA

ANEXO 7

INFORME AUDITORIA INDÚSTRIAS HACEB

CONSOLIDADO NACIONAL
INDUSTIRAS HACEB MERCHANDISING

		MATO																											
		NORTE				CENTRO				ORIENTE				SUROCCIDENTE				ANTIOQUIA				EJE CAFETERO				NACIONAL			
PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	1									EFICACIA																			
	2									COOMULTRASAN																			
	3									CARREFOUR																			
	4									CRISTALERÍA EL SALVADOR																			
	5									ALKOMPRAR Kra 27																			
	6									ÉXITO ORIENTAL																			
	7									ÉXITO PRINCIPAL																			
	8																												
	9																												
	10																												
	11																												
	12																												
	VARIABLES	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp
ACUERDOS DE SERVICIO	Estan establecidos los acuerdos de servicio?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se informa al cliente los acuerdos establecidos?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se monitorean frecuentemente los acuerdos? Indicadores				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se informa los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se hace gestión para mejorar los resultados? (Formulación, divulgación y seguimiento Plan de Acción)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
PLANES DE TRABAJO	Esta establecido el Plan de Trabajo?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	El PT se divulga a todos los involucrados?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Se hace gestión para mejorar los resultados? (Plan de Acción)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
COORDINACIÓN	Conocimiento del negocio				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	6	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	6	100%
	Conocimiento de los resultados obtenidos				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	1	6	0%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	1	6	0%
PROMOTORES	Conocimiento y cumplimiento de sus funciones y objetivo del cargo				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%
	Conocimiento directrices empresa cliente (Misión, Visión, Política de Calidad, Valores)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	5	1	17%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	5	1	17%
	Conocimiento directrices Eficacia (Misión, Visión, Política de Calidad, Valores, SAS)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	6	1	0%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	6	1	0%
	Conocimiento categorías de producto (calefacion estufas, refrigeracion, neveras refrigeradores, lavado , y aire acondicionado				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%
	Verificacion de planogramas y/o estrategias de exhibición				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	7	#¡DIV/0!
	Conocimiento en porcentaje de participacion				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%
	Limpieza del area de exhibición.				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	1	100%
	Diligenciamiento de formatos (bitacora, chequeo de precios, control de horarios, participacion, actividades de la competencia,según aplique)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%
	Conocimiento de accidentes de trabajo, beneficios caja de compensacion				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	4	2	1	67%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	4	2	1	67%
	Uso correcto y adecuado del uniforme				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	2	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	2	100%
	Porte del carnet				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	5	1	17%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	5	1	17%
	Cumplimiento horarios				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	3	0	4	100%

SEGUIMIENTO AUDITORIAS MERCHANDISING

INGRESAR ACCIÓN
ÚLTIMO CLIENTE

FECHA BORACIÓN	DEBILIDAD	CAUSA	ACCIÓN	REGIONAL	RESPONSABLE
24/10/2008	Desconocimiento de las directrices de Eficacia	Inducción muy corta	El ejecutivo de cuenta junto con el responsable de Calidad y Procesos de la Regional realizarán una reinducción a los promotores donde se les aclarará las directrices de Eficacia así como forma en que ellos aportan al proceso, se les informará acerca de los accidentes de trabajo y el uso del carnet.	Bucaramanga	ÁLVARO FONSECA / DIEG QUINTERO/ ANDREA SALA
	Desconocimiento de los accidentes de trabajo				
	No porte del Carnet				

ANEXO 8

INFORME AUDITORIA ALIANZA TEAM Y LLOREDA

REGIONAL	CLIENTE	PUNTO VENTA	FECHA	¿SE ENCUENTRA EN EL SITIO?	¿ABORDA AL CLIENTE AL LLEGAR AL SITIO?	¿UTILIZA ARGUMENTOS BASADOS EN CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO?	OBSERVACIONES
ORIENTE	ALIANZA TEAM	MERCADEFAM CEBCERA	05-Nov	SI	SI	SI	Aborda al cliente de manera amable, ofeciendo su colaboración. Ofrece el producto indicando los componentes, beneficios para la salud, presentaciónes y haciendo hincapié en los reconocimientos de las diferentes instituciones de salud. Al comparar al producto con alguno de la competencia, apela a argumentos como beneficios, componentes, y recomendaciones de la fundación colombiana del corazón.
		ÉXITO ORIENTAL	05-Nov	SI	SI	SI	Abora al cliente con amabilidad ofreciendo su ayuda. Ofrece el producto indicando los componentes, beneficios, presentaciones del producto, recalcando siempre la aceptación por entes de salud importantes en el país. Invita a llevar el producto y entrega folleto con información del mismo. Al comparar el producto con alguno de la competencia, lo hace con argumentos basados en los componentes del producto, la información nutricional y la aceptación de la fundación colombiana del corazón.
		LA CANASTA	05-Nov	SI	SI	SI	Aborda al cliente ofreciendo su total colaboración. Ofrece el producto informando los componentes del mismo, presentaciones, beneficios que trae el consumo del producto, las diferentes gamas que se tienen del producto y con la aprobación de la fundación colombiana del corazón. Al comparar el producto con el de la competencia resalta cualidades del producto, como la información nutricional, beneficios para la salud y recalca la aceptación por la fundación colombiana del corazón.
	LLOREDA	MERCADEFAM CEBCERA	06-Nov	NO	NA	NA	La niña no se encontró en el punto de venta entre las 9:00 y 9:30 am, y entre las 10:50 10 11:00 am. En el rutero suministrado por la ejecutiva de cuenta informaba que se debía encontrar en el sitio.
		MERCADEFAM CENTRO	06-Nov	NO	NA	NA	La niña no se encontró en el punto de venta entre las 10:10 y 10:35 am. En el rutero suministrado por la ejecutiva de cuenta decía que se debía encontrar en ese lugar.
		MERCADEFAM FLORIDA	06-Nov	SI	SI	SI	Aborda al cliente con amabilidad oferciendo su colaboración. Sugiere que sea llevado el producto de la marca informando sus componentes, valor nutricional, beneficios al cuerpo y argumentando que es aceptado por la Fundación Cardio Infantil. Al comparar el producto de la marca con el de la competencia se argumenta en las características, beneficios, menor costo y recalcando la aceptación por la Fundación Cardioinfantil.
		AUTOSERVICIO MEGA REDIL	NA	NA	NA	NA	No se fue al punto ya que el rutero fue entregado a las 8:45 am, y la información era requerida al medio día. Por motivos de tiempo no se llegó al sitio.

ANEXO 9

INFORME AUDITORIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL

CONSOLIDADO NACIONAL
SUFI GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

		NOVIEMBRE																											
		NORTE				CENTRO				ORIENTE				SUROCCIDENTE				ANTIOQUIA				EJE CAFETERO				NACIONAL			
PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	1									ÉXITO CABECERA																			
	2									ÉXITO CABECERA																			
	3									ÉXITO CENTRO																			
	4									ÉXITO CENTRO																			
	5									ÉXITO CENTRO																			
	6									ÉXITO PRINCIPAL																			
	7									ÉXITO PRINCIPAL																			
	8									ÉXITO CAÑAVERAL																			
	9									ÉXITO CAÑAVERAL																			
	10									ÉXITO CAÑAVERAL																			
	11									ÉXITO ORIENTAL																			
	12									ÉXITO ORIENTAL																			
	VARIABLES	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp	SI	NO	NA	%Comp
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Están establecidos los acuerdos de servicio?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Se le informa al cliente los acuerdos establecidos?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	Se están monitoreando frecuentemente los acuerdos? Indicadores				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0							#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	Se informa de los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0							#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	Se hace gestión para mejorar los resultados? (Formulación, divulgación y seguimiento Plan de Acción)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0							#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	PLANES DE TRABAJO				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1							#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Está establecido el Plan de Trabajo? (Plan de Trabajo)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1							#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	El PT se divulga a todos los involucrados?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Se hace gestión para mejorar los resultados? (Plan de Acción)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	COORDINACIÓN				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Conocimiento del negocio				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Conocimiento de los resultados obtenidos				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Conocimiento del cumplimiento de las metas y objetivos				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Cumplimiento a la realización y entrega de Informes				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	GESTIÓN				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Oportunidad en el reporte de retiro				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Suministro de personal oportunamente y cumplimiento del perfil				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	0	12	100%
	Entrega oportuna y correcta de la factura al cliente				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
EQUIPO EN MISION	PERSONAL EN MISIÓN				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%
	Adecuada presentación personal				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	8	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	8	100%
	Cumplimiento de la cuota de ventas (colocación de tarjetas).				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	Se presentan dificultades para cumplir la cuota de ventas? (colocación de tarjetas) Cuales?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	8	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	5	0	8	100%
	Se han establecido estrategias para cumplirlas?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	9	0	4	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	9	0	4	100%
	Cumplimiento al plan de formación				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	8	0	5	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	8	0	5	100%
	Los talleres del plan de formación cumplen con las expectativas?				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%
	Conocimiento procedimiento accidentes de trabajo				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	11	1	8%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	1	11	1	8%
	Conocimiento directrices grupo corporativo (misión, visión, política de calidad, ser)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	2	10	1	17%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	2	10	1	17%
	Conocimiento directrices empresa cliente (misión, visión)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	0	0	13	#¡DIV/0!
	Entrega de dotación en las cantidades y frecuencias estipuladas				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%
	Pago correcto de nómina (Reporte de horas, auxilios, días, comisiones,				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	12	0	1	100%
	Pago oportuno de nómina (Pago en las fechas indicadas)				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	7	100%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	0	7	100%
	Pago incapacidades y licencias de maternidad				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	6	1	50%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	6	6	1	50%
	Porte de carné				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	11	1	1	92%				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!	11	1	1	92%
	Validación de los documentos de la persona en Imagine y carpeta física				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!								#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				#¡DIV/0!				

ANEXO 10

INFORME AUDITORIA IBAÑEZ CASTILLA

CONSOLIDADO NACIONAL
IBAÑEZ CASTILLA

			NOVIEMBRE							
		PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	ORIENTE				NACIONAL			
		1	La Espiga							
		2	Ibañez Castilla							
		3	Eficacia							
		4								
		5								
		6								
		7								
		8								
		9								
		10								
		11								
		12								
VARIABLES			SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO	Están establecidos los acuerdos de servicio?	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Se le informa al cliente los acuerdos establecidos?	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Se están monitoreando frecuentemente los acuerdos? Indicadores	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Se informa de los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Se hace gestión para mejorar los resultados? (Formulación, divulgación y seguimiento Plan de Acción)	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
	PLANES DE TRABAJO	Está establecido el Plan de Trabajo? (Plan de Trabajo)	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		El PT se divulga a todos los involucrados?	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Se hace gestión para mejorar los resultados? (Plan de Acción)	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
	COORDIN ACIÓN	Conocimiento del negocio	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Conocimiento del cumplimiento de las metas y objetivos	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Cumplimiento a la realización y entrega de informes	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
	GESTIÓ N	Oportunidad en el reporte de retiro	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Suministro de personal oportunamente y cumplimiento del perfil	1	0	0	100%	1	0	0	100%
		Entrega oportuna y correcta de la factura al cliente	1	0	0	100%	1	0	0	100%
EQUIPO EN MISION	PERSONAL EN MISIÓN	Adecuada presentación personal	2	0	1	100%	2	0	1	100%
		Cumplimiento de la cuota de ventas	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Se presentan dificultades para cumplir la cuota de ventas?	1	0	2	100%	1	0	2	100%
		Se han establecido estrategias para cumplirlas?	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Cumplimiento al plan de formación	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Los talleres del plan de formación cumplen con las expectativas?	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Conocimiento procedimiento accidentes de trabajo	1	1	1	50%	1	1	1	50%
		Conocimiento directrices grupo corporativo (misión, visión, política de calidad, ser)	0	2	1	0%	0	2	1	0%
		Conocimiento directrices empresa cliente (misión, visión)	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Entrega de dotación en las cantidades y frecuencias estipuladas	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Pago correcto de nómina (Reporte de horas, auxilios, días, comisiones, viáticos)	2	0	1	100%	2	0	1	100%
		Pago oportuno de nómina (Pago en las fechas indicadas)	2	0	1	100%	2	0	1	100%
		Pago incapacidades y licencias de maternidad	0	0	3	#¡DIV/0!	0	0	3	#¡DIV/0!
		Porte de carné	0	2	1	0%	0	2	1	0%
		Validación de los documentos de la persona en Imagine y carpeta física	2	0	1	100%	2	0	1	100%

ANEXO 11

INFORME AUDITORIA OLIMPICA

1

2

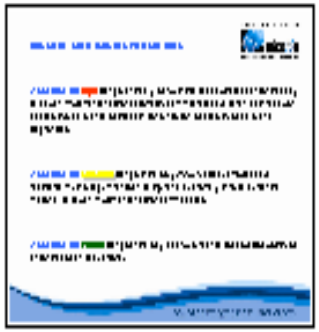
3

4

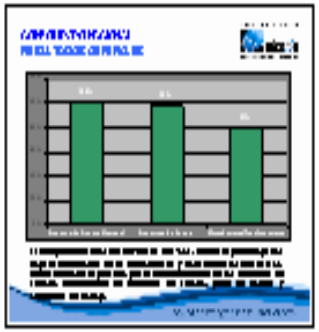
5

6

7

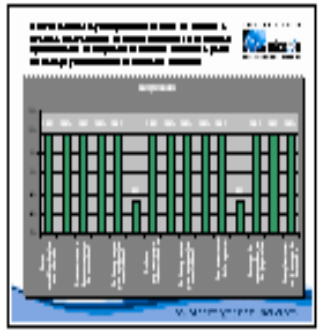


8

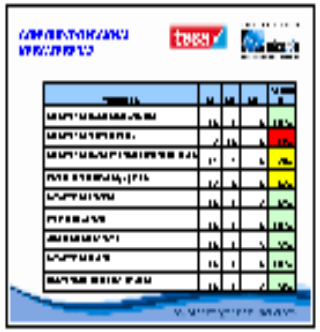


9

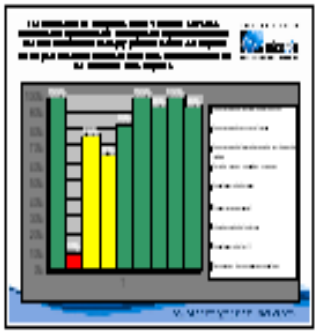
10



11



12



13

14

15

16

17

18

ANEXO 12

INFORME AUDITORIA DISTRIBUIDORA RAYCO

CONSOLIDADO NACIONAL
DISTRIBUDIORA RATCO

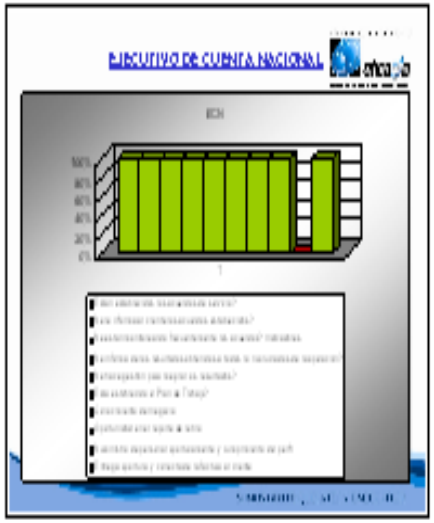
			MATO																					
		PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	CENTRO				ORIENTE				SUROCCIDENTE				ANTIOQUIA				EJE CAFETERO				NACIONAL			
			TUNA				RAYCO CARTERA				DISTRIBUIDORA RAYCO				RIONEGRO				rayco							
			BOSA				RAYCO KRA15				EFICACIA				EFICACIA				Eficacia							
							RAYCO KRA14																			
							RAYCO CLL36																			
							RAYCO BODEGA																			
							GRANDES MARCAS BGA																			
							RAYCO ADMON CENTRAL																			
							GRANDES MARCAS FLORIDA																			
							EFICACIA																			
		VARIABLES	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump	SI	NO	NA	%Cump
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO	Estan establecidos los acuerdos de servicio?	0	1	4	0%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	4	1	55	80%
		Se le informa al cliente los acuerdos	0	1	4	0%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	4	1	55	80%
		Se estan monitoreando frecuentemente los acuerdos	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	0	1	3	0%	1	0	4	100%	4	1	55	80%
		Se informa de los resultados obtenidos	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	5	0	55	100%
		Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	5	0	55	100%
	PLANES DE TRABAJO	Esta establecido el Plan de Trabajo?	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	0	1	4	0%	4	1	55	80%
		Se hace gestión para mejorar los resultados?	1	0	4	100%	0	1	22	0%	0	1	22	0%	1	0	3	100%	0	1	4	0%	2	3	55	40%
	COORDINACI...	Conocimiento del negocio	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	5	0	55	100%
	GESTION	Oportunidad en el reporte de retiro	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	1	0	3	100%	1	0	4	100%	5	0	55	100%
		Suministro de personal oportunamente y cumplimiento del perfil	0	1	4	0%	0	1	22	0%	0	1	22	0%	0	1	3	0%	0	1	4	0%	0	5	55	0%
		Entrega oportuna y correcta de la factura al cliente	1	0	4	100%	1	0	22	100%	1	0	22	100%	0	0	4	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	3	0	57	100%
EQUIPO EN MISIÓN	EQUIPO CAMPO	Cumplimiento al plan de formación	3	1	1	75%	15	7	1	68%	15	3	5	83%	0	3	1	0%	3	1	1	75%	36	15	9	71%
		Conocimiento procedimiento accidentes de trabajo	3	1	1	75%	16	6	1	73%	16	6	1	73%	0	3	1	0%	0	4	1	0%	35	20	5	64%
		Conocimiento directrices grupo corporativo	1	3	1	25%	2	20	1	9%	2	20	1	9%	0	3	1	0%	0	4	1	0%	5	50	5	9%
		Conocimiento directrices empresa cliente	0	4	1	0%	9	13	1	41%	9	13	1	41%	3	0	1	100%	1	3	1	25%	22	33	5	40%
		Adecuada presentación personal	4	0	1	100%	18	4	1	82%	18	4	1	82%	3	0	1	100%	3	1	1	75%	46	9	5	84%
		Pago correcto de nómina	4	0	1	100%	20	2	1	91%	20	2	1	91%	3	0	1	100%	4	0	1	100%	51	4	5	93%
		Pago oportuno de nómina	4	0	1	100%	22	0	1	100%	22	0	1	100%	3	0	1	100%	4	0	1	100%	55	0	5	100%
		Pago incapacidades y licencias de maternidad	0	0	5	#¡DIV/0!	2	0	21	100%	2	0	21	100%	0	0	4	#¡DIV/0!	0	0	5	#¡DIV/0!	7	0	56	100%
		Porte de carné	0	4	1	0%	5	17	1	22%	5	17	1	22%	2	1	1	67%	1	3	1	25%	11	42	5	21%
		Validar de las pruebas realizadas en el momento de procesos de selección	4	0	1	100%	13	9	1	59%	13	9	1	59%	2	1	1	67%	0	4	1	0%	32	23	5	58%
		Validación de los documentos de la persona en Imagine y carpeta física	4	0	1	100%	20	2	1	91%	20	2	1	91%	3	0	1	100%	3	1	1	75%	49	5	5	91%

Auditoría
RAYCO
Enero 2009

AUDITORIA RAYCO

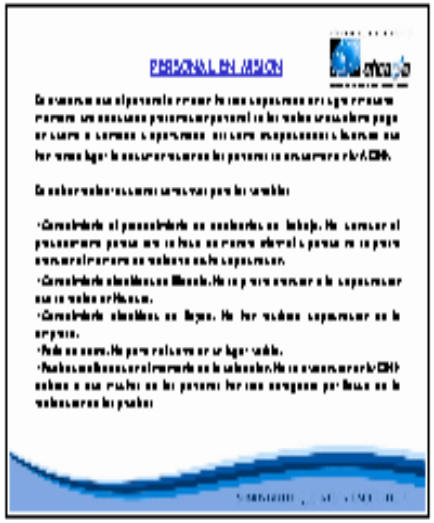
VARIABLES EVALUADAS

CRITERIOS DE EVALUACION


EJECUTIVO DE CUENTA NACIONAL

EJECUTIVOS DE CUENTA

PERSONAL EN VISION


PERSONAL EN VISION

ANEXO 13

INFORME AUDITORIA NESTLE PURINA

AUDITORÍA NESTLE PURINA

eficacia

PURINA

Auditoría Nestle Purina

- [illegible]
- [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

PURINA

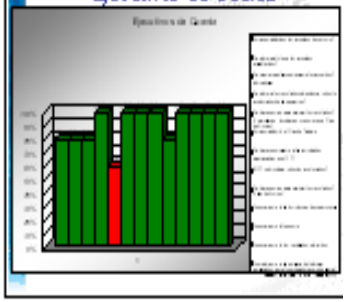
Variables Evaluadas

[illegible]

Criterios de Evaluación

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Ejecutivos de Cuenta

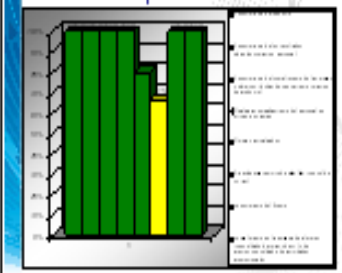


5

Ejecutivos de Cuenta

- [illegible]
- [illegible]

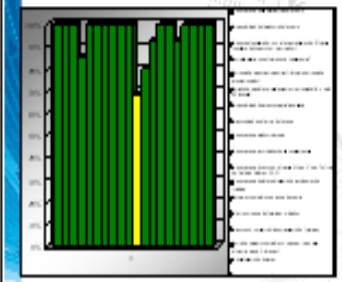
Supervisores



Supervisores

- [illegible]
- [illegible]

Personal en Misión



Personal en misión

- En general se observa un buen desempeño del personal, se conoce la mecánica del evento, hay disponibilidad del producto, conocimiento de los jefes inmediato en Eficacia, disponibilidad de premios, conocimiento del producto propio, formatos completos y diligenciados, cumplimiento de horarios, etc.
- Aspectos por mejorar.
  Conocimiento de los directivos de Eficacia

Aspectos por Mejorar EC

- En la regional Sur Occidente no se conocen los acuerdos de servicio, por ser nuevos en este tema, el mecanismo no se informa al cliente.
- En las regionales Antioquia y Eje Cafetero no se evidencian planes de acción para mejorar los resultados.

PURINA

Aspectos por Mejorar Supervisores

- En la regional Antioquia no se tienen cuentas actualizadas.
- En la regional Eje Cafetero no se evidencia el registro en planillas (control de visitas)

PURINA

Aspectos por mejorar personal en misión

- En las regionales Sur Occidente y Antioquia no se conocen las directrices de Eficacia.
- En las regionales Sur Occidente y Eje Cafetero no se conoce el procedimiento en caso de presentarse un accidente de trabajo.
- En la regional Eje Cafetero no saben los formatos completos en el punto de venta.

PURINA

ANEXO 14

INFORME AUDITORIA OLIMPICA

AUDITORÍA OLÍMPICA S.A.
SERVICIO DE OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL
FEBRERO DE 2009

GRUPO CORPORATIVO

eficacia

SOMOS GENTE QUE CRECE
Y HACE CRECER

1

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- AGENDA

1. Ficha Técnica de la Auditoría.
2. Criterios Evaluados.
3. Resultados Generales.
4. Resultados Específicos.
5. Fortalezas.
6. Debilidades.
7. Oportunidades.
8. Fotos de algunos Puntos de Ventas.

2

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- FICHA TÉCNICA
- Encuesta ciega con Uso de Cheques específicos por cargo, aplicada a Ejecutivos de Cuenta Nacionales, Regionales, Supervisores y Auxiliares de Servicio en 36 Puntos de Venta a nivel nacional.
- Contabilizaciones: 36n.
- Fecha de Realización: Del 11 al 21 de FEBRERO del 2009
- Realizado por Responsables de Calidad y Procesos de las Regionales

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

3

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- FICHA TÉCNICA

MUESTRA	NACIONAL	BOGOTÁ	BARRANQUILLA	CALI	MEDELLÍN	PEREIRA
Ejecutivos de Cuenta	5	1	1	1	1	1
Supervisores	20	5	6	7	2	[illegible]
Auxiliares de Servicio	30	14	16	12	7	7
TOTAL	57	20	23	20	11	12

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- FICHA TÉCNICA
- Se encuestaron 36 Puntos de Venta a nivel nacional

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		
[illegible]	[illegible]	[illegible]		
[illegible]	[illegible]	[illegible]		
	[illegible]			

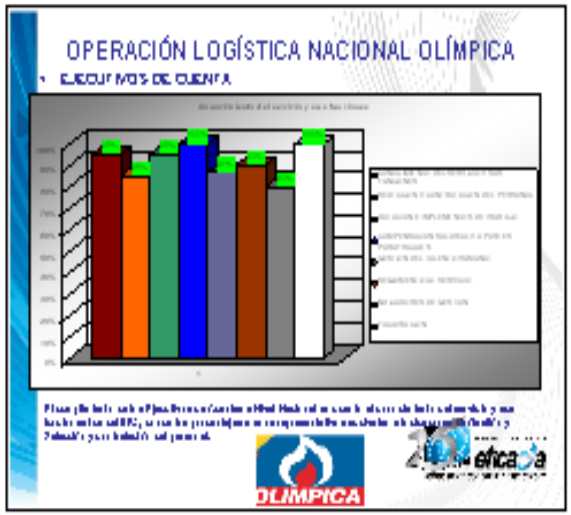
OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- CRITERIOS EVALUADOS

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
RESULTADOS GENERALES
Cumplimiento a Nivel Nacional

7


OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
EJECUTIVOS DE CUENTA

8

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
EJECUTIVOS DE CUENTA

9

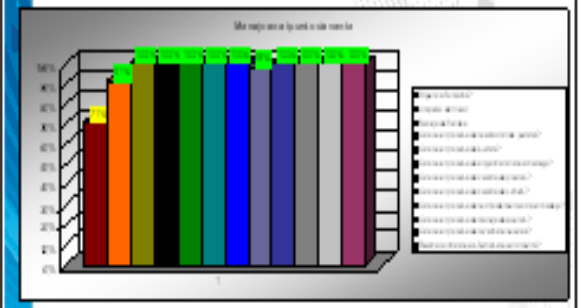
OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
EJECUTIVOS DE CUENTA

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
EJECUTIVOS DE CUENTA

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA
EJECUTIVOS DE CUENTA

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- AUXILIAR DE SURTIDO



34

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- FORTALEZAS

·Se tiene conocimiento acerca de el servicio y las funciones con el servicio de SOL .

·Se cumple con el perfil del auxiliar de surtido, auxiliar operacional, conducción a tiempo y las funciones corporativas de CCF, 6R Py EPS.

·Se entrega la dotación y los implementos de trabajo.

·Es oportuno y con calidad la compensación salarial y el pago de los aportes parafiscales.

·Se tiene establecido las actividades de higiene y seguridad ocupacional

·Se realiza el seguimiento al servicio y se tiene actividades para mejorar.

·Se tiene indicadores de gestión para controlar el desempeño de los colaboradores.

35

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- FORTALEZAS

·El proceso de facturación se lleva a cabo adecuadamente y según lo pactado.

·Los supervisores conocimiento del servicio y las funciones, conocer objetivos y estructura de SOL, reporte novedades, realizar la evaluación de desempeño al auxiliar de surtido, se tiene establecido un Plan de Trabajo.

·Los supervisores conocer el proceso de pedidos, manejo de inventario, aseo de bodega, se tiene un cronograma de limpieza de inventario, se cumple con la norma de etiquetado.

·Los auxiliares de surtido conocer los objetivos de Sol y del cargo, el procedimiento de compensatorios, recibe oportunamente su dotación, tiene herramientas para los requerimientos de Eficacia.

·Los auxiliares de surtido realizar la limpieza del piso, manejo del tiempo, conocer los procesos de realización de pedido, surtido, organización de la bodega, cambio de precios, cambio de etiqueta, recibo de mercancía en bodega, inventario, limpieza de inventario y control de fecha de vencimiento

36

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- DEBILIDADES

·Se debe cumplir con el perfil de auxiliar de surtido en Barranquilla, cumplir con el perfil de supervisor en Barranquilla y Pereira, contar con un Stock en Pereira, verificar la contratación en Barranquilla y realizar la inducción de Eficacia en Pereira.

·Se debe tener un cronograma con las actividades enfocadas a las capacitaciones en las ciudades de Barranquilla y Pereira.

·Los auxiliares de surtido debe conocer sobre Eficacia, en Barranquilla, Cali y Medellín.

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- OPORTUNIDADES

·Se debe realizar la evaluación de desempeño a los supervisores en la ciudad de Medellín y a los auxiliares de surtido en Barranquilla.

·Se debe cumplir con la fecha de entrega según la ley en Barranquilla .

·Se debe realizar el seguimiento a los planes de acción en Barranquilla .

·Se debe establecer una indicación de medición en las ciudades de Pereira y Medellín

·Se debe mejorar el conocimiento de Eficacia en las ciudades de Barranquilla y Cali.

·Mejorar reporte de novedades, programación de turnos, manejo de compensatorios y establecer un plan de trabajo en Barranquilla .

OPERACIÓN LOGÍSTICA NACIONAL OLÍMPICA

- OPORTUNIDADES

·Realizar la evaluación de desempeño y mejorar bluecos en Cali.

·Se debe mejorar el manejo de la bluecos en Medellín.

·Se debe mejorar el proceso de informe de agotados en Barranquilla ,Cali y Medellín .

·Mejorar el control de inventario en Cali y Pereira, un correo informe de inventario y el cumplimiento con la norma del bluecos en Cali.

·Los compensatorios pendientes en Barranquilla y Cali.

·El conocimiento del procedimiento en caso de presentarse accidente de trabajo y los beneficios de la caja de compensación en Medellín y Pereira.

ANEXO 15

INFORME AUDITORIA NOEL

PUNTOS DE VENTA AUDITADOS	NORTE	CENTRO	ORIENTE	SUROCCIDENTE	ANTIOQUIA	EJE CAFETERO	NACIONAL
			CARREFOUR CABECERA				
			MERCADEFAM CABECERA				
			ÉXITO CABECERA				
			DESPENSA LA 45				
			ÉXITO PRINCIPAL				
			MERCADEFAM CAÑAVERA				

		VARIABLES	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump	SI	NO	NA	XCump
GERENCIAMIENTO DEL NEGOCIO	ACUERDOS DE SERVICIO	Están establecidos los acuerdos de servicio?				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!
		Se informa al aliado los acuerdos establecidos?				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!
		Se monitorean frecuentemente los acuerdos? Indicadores				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!
		Se informa los resultados obtenidos a todos los involucrados de la operación?				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!
		Se hace gestión para mejorar los resultados? (Formulación, divulgación y seguimiento Plan de Acción)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	8	0	0	¡¡DIV/0!
	PLANES DE TRABAJO	Está establecido el Plan de Trabajo				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Se hace seguimiento a las actividades programadas en el PT?				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		El PT se divulga a todos los involucrados?				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Se hace gestión para mejorar los resultados? (Plan de Acción)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
	COORDINACION	Conocimiento de la distribución de coordinadores				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Conocimiento del organigrama				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Cumplimiento en la entrega de Informes (entregados por el coordinador punto de venta)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
COORDINADORES PUNTO DE VENTA	COORDINADORES PUNTO DE VENTA	Conocimiento del organigrama				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Conocimiento de los resultados obtenidos				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Conocimiento del cumplimiento de las metas y objetivos				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Realiza acompañamiento del personal en misión en campo				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Entrega actualizadas				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	7	100%
		Se evidencia registro de planillas				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!
EQUIPO EN MISION	IMPULSO	Conocimiento de la mecánica del concurso				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Disponibilidad del producto del concurso				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Conocimiento de la escala de premios				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Cumplimiento de la escala de premios				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	2	4	0	33%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	2	4	0	33%
		Entrega de premios en q'ts de gestión				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	5	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	1	0	5	100%
		Exhibición del material pop en punto de venta				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	2	0	6	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	2	0	6	100%
		Entrega de material pop a aliados				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!
		Estado de muebles e implementos				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!
		Disponibilidad de premios para la entrega				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	0	0	0	¡¡DIV/0!
		Oportunidad en el inicio del concurso				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Conocimiento producto propio				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Conocimiento actividades de la competencia				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Conocimiento directrices empresa aliado (Misión, Visión, Política de Calidad, Valores)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Conocimiento directrices efinancia (Misión, Visión, Política de Calidad, Valores, SAS)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	5	1	2	83%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	5	1	2	83%
		Conocimiento del procedimiento de condiciones de trabajo				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Formatos completos en punto de venta				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	5	1	2	83%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	5	1	2	83%
		Operativo y correcto diligenciamiento de formatos				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Punto de venta completos y aseados (ropa, apariencia, manip. Alimentos)				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Cumplimiento de horarios				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Presentación personal				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Uso adecuado del uniforme				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%
		Actitud comercial				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!				¡¡DIV/0!	6	0	2	100%

ANEXO 16

ASISTENCIA A CAPACITACION 5 PORQUÉS

ASISTENCIA A FORMACIÓN

FIP16-5-5

Tema	Mantenimiento 5 Porqués				
Fecha	18-Sept-08	Intensidad horaria	1 h	AM	
				PM	5:00
Conferencista	Alvaro Mario Gonzalez				
N° Asistentes	8	N° Asistentes Potenciales	9		

Personal Interno	X	Personal Externo	

N°	C.C.	Nombre	Cargo	Empresa	Dependencia/ Cliente	Firma
1	39860301	Mariadelmar Vasquez	Rep. DI	Extras	TH	Mariadelmar Vasquez
2	52220120	Yolanda Cardenas	Resp. T.H	Extras	T.H	
3	63507466	Carolina Montilla	Ej Cliente	Extras	Gto Cliente	
4	79635715	John Heli Hillon	Resp. Dcto	Extras	Dmoi	
5	63481472	Ruth Saimento	Analista Ap	Extras	Admon C	Ruth
6	39945573	Maria Alejandra Gonz	ecf	Extras	Gto Cliente	
7	63479562	Martha P. Vasquez	Resp GC	Eficacia	Gto cliente	
8	63294770	Martha L Aña	Gerente	Eficacia	Directivo	
9						
10						

ANEXO 17

ASISTENCIA A CAPACITACION DIAGRAMA DE PARETO

ASISTENCIA A FORMACIÓN

FIP16-5-5

Tema	Diagrama Pareto				
Fecha	30 - Sep - 08	Intensidad horaria	1	AM	10:00
				PM	
Conferencista	Mario Fonseca				
N° Asistentes	6	N° Asistentes Potenciales	10		

Personal Interno	X

Personal Externo	

N°	C.C.	Nombre	Cargo	Empresa	Dependencia/ Cliente	Firma
1	37860351	Maria del Pilar Vásquez	Resp. DI	Extras	TH	Maria del Pilar Vásquez
2	63481472	Ruth Samiento	Analista Ap.	Extras	A.C.	Ruth
3	91.745.393	Alejandro Correa	ECR	Extras	GTO CHE	
4	63507466	Claudia Montilla B	ECR	Extras	GTO CLIENTE	
5	63499862	Martha Palmira V.	Resp G.C.	Eficacia	Gto Cliente	
6						
7						
8						
9						
10						

ANEXO 18

ASISTENCIA A ENTRENAMIENTO INTENSIVO

ASISTENCIA A FORMACIÓN
FIP10-5-5

Tema	Entrenamiento Intensa Auditores				
Fecha	31-Oct-08	Intensidad horaria	9:30	AM	X
				PM	
Conferencista	Jhon Jairo				
N° Asistentes	5	N° Asistentes Potenciales	5		

Personal Interno	X

Personal Externo	

N°	C.C.	Nombre	Cargo	Empresa	Dependencia/ Cliente	Firma
1	30786190	Aurora M Tenera S.	Resp Calidad	Eficacia	Calidad y Procesos	Aurora M Tenera S.
2	63507466	Carolina Montilla	ECR	Extras	Gto Cliente	[illegible]
3	37745593	Alejandra Conea	ECR	Extras	Gto Cliente	[illegible]
4	63470562	Martha P. Vasquez	Resp GA	Eficacia	Gto cliente	[illegible]
5	63481472	Ruth. Sarmiento	Aux. Apoyo	Extras	Admon. Cont.	Ruth [illegible]
6						
7						
8						
9						
10						

ANEXO 19

ACTA 1ER COMITÉ DE GERENCIA

1ER COMITÉ DE GERENCIA
MES DE SEPTIEMBRE

Fecha: 10 – Septiembre -08
7:00 AM.

ASISTENTES:
MARTA ACUÑA
MARTA VASQUEZ
ALICIA DUARTE
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA

AUSENTES:
LIA MAGALY MEJIA (INCAPACITADA)

1. Seguimiento a compromisos:
En cada uno veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. Seguimiento al servicio:
Se realizó la presentación del informe de SQR y gestión del mes de Agosto. Se evidencia el mejoramiento en muchos aspectos, cumplimiento de metas y demás. (Ver anexo: Informe de SGR y gestión de Agosto)

3. Bienestar:
Se comunicó las diferentes ofertas para la realización del Día del Niño, pero aún se deben cumplir unos compromisos de cotizaciones; Se propuso una actividad para el día de Amor y Amistad. Se realizó una presentación la cual contenía el informe de formaciones y capacitaciones en el cual se evidencia la mejora del proceso, aunque se deben mejorar en muchos aspectos. (Ver anexo: Informe de formación).

4. Gerenciamiento de clientes:
Se presentó la iniciativa de estructura de servicio, su avance regional, las eficiencias de cada regional, la iniciativa de estructura de servicio de la regional oriente, las metas y el grado de cumplimiento de las mismas en cada mes, el rendimiento en cuanto a cumplimiento de cada ejecutivo de cuenta la distribución de back office y front office.

5. Otros:
Se establecieron los días lunes, miércoles y viernes para realizar los diferentes envíos que tengan lugar, esta decisión fue tomada y aprobada por los responsables de cada uno de los procesos en la regional.

ANEXO 20

ACTA 2DO COMITÉ DE GERENCIA

2DO COMITE DE GERENCIA
MES DE SEPTIEMBRE

Fecha: 30 – Septiembre -08
7:00 AM.

ASISTENTES:
MARTA ACUÑA
MARTA VASQUEZ
ALICIA DUARTE
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA

AUSENTES:
LIA MAGALY MEJIA (INCAPACITADA)

1. **Seguimiento a compromisos:**
Control de los compromisos adquiridos durante los 2 comités de Agosto y pendientes de los comités de meses anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. **Informe Nacional BDF:**
Se realizó la presentación del informe consolidado de BDF, incluyendo los valores de la regional con el objetivo de comparar los resultados. (Ver anexo: Informe Nacional Auditoría BDF)

3. **Procesos Disciplinarios:**
Se realizó la presentación de los diferentes procesos disciplinarios en la regional en lo que va corrido del año. (Ver anexo: Informe Procesos Legales).

4. **Convocatorias:**
Se realizó la retroalimentación de las 2 convocatorias internas que tuvieron lugar en la regional oriente. Se sugirieron cambios a tener en cuenta en próximas convocatorias.

5. **Resultados Mes de Agosto:**
Se realizó una presentación en donde se dieron a conocer los resultados financieros obtenidos por el Grupo Corporativo Eficacia a nivel nacional y en la regional oriente. (Ver anexo: Resultados Mes de Agosto)

ANEXO 21

ACTA 3ER COMITÉ DE GERENCIA

1ER COMITÉ DE GERENCIA
MES DE SEPTIEMBRE

Fecha: 8 - Octubre -08

ASISTENTES:
MARTA ACUNA
MARTA VASQUEZ
CESAR BRICENO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA

1. Seguimiento a compromisos:
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. Presentación Informe Colgate:
Se realizó la presentación de la auditoría del cliente Colgate la cual se realizó en el mes de Agosto. (Ver anexo: Informe Colgate)

3. Bienestar:
Se realizó el seguimiento de las diferentes actividades relacionadas con el día del niño la cual se llevará a cabo el día 26 de Octubre.

4. Gerencia Regional:
Se comentó acerca de la preocupación existente relacionado al tema de las impresiones y las copias en la regional oriente. Se comentó el tema de Villavicencio relacionado a los costos de las ciudades de la regional.

5. Gerenciamiento de Clientes:
Se discutió acerca de retomar reuniones para la presentación de los resultados de las auditorías a la responsable, se realizaron ajustes en el tema de los salones los cuales están siendo mal distribuidos, se direccionó la impresión de los comprobantes de pago a través de la auxiliar, se comunicó las actividades con sus respectivas fechas límites contenidas en el plan de cierre.

6. Administrativo:
Se escogió el 14 de noviembre como fecha tentativa para la realización de la capacitación en el tema de evacuación en caso de catástrofe.

7. Convenio UNAB:
Se presentó una propuesta de convenio con la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB).

a

ANEXO 22

ACTA 4TO COMITÉ DE GERENCIA

1ER COMITE DE GERENCIA
MES DE OCTUBRE

Fecha: 29 - Octubre -08

ASISTENTES:
MARTA ACUÑA
MARTA VASQUEZ
CESAR BRICENO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA

1. **Seguimiento a compromisos:**
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. **Presentación Informe SAS:**
Se realizó la presentación del informe del proceso de seguimiento al servicio del mes de Septiembre. (Ver anexo: Informe SAS)

3. **Selección y vinculación de Talentos:**
Se realizaron 2 presentaciones. La primera referente a la creación de requisiciones y la importancia de hacerlo de manera oportuna, y eficiente. La segunda referente al informe de contratación del mes de septiembre a nivel nacional. (Ver Anexo: Informe Contratación Septiembre y Creación de requisiciones).

4. **Gerencia Regional:**
Se presentaron resultados financieros del mes de Septiembre y se vislumbra un mejoramiento desde hace un par de meses.

ANEXO 23

ACTA 5TO COMITÉ DE GERENCIA

COMITE DE GERENCIA
MES DE NOVIEMBRE

Fecha: 13 - Noviembre -08

ASISTENTES:
MARTA ACUNA
MARTA VASQUEZ
CESAR BRICEÑO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA

1. **Seguimiento a compromisos:**
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. **Gerenciamiento de Clientes:**
Se mostró un adelanto con relación al ingreso de clientes para la temporada de fin de año.

3. **Bienestar:**
Se realizó un seguimiento con relación a las capacitaciones del SENA que se tienen programadas entre el 18 y 20 de noviembre y entre el 25 y 27 del mismo mes.

4. **Gerencia Regional:**
Se comentó acerca de la preocupación existente con relación al leve bajón en cuanto a rendimiento de las parejas de ejecutivos de cuenta posterior a la implementación de la nueva estructura (Front y Back)

ANEXO 24

ACTA 6TO COMITÉ DE GERENCIA

COMITE DE GERENCIA
MES DE NOVIEMBRE

Fecha: 26 - Noviembre -08

ASISTENTES:
MARTA ACUNA
MARTA VASQUEZ
CESAR BRICEÑO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA
ROBINSON PENALOZA

1. **Seguimiento a compromisos:**
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Cuadro de Seguimiento)

2. **Gerencia Regional:**
Se informó acerca de las actividades especiales que se tendrán que hacer a raíz del cierre de las oficinas tipo C ubicadas en Villavicencio y Tunja.

3. **Bienestar:**
Se informó acerca de las propuestas de actividades a realizar con el objetivo de realizar la integración de fin de año con todo el personal interno incluyendo supervisores.

ANEXO 25

ACTA 7MO COMITÉ DE GERENCIA

COMITÉ DE GERENCIA
MES DE DICIEMBRE

Fecha: 16 – Diciembre –08

ASISTENTES:
MARTHA ACUÑA
MARTHA VASQUEZ
CESAR BRICEÑO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA
ROBINSON PEÑALOZA

1. Seguimiento a compromisos:
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Compromisos)

2. Productividad y Desarrollo Organizacional:
Se presentó un informe a la fecha de las auditorías internas ejecutadas. Se informó acerca de la cantidad de auditorías ejecutadas y pendientes, así mismo se entregó un balance a la gerencia de la cantidad de no conformidades de resultados, de aplicación y documental encontradas. En la presentación se informó los motivos por la cual se han aplazado y reprogramado las auditorías. (Ver anexo: Auditorías Internas)

3. Seguimiento al Servicio:
El responsable de SAS presentó el informe de gestión de SAS del mes de Noviembre, de igual manera presentó el esquema de trabajo del proceso para el año 2.009. (Ver anexo: Informe Gestión de Noviembre; Esquema de Trabajo SAS 2.009; Resultados 2.008 colabo nov)

4. Selección de Talentos:
La responsable de selección y vinculación de talentos presentó un informe acerca de las actividades de reclutamiento y selección de personal a ejecutarse durante el mes de Diciembre y Enero (STATUS TEMPORADA 2008-2009).

5. Gerenciamiento de Clientes:
La responsable de Gerenciamiento presentó el seguimiento al plan de cierre de año, de facturación y el reporte de novedades. (Ver Anexo: Seguimiento Cierre Año)

6. Gestión de Procesos Administrativos:
El responsable administrativo de la regional presentó un status acerca de las legalizaciones de anticipos de los clientes. Adicionalmente presentó el status a la fecha del cierre de facturación a proveedores.

7. Gerencia Regional-Responsable Comercial:
Presentaron las nuevas negociaciones, nuevos contactos el status de las negociaciones que actualmente se están ejecutando.

8. Otros:
Se tocó el tema acerca del refrigerio a entregarles a las personas en la novena que es responsabilidad de los integrantes del Comité de Gerencia.
Se aprobó la propuesta de asistir a laborar de particular el día 23 de Diciembre, fecha en la cual se ejecutará la actividad de integración de fin de año.

ANEXO 26

ACTA 8VO COMITÉ DE GERENCIA

COMITÉ DE GERENCIA
MES DE ENERO

Fecha: 21 - Enero - 09

ASISTENTES:
MARTHA ACUNA
MARTHA VASQUEZ
CESAR BRICEÑO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA
ROBINSON PENALOZA

1. Seguimiento a compromisos:
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Compromisos)

2. Productividad y Desarrollo Organizacional:
Se presentó un documento en el cual se recordaron los pilares del sistema de gestión de calidad del Grupo corporativo eficacia, así como las directrices de la compañía. (Ver anexo: Visita ICONTEC, auditorías internas)

3. Seguimiento al Servicio:
Se planteó la iniciativa de mejora de reuniones con nuestros aliados estratégicos tanto de EPS como caja de compensación para que nos ayuden y combinemos actividades y esfuerzos para disminuir el volumen de los SQR.

4. Gerenciamiento de Clientes:
La responsable de Gerenciamiento presentó el seguimiento de los ingresos y retiros de los clientes, así como las causales principales que estos dieron.

5. Gestión de Procesos Administrativos:
Se presentó el informe de los años 2.006, 2.007 y 2.008 de los procesos disciplinarios, se hizo hincapié en lo ocurrido en el año 2.008 y se presentó el informe de las causales, las relaciones, los resultados. Adicionalmente se presentó un archivo con el número con la información de las demandas, tutelas, independientes y casos varios. (Ver anexo: Informe procesos disciplinarios, Seguimiento a procesos regional oriente)

6. Gerencia Regional-Responsable Comercial:
Presentó los resultados de la conversación con la responsable de oficina de Villavicencio y las condiciones con las que se cierra las oficinas tipo C.

ANEXO 27

ACTA 9NO COMITÉ DE GERENCIA

COMITÉ DE GERENCIA
MES DE FEBRERO

Fecha: 25 - Febrero - 09

ASISTENTES:
MARTHA ACUNA
MARTHA VASQUEZ
CESAR BRICEÑO
YOLANDA CADENA
MARIA DEL MAR VASQUEZ
JOHN HILLON
ALVARO FONSECA
ROBINSON PENALOZA

1. Seguimiento a compromisos:
En el archivo veremos los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes, así como seguimiento a compromisos anteriores. (Ver anexo: Compromisos)

2. Gerenciamiento de Clientes:
Se realizó la presentación de los resultados y análisis de los indicadores del proceso durante el mes de Enero. (Ver anexo: P05)

3. Selección y Vinculación:
Se presentaron los resultados de los indicadores y análisis del mes de Enero, adicionalmente se comunicó la estrategia de recapacitación por medio de una reunión semanal con las psicólogas y auxiliares del proceso. (Ver anexos: Rebusca de la meta y Enero (p07))

4. Seguimiento al Servicio:
Se presentó el Informe de SAS del mes de Enero, se realizó la presentación del nuevo proyecto CAS el cual ya se encuentra operando en Bogotá, Cali, etc. Se presentó el nuevo proyecto conquistando corazones. (Ver anexo: Informe SQR Enero Oriente)

5. Temas Varios:
Se aclaró el tema de las horas de lactancias, adicionalmente se encontró una falla en nuestro sistema de indicadores el cual en determinada acción enfrenta procesos y por esto se ve afectado el servicio (Requisiones).

6. Productividad y Desarrollo Organizacional:
Presentación de los indicadores del proceso durante el mes de Enero comparando con los meses anteriores y descubriendo tendencias. (Ver anexo: P14).

ANEXO 28

INFORME AUDITORIA PROCESO DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y OTROS PAGOS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008-05

FECHA ELABORACION INFORME	DD	MM	AA
	16	10	8

PROCESO(S) A AUDITADO:	P08-COMPENSACION SALARIAL Y OTROS PAGOS

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO	LEGISLACIÓN
DOCUMENTOS	FTP08, DAP08

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	
			DESDE	HASTA
Auditor Líder				
Oriente	Álvaro Fonseca	Sandra Gomez	16/10/2008	16/10/2008
		Rtuh Sarmiento	16/10/2008	16/10/2008
		Jefferson Chacon (E.C)	16/10/2008	16/10/2008
		Helga Olaya (E.C)	16/10/2008	16/10/2008

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Claro conocimiento del objetivo del proceso, identificando el inicio y fin del proceso así como su interrelación con los demás procesos. (FTP08)

Concimiento de las variables de control existentes e incluidas en la matriz de riesgo, así como la participación de ellas en las actividades o acciones para la mitigación de los riesgos. (FTP08)

Cumplimiento en los indicadores de Calidad de la nómina y % de personal con pago adicional. (Binaps)

Conocimiento y cumplimiento del PO por parte de los ejecutivos de Cuenta auditados. (PO y reporte de novedades)

Se realiza la impresión y entrega de comprobantes de pago. (formato de recepción de los comprobantes por parte del Ejecutivo de Cuenta)

RIESGOS

Entrega de comprobantes a los colaboradores, ya que no se lleva un adecuado control de recepción de comprobantes.

No se evidencian planes de acción correctivos para mejorar el flojo desempeño de los indicadores del proceso en la regional, por lo que posiblemente no estaríamos en un ciclo mejora contínua.

NO CONFORMIDADES

* Documental, Aplicación y Resultado

N° NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO *		
			D	A	R
1	Oriente	Desconocimiento de los resultados de indicadores de éxito.		X	
2	Oriente	No se lleva un adecuado control de las vacacioces de los colaboradores y no se envía la información a las auxiliares de compensación.	X		
3	Oriente	El registro de novedades de retiro en el sistema no se pudo evidenciar.		X	

AUDITOR LIDER (Nombre y Firma)	LIDER NACIONAL DEL PROCESO (NOMBRE, FIRMA Y FECHA DE RECIBIDO	FECHA		
		DD	MM	AA

ANEXO 29

INFORME AUDITORIA PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008 - 06		
FECHA ELABORACION INFORME	DD	MM	AA
	11	11	[illegible]

PROCESO(S) A AUDITADO:	GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO REFERENCIA	**LEGISLACIÓN VALIDADA**
DOCUMENTOS	FTP06, DAP06

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA	
			DESDE	HASTA
ORIENTE	[illegible]	JUAN MILLAN	11/11/2008	11/11/2008
		ADRIANA QUESADA	11/11/2008	11/11/2008
		CESAR ESPARSA	11/11/2008	11/11/2008

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Conoce la Ficha Técnica del Proceso, identificando las diferentes entradas y salidas del proceso, su objetivo, interrelación con los demás procesos.

Identifica las acciones a tomar para mitigar los riesgos detectados en la ficha técnica del proceso.

Identifica y aplica la metodología apropiada para la selección de en cuanto a las alternaticas de proveedores potenciales.

Conoce el procedimiento para la consecución de las diferentes alternativas de cotizaciones.

Existe claridad en cuanto al tiempo y las condiciones de entrega, así como el plazo mínimo de pago.

Existe total claridad en cuanto a solicitudes internas y ordenes de compras.

Claridad en cuanto al conocimiento de la metodología de pago a proveedores.

ASPECTOS POR MEJORAR

NO CONFORMIDADES

* Documental, Aplicación y Resultado

Nº NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO * Marque		
			D	A	R
1	ORIENTE	Aplicación detallada de la metodología para la evaluación y posterior selección del proveedor [FIP06-1-1]	X		
2	ORIENTE	Mantener un sistema de organización que asegure una proveedores		X	
3	ORIENTE	Identificación de proveedores en línea [FIP06-1-2, FIP06-1-4]	X		

ANEXO 30

INFORME AUDITORIA PROCESO DE NEGOCIACION Y VENTAS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008-17		
FECHA ELABORACIÓN INFORME	DD	MM	AA
	13	12	1

PROCESO(S) A AUDITADO: P04 NEGOCIACIÓN Y VENTAS

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO REFERENCIAL	**LEGISLACIÓN VALIDADA**
DOCUMENTOS CONSULTADOS	FTP04, DAP04

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	
			DESDE	HASTA
ORIENTE	ALVARO FONSECA	MARTHA ACUÑA	13/12/2008	13/12/2008

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Existe un amplio conocimiento del procesos, objetivos, finalidad del mismo y aporte que el proceso le hace a la organización

Se ejecuta el sub-proceso de prospectación de manera adecuada, cumpliendo con actividades de contacto y visita al cliente.

El seguimiento que se realiza a las actividades para el ingresos son adecuados y oportunos ya que estos son constantes y existe el contacto en la ciudad de Cali en donde se realizan las primeras actividades del ingreso del cliente.

El cliente se entrega de manera adecuada a la operación, la información es entregada por medio de reuniones, correos con los responsables de los procesos involucrados.

Se evidencian acciones de mejoramiento reflejada en planes de acción basadas en los malos resultados obtenidos a lo largo del año, pero también acciones de mejoramiento por medio de actividades que permiten una mejor eficiencia del proceso.

ASPECTOS POR MEJORAR

La entrega del cliente a la operación debería hacerse por medio de reuniones donde se incluyan a todos los responsables regionales, con motivo de mejorar el flujo de información y conocimiento por parte de ellos.

NO CONFORMIDADES

* **Documental, Aplicación y Resultado**

Nº NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO * Marque con X		
			D	A	R
1	Oriente	No se evidenció el uso del formato FIP04-7-1 (Check list)	X		
2	Oriente	Incumplimiento de las metas de los indicadores en Binapt			X

ANEXO 31

INFORME AUDITORIA PROCESO DE VALORACIÓN DE TALENTOS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008-12		
FECHA ELABORACION INFORME	DD	MM	AA
	28	1	9

PROCESO(S) A AUDITADO:	P20 - VALORACIÓN DE TALENTOS

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO REFERENCIAL	ISO 9001	**LEGISLACIÓN VALIDADA**	Legislación Colombiana
DOCUMENTOS CONSULTADOS	DAP20, FTP20		

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA	
			DESDE	HASTA
Oriente	**Álvaro Fonseca**	Yolanda Cadena	**20/01/2009**	***********
		Yuli Herrera	**20/01/2009**	***********

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Conocimiento del proceso, objetivos, importancia del proceso dentro de la organización, identificando aspectos claros como garantizar un Stock con Calidad y oportunidad y adelantarse al requerimento del cliente

Se evidenció el mínimo del Stock en la regional en cargos específicos de los clientes, TELECOM, ZENU e IBAÑEZ CASTILLA

Se observa que se utilizan diversas fuentes de reclutamiento como Internet, emisora, prensa, visitas universidades, voz a voz, referidos, etc.

Se evidencia la ejecución de todas las actividades para ejecutar adecuadamente el reclutamiento de personal

Se evidencia el cumplimiento de las actividades para la preselección de talentos e ingresos de las personas al sistema.

RIESGOS

La plataforma ADAM trabaja de manera muy pausada por lo que posiblemente no se ingresarían al sistema el total de las carpetas en físico.

No se realiza un proceso de comunicacion directaal momento de asignar la requisicion por lo que se podria incurrir en perdida de tiempo y costos a la compañía

Los cargos nuevos no poseen un Stock por lo que en una contratación masiva podríamos no cumplir el objetivo del proceso

En ADAM no se pudo evidenciar los valores del Stock mínimo de personas desde el mes de Agosto, por lo que se puede incumplir en cuanto a la cantidad a reclutar

*** Documental, Aplicación y Resultado**

N° NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO * Marque		
			D	A	R
1	ORIENTE	No se evidencia el informe referente al numero de solicitudes capturadas por cliente		X	
2	ORIENTE	No se conoce ni se evidencia el cronograma de actividades sociales, culturales y recreativas de la ciudad		X	
3	ORIENTE	Hasta la fecha no ha sido autorizado el presupuesto para la planeación y ejecución de actividades		X	

ANEXO 32

INFORME AUDITORIA PROCESO DE FORMACION BIENESTAR Y DESARROLLO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008-14		
FECHA ELABORACION INFORME	DD	MM	AA
	13	1	9

PROCESO(S) A AUDITADO:	P16 - FORMACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO REFERENCIAL	ISO 9001	**LEGISLACIÓN VALIDADA**
DOCUMENTOS CONSULTADOS	FTP16, DAP16	

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA	
			DESDE	HASTA
ORIENTE	ALVARO FONSECA	MARIA DEL MAR VASQUEZ	13/01/2009	13/01/2009

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Conoce el objetivo y alcance del proceso, identificando aspectos importantes como elevar la productividad y competitividad personal, laboral y organizacional

Identifica el procedimiento para la planeación del programa de formación, diferenciando las actividades y responsabilidades cuando es regional dueña y cantidad de personas para otorgar exclusividad.

El programa de formación interna está basado en oportunidades detectadas por el grupo de clima organizacional y en ocasiones en reuniones con los responsables de procesos.

Se realizan reuniones con clientes para detectar las necesidades urgentes que tiene el cliente y atacarlas de manera efectiva

Identifica y diferencia las diferentes acciones destinadas a mitigar los diferentes riesgos a los cuales está expuesto el proceso

RIESGOS

Se evalua al personal de manera aritmetica y no por conocimiento adquirido por lo que posiblemente no se garantizaría la efectividad de la capacitación

Diligenciar 0 en indicadores en los cuales no se ha destinado actividad alguna ya que posiblemente el proceso se está midiendo de manera inadecuada y no permitiría extraer las reales oportunidades de mejora.

NO CONFORMIDADES

* **D**ocumental, **A**plicación y **R**esultado

N° NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO * Marque con X		
			D	A	R
1	ORIENTE	Incumplimiento en las metas anuales de los indicadores de Efectividad de la formación, Cobertura del programa de formación.			X
2	ORIENTE	Se observa un incumplimiento en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de los indicadores de Efectividad programa de bienestar, Evaluación de la satisfación de las actividades de Bienestar, y Cobertura			X

ANEXO 33

INFORME AUDITORIA PROCESO DESARROLLO DE LA VISIÓN Y LA ESTRATEGIA

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIP 14-7-4

AUDITORIA N°	2008-21		
FECHA ELABORACIO N INFORME	DD	MM	AA
	22	1	9

PROCESO(S) A AUDITADO:	P02- DESARROLLO DE LA VISION Y LA ESTRATEGIA

PARAMETROS DE REFERENCIA

MODELO	**LEGISLACIÓN**
DOCUMENTOS	

PARTICIPANTES

REGIONAL	AUDITOR DEL PROCESO	ENTREVISTADOS EN LA AUDITORIA	FECHA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	
			DESDE	HASTA
ORIENTE	ALVARO FONSECA	MARTHA LUCÍA ACUÑA	22/01/2009	22/01/2009

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS RELEVANTES

Conoce y entiende el objetivo del proceso mencionando aspectos claves como establecer el norte de la organización, garantizando la permanencia y un crecimiento sostenible.

Se evidencia el conocimiento de la planeación estratégica del 2009, menciona el ERIC (Eliminar, Reducir, Incrementar y Crear) como herramienta importante para cumplir con los objetivos de cada una de las perspectivas con las que cuenta la organización. En la perspectiva finaciera se busca fortalecer la comercialización de las lineas de servicio de la copañía buscando que los clientes actuales aumenten la utilización de las líneas de servicio de la compañía, se busca desarrollar negocios en nuevos sectores y en diferentes paises.

Página 1

Identifica y diferencia la finalidad de los diferentes procesos de la organización, además de conocer los aportes que estos le dan a la organziación.

Identifica y se le da la importanci adecuada a los comites de gerencia y revisiones gerenciales, participando activamente y realizando el respectivo seguimiento a los compromisos que se adquieren y en la publicación de las actas en la plataforma de BINAPS

Conoce la política de calidad identificando la importancia de los colaboradores, clientes y accionistas además de su aporte con cada uno de ellos.

RIESGOS

La divulgación de la planeación estratégica en las ciudades satélites se hace periodo de tiempo después de la que se realiza en la ciudad principal por lo que probablemente habría un tiempo en la cual le apuntemos a objetivos diferentes y disminuya el redimiento de la compañía.

NO CONFORMIDADES

* **D**ocumental, **A**plicación y **R**esultado

N° NC	REGIONAL	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO *		
			D	A	R

ANEXO 34

ACTA 1RA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

COMITÉ DE CLIMA ORGANIZACIONAL

ACTA N° 8

03-September-2009

ASISTENTES:

Lucy Rueda
Yolanda Cadena
Yuli Herrera
Emilse Uribe
Jairo Vásquez
Alicia Duarte
María del Mar
Alvaro Fonseca
Jhon Heli Hillon
Diana Ospina
Carolina Mantilla
Cesar Briceño

AUSENTES:

Marta Acuña
Marta Patricia Vásquez
Gloria Villamizar

AGENDA:

1. Seguimiento a planeación evento AMOR Y AMISTAD
2. Planeación DIA DEL NIÑO.

DESARROLLO DE LA AGENDA

1. Amor y Amistad:

1.1 Se propuso como fecha para la celebración el 19 de Septiembre en el horario de 12 -2 pm.
1.2 Se jugará amigo detalle, se entregarán los regalos el día de la celebración.
1.3 Los regalos estarán en un rango de precios de la siguiente manera ($10.000 - $20.000).
1.4 **María del Mar** solicitará el debido permiso para realizar un "juan luis".
1.5 Se propuso la elaboración de un mural (Responsable María del Mar) en el cual la persona que quiera escribirá el detalle que le gustaría recibir, el cual será colocado en cafetería. OK.
1.6 Se hará la divulgación del mural por medio del envío de un correo. OK.
1.7 El jueves 4 de Septiembre **María del Mar** debe confirmar si el refrigerio lo donará protección o en su defecto con una cuota de participación de los empleados.

2. Día del Niño:

2.1 Existe un presupuesto de $1.060.000 para la regional oriente, de los cuales a Bucaramanga se le destina $620.000.
2.2 Existe una propuesta de realizarlo en el Zoológico de aves, en donde se tiene un valor de $2.000 por cada persona que ingrese, no se entrega refrigerio, y no existe la posibilidad de exclusividad.
2.3 Existe una propuesta para realizar en la Colonial Parque, en donde le caben aproximadamente 50 niños pequeños con un valor de $520.000.
2.4 Existe una propuesta de comfenalco (Sede Recreacional): Recreadores, Concurso de baile, Saltarines (4 horas), Sonido minibaka (3 horas), con un valor de $633.600 sin refrigerio.
María del mar debe confirmar si al realizarlo en otro lugar se cobra el transporte.
2.5 Averiguar con diferentes grupos de animación, y cotizar con actividades y concursos; se realizaría en el parque la flora, pero se encuentra una dificultad referente al clima ya que por esta fecha está lloviendo mucho. Responsable **María del Mar**.
2.6 Se realizarán convocatorias por medio de:

- Autoservicio: Responsable Jairo V.
- Cartelera Torre Uno: Responsable María del Mar.
- Volantes: Se anexaran a los comprobantes de pago.

2.7 **María del Mar** debe averiguar junto con **Yolanda Cadena** la cantidad de niños comprendidos en el rango de (0-10 años.)
2.8 Averiguar y realizar la cotización con los polideportivos "Recrear". Responsable **María del Mar**.
2.9 Gestionar con Azúcar Manuelita la donación de los algodones: Responsable **Diana Ospina**. OK.
2.10 Gestionar con el Grupo Cárnico para colaboración con refrigerios: Responsable **Cesar Briceño**.
2.11 Gestionar con el cliente Comestibles Aldor para la donación de dulces: Responsable **Oscar Sierra**.
2.12 Gestionar con porvenir para colaboración en el refrigerio: Responsable **María del Mar**.

ANEXO 35

ACTA 2DA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

COMITÉ CLIMA ORGANIZACIONAL

ASISTENTES:
Maria del Mar
Alicia Duarte
Gloria Villamizar
Yeli Herrera
Carolina Martilla
Diana Ospina
Cesar Briceño
John Hillon
Jairo Vasquez
Yolanda Cadena
Álvaro Fonseca

AUSENTES:
Marta Acuña
Marta Vasquez
Emilse Uribe

17-Septiembre-2.008

AGENDA:
1. Amor y Amistad.
2. Día del Niño.

DESARROLLO DE LA AGENDA

1. Amor y Amistad:

1.1 Se definió el día 19 de Septiembre como la fecha para llevar a cabo dicha celebración.
1.2 Ese día la jornada laboral sufrirá un cambio, se trabajará solo en horas de la mañana, al medio día se realizará la celebración, tiempo en el cual se entregaran detalles y se compartirá un almuerzo.
1.3 En la actividad se brindará una lasagna y un coctel al personal de planta del Grupo Corporativo.
1.4 Después de la actividad todo el personal de planta del Grupo Corporativo Eficacia tendrá la tarde libre.
1.5 Se debe avisar a los Supervisores por los diferentes medios de comunicación existentes (Maria del Mar).
1.6 Se enviará un correo a todo el personal de planta donde se le informe que ese día se hará un Jean Day, además de informar las prohibiciones en la indumentaria (Maria del Mar).

2. Día del Niño:

2.1 Se definió como fecha el domingo 26 de Octubre para llevar a cabo la celebración.
2.2 La actividad a desarrollar se llevará a cabo en el parque la flora entre las 2:00 y las 5:30 p.m.
2.3 Se debe conformar diferentes grupos para realizar las brigadas de aseo, y cuidado de niños (Maria del Mar).
2.4 Se presentaron las 3 cotizaciones que se tenían, se debatió y escogió Circopolis para que sea quien dirija la actividad.
2.5 Contactar con las personas de Circopolis para gestionar el proceso de audición para el viernes 19 de septiembre. (Maria del Mar).
2.6 El cliente CNCH prestará 2 saltarines para la actividad a llevar a cabo ese día.
2.7 Se tiene un listado inicial de niño el cual fue extraído de la plataforma de Adam por parte de Leidy Capacho desde la ciudad de Cali.
2.8 Se buscará la información de la cantidad de niños por medio de Comfenalco (Alicia Duarte).
2.9 A medida que se acerque la fecha gestionar con el Grupo Cárnico a ver si nos puede colaborar (Cesar Briceño).
2.10 Para la actividad se cuenta con un presupuesto inicial de $750.000 con el aporte de Protección, además de las ayudas que nos hará poner ir con el donativo de panes.

ANEXO 36

ACTA 3RA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

COMITÉ CLAVE ORGANIZACIONAL

ASISTENTES:
María del Mar
Gloria Villamizar
Yuli Herrera
Carolina Mantilla
Diana Ospina
Cesar Briceño
John Hilton
Álvaro Fonseca
Martha Vasquez

AUSENTES:
Martha Acuña
Yolanda Cadena
Emilse Uribe
Jairo Vasquez

15-Octubre-2.008

AGENDA:
Día del niño.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Día del niño:
Se asignaron los diferentes líderes para los comités que se formaron en torno al evento. Cada uno de los líderes tiene el compromiso de convocar al personal para que se unan a cada comité y todos participen. Los grupos quedaron de la siguiente manera:

1. C. Decoración: Gloria J. Villamizar y María del M. Vasquez.
2. C. Vigilancia: Diana M. Ospina y Yuli Herrera.
3. C. Aseo: John H. Hilton.
4. C. Entrega de obsequios: Cesar A. Briceño y Carolina Mantilla.
5. C. Elementos: Ejecutivos de Cuenta.
6. C. Algodón: Álvaro Fonseca.

Para la realización de la actividad se requiere incluir Payasos, Obsequios, Llevar implementos de aseo (Escoba, trapero y recogedor). También se requiere comprar: Bolsas de agua (60 unidades), Bolsas de Aseo, Hielo y Sardinas.
Los payasos que se contrataron fueron citados a las 2:00 P.M. del domingo 26 de octubre, tiene presupuestado que inicia a las 3:00 y finaliza a las 5:00 P.M.

Compromisos:

- Convocar a todo el personal para que se vinculen a alguno de los comités formados **(Todos los participantes)**
- Averiguar la manera de entregar refrigerios a los niños, se cuenta con un presupuesto > 3.400 por cada niño. **(Todos los participantes)**.
- Cotizar para la entrega de obsequios en la actividad **(Angela del Mar)**.
- Cotizar para la entrega de papas económicas en la actividad **(Álvaro Fonseca)**.
- Buscar carnaval o bailarín para amenizar algún en el evento **(Angela del Mar y María Vasquez)**.
- Averiguar y cotizar el sonido para tenerlo disponible en el evento **(John Hilton)**.
- Contactar con Coca Cola para la consecución de cajas para el día del evento con el fin de estar preparado ante cualquier contratiempo climático **(Cesar)**.

✓ Próxima reunión de clima organizacional será el viernes 17 de octubre a las 7:00 A.M.
✓ Reunión con todo el personal de planta de la organización con el objetivo de informarle los detalles del evento será el próximo viernes 17 de octubre a las 5:00 P.M.

ANEXO 37

ACTA 4TA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

COMITÉ CLIMA ORGANIZACIONAL

ASISTENTES:

María del Mar
Carolina Mantilla
Diana Ospina
Cesar Bricaño
Álvaro Fonseca
Martha Vasquez

AUSENTES:

Martha Acuña
Yolanda Cadena
Emilse Uribe
Jairo Vasquez
Gloria Villamizar
Yuli Herrera
John Hillon

17-Octubre-2.008

AGENDA:

Día del Niño.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Día del niño:

En la actividad a realizar el día 26 de octubre se entregarán 2 bolsas, 1 la entregará el fondo de empleados (FONDEE) y la otra será de EFICACIA y se llenará con galletas, dulces del cliente Aldor y Sparkles.

Porvenir donará $100.000, 400 colombinas y bombas.

Comfamaico colaborará con Bonos por valor de $120.000.

La propuesta inicial de refrigerio consiste en un Sándwich con Tampico lo cual tiene los siguientes costos:

10 paquetes de mortadela x 24 unidades--------- $ 25.000

10 paquetes de panes ----------$ 25.000

Queso ----------$ 50.000

Servilletas ----------$ 10.000

TOTAL ----------$ 110.000

Tampico ----------$ 52.000

Compromisos:

- Convocar a todo el personal para que se vinculen a alguno de los comités formados (**Todos los participantes**)
- Buscar canecas o tanques para enfriar el agua en el evento (**María del Mar / Martha Vasquez**).
- Averiguar y cotizar el sonido para tener disponible en el evento (**John Hillon / Martha Vasquez**).
- Gestionar con Coca Cola para la consecución de carpas para el día del evento con el fin de estar preparado ante cualquier contratiempo climático (**Diana**).
- Averiguar el valor de 800 unidades de queso (**Todos los participantes**).
- Confirmar el valor de la mortadela (**Martha Vasquez**).
- Gestionar con el cliente Grupo Carnico para la entrega de degustaciones (**Cesar B.**)

ANEXO 38

ACTA 5TA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

REUNIÓN DÍA DEL NIÑO

ASISTENTES:
Martha Acuña
Maria del Mar
Álvaro Fonseca
Martha Vasquez

20-Octubre-2.008

Día del niño:
En la reunión desarrollada en la mañana se consolidó información acerca de la entrega de la entrega de tarjetas de invitación (El listado lo tiene Maria del Mar). Se adquirió el compromiso de que el día miércoles 22 de octubre se tenga la totalidad de las tarjetas enviadas.
Se tiene un presupuesto de $ 415.000 distribuidos de la siguiente manera:

$ 95.000 facturables.
$120.000 Bonos de Comfenalco.
$200.000 Porvenir.

Se entregará de refrigerio sándwich, se debe volver a cotizar el valor de todos productos. La mortadela a usar debe ser de algún cliente.

Cotización inicial:
27 Paquetes de pan x 24 unidades----------$56.700
9 Paquetes de Mortadela x 36 unidades ----------$45.000
324 unidades de Tampico----------$55.600

El responsable administrativo consiguió el sonido para el evento sin costo alguno.
Se debe comprar:

- 60 bolsas de agua.
- Cinta de papel.
- 250 bolsas transparentes.
- 1 nevera de icopor.
- Palos.
- Azúcar (Manuelita).

María del Mar pasará por cada uno de los puestos de trabajo del personal de planta de la empresa con el objetivo de consolidar la información referente al número de personas sin hijos, saber quienes se comprometen a participar, y en que horario lo pueden hacer. Se desarrollará una reunión a las 5.45 PM para informar a todo el personal acerca de la información del evento.

ANEXO 39

ACTA 6TA REUNIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

COMITÉ CLIMA ORGANIZACIONAL

ASISTENTES:

Martha Acuña	Martha Vásquez	Yolanda Cadena	María del Mar Vásquez
Cesar Briceño	John Hilton	Álvaro Fonseca	Helga Olaya
Carolina Montilla	Gloria Villamizar	Jairo Vásquez	

AUSENTES:

Yuly Herrera Emilsa Uribe (Retiro del comité) Diana Ospina (Retiro del comité)

14-Noviembre-2.008

AGENDA:

Informe de actividades de talentos deportivos y día del niño.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Talentos Deportivos:

La responsable del proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo realizó la presentación del informe del evento de talentos deportivos llevado a cabo en Agosto del presente año. Se presentó el nivel de cobertura, el nivel de asistencia por clientes para cada una de las disciplinas deportivas. Se tuvo una cobertura del 56.36% como total del evento en la ciudad de Bucaramanga.

Día del niño:

La responsable del proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo realizó la presentación del informe de cobertura y asistencia al evento en las diferentes ciudades que pertenecen a la regional oriente. En el informe se evidenció el cumplimiento e incumplimiento del personal por clientes lo cual es fuente fundamental para ajustar errores en próximos eventos. La información contenía la cobertura en cada una de las ciudades satélites y el total de la regional que fue del 67.4%.

Adicionalmente el responsable de Seguimiento al Servicio presentó el informe de las encuestas realizadas por en Boyacá (Tunja, Duitama) y Bucaramanga. Dentro de los resultados se percibe que los asistentes al evento se tuvieron satisfechos con la actividad de tal manera que el 96% de los encuestados de Bucaramanga le gustaría que se repitiera la actividad mientras que en Boyacá una de las recomendaciones fue que se realicen más actividades en el año.

Otros:

Se informó acerca de las graduaciones que llevaron a cabo el día 4 de diciembre en el salón de la corporación de la mesa de Bucaramanga, se tienen 2 propuestas para la respectiva atención los asistentes.

Se informó que la actividad destinada para los niños se unirá con las novenas navideñas, esto con el fin de poder realizar los eventos debido al corto presupuesto disponible. Se tiene planeado ejecutar las novenas navideñas entre el 11 y 23 de diciembre a las 7:00 A.M.

Se informó acerca de la posibilidad asistencial de tomar los días 24 y 26 de Diciembre; 31 y 2 de Enero; 9 de Enero con el fin de aprovechar el puente a los días trabajo con una parte del personal de planta sin que se vea afectado el servicio.

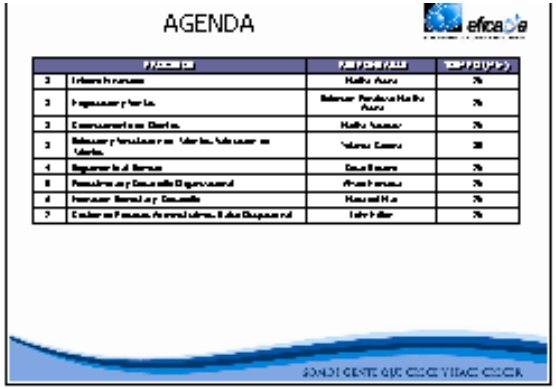
Compromisos:

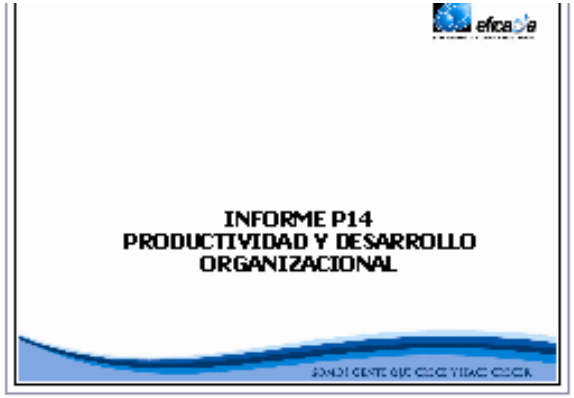
- Comunicar a supervisores, auxiliares del proceso de selección y vinculación de talentos y al personal de SAS administrativo a que hagan parte del Comité de clima. (**Jairo Vásquez, Responsable de Procesos**).
- En las carteleras del 1er y 2do piso se colocarán las fotos obtenidas durante los eventos realizados. (**Jairo Vásquez; Álvaro Fonseca**)
- En las próximas presentaciones de resultados de eventos realizar el informe comparando el evento con anteriores (**Jairo Vásquez, Cesar Briceño**).
- Presentación del informe de SAS del evento del día del niño llevado a cabo en las ciudades de Cúcuta y Villavicencio. (**Cesar Briceño**).
- Validar la propuesta de realizar un pequeño brindis con vino a los graduandos del Grupo Corporativo Efficacia. (**John Hilton, Helga Olaya, Jairo Vásquez, Asistentes**)
- Establecer el listado consolidado de los graduandos con el objetivo de diseñar la estrategia para hacerles llegar la tarjeta de invitación que debe estar finalizada para el martes 18 de noviembre (**Jairo Vásquez**)
- Próxima reunión viernes 21 de noviembre 7:00 A.M.

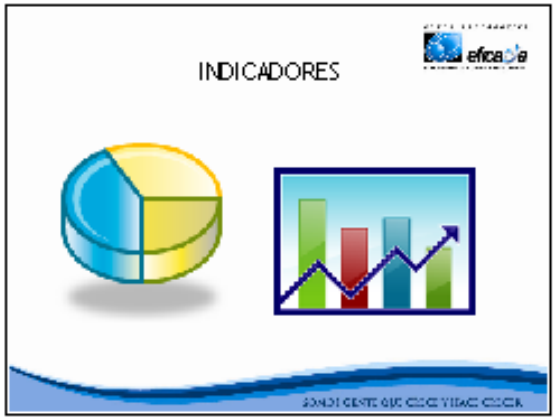
ANEXO 40

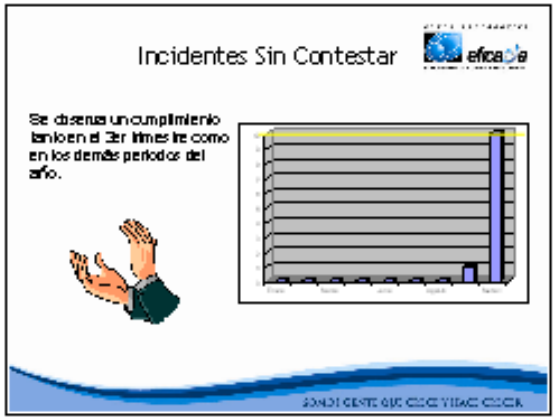
INFORME DEL PROCESO. PRIMERA REVISIÓN GERENCIAL

eficacia
REVISIÓN GERENCIAL IV
TRIMESTRE AÑO 2.008


AGENDA
eficacia

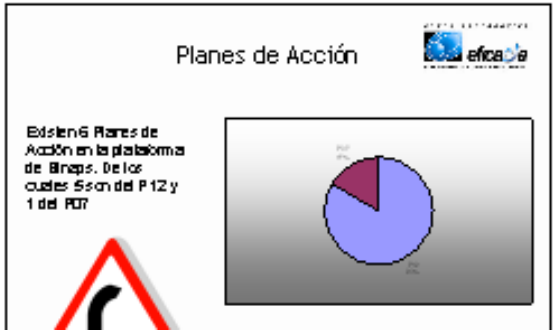

eficacia
INFORME P14
PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

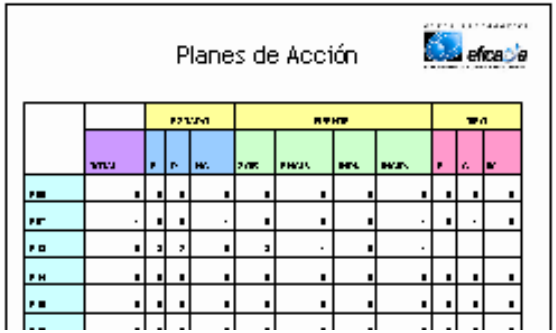

INDICADORES
eficacia


Incidentes Sin Contestar
eficacia
Se observa un cumplimiento bajo en el 3er trimestre como en los demás periodos del año.

Incidentes No Comenzados
eficacia
Se observa el cumplimiento de la meta en todos los periodos del año.

Incidentes En Desarrollo
eficacia
Se observa cumplimiento en todos los periodos del año.


Planes de Acción
eficacia
Existen 6 Planes de Acción en la plataforma de Bineps. De los cuales 5 son del P12 y 1 del P07


Planes de Acción
eficacia

ANEXO 41

ACTA SEGUNDA REVISIÓN GERENCIAL IV TRIMESTRE

REVISIÓN GERENCIAL IV TRIMESTRE 2008

2 de Febrero de 2009

Asistentes

Martha Acuña (Gerente Regional)
Roberson Peñaloza (Resp. Comercial)
Martha Vásquez (Resp. Gerenciamiento de Clientes)
Yolanda Cardona (Resp. Selección y Vinculación, Valoración de Talentos)
Cesar Briceño (Resp. Seguimiento al Servicio)
Álvaro Fonseca (Resp. Productividad y Desarrollo Organizacional)
María del Mar Vásquez (Resp. Formación Bienestar y Desarrollo)
John Hilton (Res. Administrativo)

Desarrollo de la Revisión

1. **Gerencia:** La gerente de la regional presentó un informe financiero y presupuestal no oficial y donde aclaró la política de la compañía para este año de regirse bajo un presupuesto el cual se debe cumplir controlando los ingresos o en su defecto los gastos.

2. **Negociación y Ventas:** Se presentó la nueva estrategia Comercial determinada para el año 2009, la cual está basada en 5 proyectos comerciales:
   - **Desarrollo de Nuevos Mercados:** Esta estrategia está basada en la información obtenida en el proyecto oceanos azules.
   - **Fortalecimiento Comercial:** Esta basado en el incremento de la productividad comercial y el mejoramiento de apoyos de herramientas comerciales.
   - **Penetración de Mercado:** Se basará en nuevos sectores con los servicios existentes, rediseño de líneas de servicios existentes y nuevos servicios.
   - **Mejoramiento del Servicio:** Se basa en el modelo de consultoría ECO y la medición del servicio del cliente Gallup.
   - **Celebración 25 años:** Será desarrollada a través de outsourcing.

   (Ver Anexo: Estrategia Comercial Año 2009)

3. **Gerenciamiento de Clientes:** Se presentó un informe donde se analizaron los indicadores del proceso, los SQR´s del proceso y el rendimiento detallado de cada uno de los ejecutivos de cuenta durante los meses octubre, noviembre y diciembre. También se presentó la información de las visitas de los ejecutivos de cuenta a colaboradores y clientes durante los meses de noviembre y diciembre.
   (Ver Anexo: P05)

4. **Selección y Vinculación de Talentos – Valoración de Talentos:** Presentó un informe donde contenía los resultados de los indicadores así como los respectivos análisis y los planes de acción que se diseñaron a raíz de los mismos.
   Adicionalmente presentó la información del proceso de Valoración de Talentos mencionando los indicadores por los cuales será medido.
   (Ver Anexos: p07 en word y p07 power point)

5. **Seguimiento al Servicio:** El responsable de SAG presentó la información de los indicadores del proceso y los planes de acción diseñados. Además del respectivo análisis de los SQR del trimestre analizando su severidad.
   (Ver Anexo: p12)

6. **Productividad y Desarrollo Organizacional:** Se presentaron los indicadores del proceso, los incidentes reportados a la regional, los planes de acción diseñados y el resultado del programa de auditorías a nivel trimestral e incluyendo la información de las auditorías desarrolladas en enero del presente año.
   (Ver Anexo: Informe Productividad y Productividad)

7. **Formación Bienestar y Desarrollo:** Presentó el informe de con los indicadores, sus análisis así como el programa que se tiene para las actividades durante el 2009
   (Ver Anexo: p16)

Durante lo corrido del año en la regional se obtuvieron los siguientes logros:

- Se observa una mejora en el valor del indicador Margen Único, alcanzando y superando la meta en los meses finales del año, lo cual es un fuerte indicio de que las acciones tomadas para contrarrestar la situación están dando los resultados esperados.
- En el transcurso del año se obtuvieron buenos resultados en cuanto al indicador Efectividad en la prospectación, siendo la regional con mejor desempeño en este campo.
- Se lograron mejores resultados en los indicadores del proceso de Gerenciamiento de Clientes, alcanzando la meta en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo, oportunidad en la entrega de planes de acción e informes de auditorías de servicio, seguimiento y avance a los planes de instalación, cumplimiento y cobertura de los programas de formación.
- Cumplimiento de los indicadores cupos contratados en un 91.20%, y requisiciones a satisfacción en 94.93%.
- Utilización de reforma de personal, se cuenta con una base de datos sólida en el mes de diciembre que permitió dar cumplimiento a las requisiciones de personal de los clientes.
- Se identificaron fuentes de reclutamiento de acuerdo a las necesidades de cada cargo, se implementación de planes de acción para clientes con algún grado de criticidad.
- Cumplimiento en las encuestas de Gallup de acuerdo a como se evidencia en el indicador
- Cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a las calificaciones de Clientes y colaboradores y así mismo con las del promedio nacional.
- Aumento en la calificación promedio del año en cuanto a satisfacción del los colaboradores en la línea de servicio de suministro.
- Se tuvo un buen desempeño a lo largo del año superando la meta anual en todos los indicadores del proceso.
- La regional es muy oportuna en cuanto a la respuesta a los incidentes con el cierre de la totalidad de los incidentes reportados a la regional.
- Existe un total cumplimiento en las auditorías direccionadas por la regional, alrededor el compromiso que existe por parte de auditores y auditados por aportar al proceso de mejoramiento continuo.
- Se cumplió con las capacitaciones programadas y con las actividades de bienestar interno y en misión en un 100 %, para el último trimestre del 2008.
- Se dio continuidad a la participación del equipo de mejoramiento de clima organizacional durante el último trimestre del 2008.
- Consolidación de resultados de la evaluación de las actividades del programa de formación a nivel regional en la matriz diseñada para tal fin, lo que permite validar los resultados a través de datos confiables.
- Cumplimiento del presupuesto para las actividades de bienestar. Gestión y apoyo de las empresas aliadas para los eventos de bienestar.

Las metas a alcanzar en el 2009 son:

- Cumplimiento con el presupuesto asignado por la nacional, mejora sostenible en cuanto a los valores de crecimiento en ventas dejando valores positivos en estos ítem.
- Cumplimiento en el indicador Costo por servir en el proceso de Gerenciamiento de clientes.
- Garantizar el cumplimiento oportuno de las requisiciones en el tiempo estipulado.
- Velar por el cumplimiento oportuno por parte de los Ejecutivos de Cuenta en la Oportunidad en la Generación de las Requisiciones con el fin de dar cumplimiento a este indicador.
- Velar porque las afiliaciones se realicen de manera completa desde el primer momento de la contratación.
- Contar con una base de datos que supere las expectativas del Banco de personal para dar cumplimiento a las requerimientos de los clientes.
- Seguir cumpliendo con los estándares del módulo de reclutamiento, implementando en la temporada el doble de grupos de reclutamiento semanales con el fin de contar con personal evaluado y así garantizar la oportunidad en el cumplimiento de requisiciones en oportunidad y efectividad de los procesos.
- Velar por que los resultados que se obtengan en las Encuestas de Servicios y el próximo año la Encuesta de Gallup superen las expectativas e indicadores promedios.
- Implementación de Plan de trabajo para minimizar los reprocesos, y así cumplir con las necesidades de los clientes en tiempos mínimos, disminuyendo los niveles de deserción.
- Trabajos de campo de los analistas de selección en los casos donde se presente criticidad por incumplimiento de perfiles a fin de garantizar el cumplimiento del cargo requerido.
- Implementación y gestión de los procedimientos estipulados en los procesos de Valoración de Talentos y Selección y Vinculación de Talentos.
- Dar respuesta oportuna a los SQR´s realizando campañas de sensibilización a nivel de proceso, a fin de que la persona que lo reporte pueda tener solución efectiva y a tiempo.
- Poner en función planes de acción con el ánimo de incrementar los indicadores de Desempeño % Cierre oportuno de requisiciones y % requisiciones complejas.
- Aumentar el promedio de las respuestas oportunas por parte de la regional.
- Aplicar un nuevo esquema de servicio que permita brindar a los clientes una atención post venta que le genere valor agregado a la operación del cliente.
- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de los SQR´s en la regional, ya que este mecanismo nos permite conocer la perspectiva del cliente y del colaborador.
- Generar en los procesos de la compañía una acompañamiento que haga que del proceso de SAG un hilo conductor de las necesidades del cliente y colaboradores al interior del CC.L.
- Aumentar la cultura de incidentes: Se debe trabajar fuerte en este aspecto y generar una cultura de incidentes de tal manera que todas las fallas que se detecten queden registradas.
- Cumplimiento Informe de auditorías: Se requiere de un compromiso total de los auditores internos de la regional para cumplir con las direcciones que se tengan de la nacional con relación a la entrega de informes de las auditorías internas.
- Análisis indicadores y Planes de Acción: Se requiere de un cumplimiento más oportuno al momento de utilizar la plataforma de BiWAPS para el diligenciamiento de los indicadores, realizar los análisis de los resultados y las respectivas acciones que se deriven de estos.
- Ejecución de las actividades de bienestar y formación en un 100% para el año 2009.
- Programación del plan de formación para las empresas regional dueña de negocio.
- Presentación del plan de formación basico 2009.
- Cumplir con el presupuesto asignado para cada actividad de bienestar para colaboradores y administrativos.
- Dar seguimiento y cumplimiento de las actividades de clima organizacional.
- Garantizar satisfacción de las actividades de bienestar.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Norma Técnica Colombiana ICONTEC ISO 9001:2000 y 2008. Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad.
- Intranet Grupo Corporativo Eficacia, EFINET.
- Plataforma BINAPS del Grupo Corporativo Eficacia.
- Norma ISO 19011 del 2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.
- Plataforma ORACLE modulo de Gerenciamiento