

**MONOGRAFÍA: INTEGRACIÓN DEL DECRETO 3075 DE 1.997 EXPEDIDO POR  
LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA A LA NORMA ISO  
9001:2008 EN LOS SUPERMERCADOS CAJASAN – MERCADEO SOCIAL**

**Ing. NUBIA ROCIO BOTTIA FERNANDEZ  
ESPECIALISTA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA –  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN IV COHORTE  
BUCARAMANGA**

**2010**

**MONOGRAFÍA: INTEGRACIÓN DEL DECRETO 3075 DE 1.997 EXPEDIDO POR  
LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA A LA NORMA ISO  
9001:2008 EN LOS SUPERMERCADOS CAJASAN – MERCADEO SOCIAL**

**Ing. NUBIA ROCIO BOTTIA FERNANDEZ  
ESPECIALISTA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**Director:  
Ing. WILLIAM HOYOS TORRES**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA –  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN IV COHORTE  
BUCARAMANGA**

**2010**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1. MARCO TEÓRICO	10
2. INTEGRACIÓN	15
3. CONCLUSIONES	20
4. RECOMENDACIONES	21
BIBLIOGRAFÍA	23
ANEXOS	24

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	25
ANEXO B. MANUAL DE PERFILES, AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES	29
ANEXO C. EVALUACION DESEMPEÑO NIVEL OPERATIVO	30
ANEXO D. LISTA MAESTRA DE REGISTROS Y LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS.	31
ANEXO E. EVALUACIÓN DEL ESTADO SANITARIO	33
ANEXO F. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL	35
ANEXO G. SOPORTES DE REVISIÓN A REQUISITOS DEL CLIENTE	36
ANEXO H. INFRAESTRUCTURA	399
ANEXO I. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	42
ANEXO J. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	44
ANEXO K. FORMATO DE CODIFICACIÓN DE PRODUCTO	488
ANEXO L. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA	50

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** INTEGRACIÓN DEL DECRETO 3075 DE 1.997 EXPEDIDO POR LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA A LA NORMA ISO 9001:2008 EN LOS SUPERMERCADOS CAJASAN – MERCADEO SOCIAL

**AUTOR:** NUBIA ROCIO BOTTIA FERNANDEZ

**FACULTAD:** INGENIERÍA INDUSTRIAL, ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN IV COHORTE.

**DIRECTOR:** WILLIAM HOYOS TORRES

### RESUMEN

La organización se ha propuesto implementar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en los supermercados, como apoyo para cumplir con las expectativas de los clientes consumidores, garantizando inocuidad de los alimentos que compran, integrando el Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia que dicta disposiciones que regulan todas las actividades que pueden generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

La integración tanto de la Norma ISO 9001:2008 como del Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia se realizó de tal forma que en la implementación de cada uno de los numerales de la Norma se diseñaron los procedimientos para dar cumplimiento a los artículos del Decreto, se estructuraron los procesos para determinar la secuencia entre estos, se determinaron los criterios de control y métodos que aseguren la inocuidad de los alimentos, se desarrollaron actividades de verificación, validación, seguimiento, medición y análisis que garantizan la operación eficaz del sistema.

La normalización de los procesos, la documentación del hacer y el registro de los datos permite crecer en estrategias para alcanzar la satisfacción del cliente y la penetración en el mercado en el cual se ubica cada punto de venta.

Para asegurar la eficacia del sistema se deben desarrollar Auditorías internas que permitan mejorar continuamente, además de las acciones correctivas que se presenten en el funcionamiento de los supermercados de cara al cliente diariamente unido a la revisión por la Alta Dirección.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema, Salud, Alimento, Inocuidad, Integración.

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

**TITULO:** INTEGRATION OF DECREE 3075 OF 1997 ISSUED BY THE PRESIDENCY OF THE REPUBLIC OF COLOMBIA TO THE ISO 9001:2008 STANDARD SUPERMARKET IN CAJASAN-SOCIAL MARKETING

**AUTHOR:** NUBIA ROCIO BOTTIA FERNANDEZ  
**FACULTY:** INDUSTRIAL ENGINEERING, INTEGRATED SYSTEMS MANAGEMENT SPECIALIST IV COHORT.  
**DIRECTOR:** WILLIAM HOYOS TORRES

### ABSTRACT

The organization has proposed to implement the Quality Management System ISO 9001:2008 in supermarkets, as support to meet customer expectations consumers, ensuring safety of the food they buy, integrating issued Decree 3075 of 1997 by the Presidency of the Republic of Colombia to adopt provisions that regulate all activities that can generate risk factors for food consumption.

The integration of both ISO 9001:2008 and the 3075 Decree 1997 issued by the Presidency of the Republic of Colombia was carried out so that the implementation of each of the items in the Standard procedures were designed to comply the articles of the Decree, structured processes to determine the sequence between them, identified control criteria and methods for ensuring food safety activities were carried verification, validation, monitoring, measurement and analysis to ensure the operation system effectively.

The standardization of processes, documentation and registration to the data allowed to grow in strategies to achieve customer satisfaction and market penetration which is located in each outlet.

To ensure the effectiveness of internal audits should be developed to improve continuously, in addition to corrective actions that arise in the operation of supermarkets for the customer coupled with daily review by senior management.

**KEYWORDS:** System, Health, Food, Safety, Integration.

## INTRODUCCIÓN

En la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización que comercializa alimentos, la inocuidad se ha convertido en un requisito de acceso a los mercados y de conservación de la cuota de mercado en los países más industrializados.

Los consumidores esperan que los alimentos que adquieren, sometidos a preparación, almacenamiento y manipulación adecuados sean inocuos. Como la introducción de peligros para la inocuidad de los alimentos puede ocurrir en cualquier punto de la cadena alimentaria de suministro, es esencial un control adecuado a través de la misma y se necesita de los esfuerzos combinados de cada empresa alimentaria y cada proveedor para asegurarla.

Los consumidores de los países desarrollados se preocupan desde hace mucho tiempo por la inocuidad de los alimentos, especialmente por la presencia de residuos químicos y otros contaminantes en los alimentos. Por otra parte, en las últimas dos décadas, los consumidores se han visto expuestos a una serie de “alarmas” alimentarias, incluyendo importantes epidemias de enfermedades transmitidas por alimentos, nuevas conexiones, probadas científicamente, entre enfermedades animales y humanas y, el descubrimiento de suministros de alimentos para consumo humano y animal contaminados. Estos acontecimientos y preocupaciones han minado la confianza del consumidor en la seguridad e higiene de sus sistemas de regulaciones reglamentarias. Los gobiernos y la industria alimentaria han respondido a estos cambios de varias formas. Sus respuestas han generado un nuevo enfoque de la gestión y regulación de la inocuidad de los alimentos.

Consciente de esta realidad Cajasan se ha propuesto implementar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en los supermercados Cajasan - Mercadeo Social, como apoyo para ofrecer a los clientes consumidores la calidad e inocuidad que busca en los alimentos que compra, integraremos el Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia que dicta disposiciones que regulan todas las actividades que pueden generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.



## **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar la integración del Decreto 3075 de 1997 de la Presidencia de la República de Colombia en la implementación de la norma ISO 9001:2008, que permita a los supermercados Cajasan comercializar alimentos seguros y demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aspirando a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estructurar los procesos – o actividades – realizadas en los supermercados y determinar la secuencia e interacción entre estos.
- Determinar criterios de control y métodos que aseguren que la operación sea eficaz.
- Desarrollar actividades de verificación, validación, seguimiento, medición y análisis que aseguren la inocuidad de los alimentos que se comercializan.
- Cumplir con las condiciones generales que se establecen en el título II del Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia de Buenas Prácticas de Manufactura.

## 1. MARCO TEÓRICO

La monografía está orientada a buscar la integración de las Buenas Prácticas de Manufactura (Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia) en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, en los supermercados Cajasan de Bucaramanga.

Integrar: componer un todo con partes diversas. La integración surge como necesidad de organizar en los supermercados Cajasan los procesos que conllevan el propósito de satisfacer los clientes, de entregar alimentos seguros e inocuos y por ende el cuidado de la salud.

La norma ISO 9001:2008 es una norma de sistema de Gestión de calidad que permite alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

La norma ISO 9001:2008 especifica “los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y  
b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.”<sup>1</sup>

El decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia establece en las disposiciones generales, lo siguiente:

Artículo 1º. **Ámbito de aplicación.** La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicarán:

- a. A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.
- b. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
- c. A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano.
- d. A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos.”<sup>2</sup>

---

1 Numeral 1.1 Norma ISO 9001:2008

2 Título I Disposiciones Generales, Artículo 1. Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia.

Se establecen para el efecto del presente Decreto las siguientes definiciones:

**Alimento:** todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia.

**Alimento adulterado:** El alimento adulterado es aquel:

- a. Al cual se le hayan sustituido parte de los elementos constituyentes, reemplazándolos o no por otras sustancias.
- b. Que haya sido adicionado por sustancias no autorizadas.
- c. Que haya sido sometido a tratamientos que disimulen u oculten sus condiciones originales y,
- d. Que por deficiencias en su calidad normal hayan sido disimuladas u ocultadas en forma fraudulenta sus condiciones originales.

**Alimento alterado:** Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total, de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos o biológicos.

**Alimento contaminado:** Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.

**Alimento de mayor riesgo en salud pública:** Alimento que, en razón a sus características de composición especialmente en sus contenidos de nutrientes, Aw actividad acuosa y pH, favorece el crecimiento microbiano y por consiguiente, cualquier deficiencia en su proceso, manipulación, conservación, transporte, distribución y comercialización, puede ocasionar trastornos a la salud del consumidor.

**Alimento falsificado:** es aquel que:

- a. Se le designe o expenda con nombre o calificativo distinto al que le

corresponde;

b. Su envase, rótulo o etiqueta contenga diseño o declaración ambigua, falsa o que pueda inducir o producir engaño o confusión respecto de su composición intrínseca y uso. y,

c. No proceda de sus verdaderos fabricantes o que tenga la apariencia y caracteres generales de un producto legítimo, protegido o no por marca registrada, y que se denomine como éste, sin serlo.

**Alimento perecedero:** El alimento que, en razón de su composición, características físico-químicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio.

**Ambiente:** Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos.

**Autoridad sanitaria competente:** Por autoridad competente se entenderá al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA y a las Direcciones Territoriales de Salud, que, de acuerdo con la Ley, ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, y adoptan las acciones de prevención y seguimiento para garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto.

**Buenas prácticas de manufactura:** Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

En el decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia se determinan los “Alimentos de mayor riesgo en la salud pública. Para efectos del presente decreto se consideran alimentos de mayor riesgo en salud pública los siguientes:

- Carne, productos cárnicos y sus preparados.
- Leche y derivados lácteos.
- Productos de la pesca y sus derivados.
- Productos preparados a base de huevo.
- Alimentos de baja acidez empacados en envases sellados herméticamente. (PH> 4.5)
- Alimentos o Comidas preparados de origen animal listos para el consumo.
- Agua envasada.
- Alimentos infantiles.

PARÁGRAFO 1o. Se consideran alimentos de menor riesgo en salud pública aquellos grupos de alimentos no contemplados en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. El Ministerio de Salud de acuerdo con estudios técnicos, perfil epidemiológico y sus funciones de vigilancia y control, podrá modificar el listado de los alimentos de mayor riesgo en salud pública.”<sup>3</sup>

---

3 Artículo 3. Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia.

## **2. INTEGRACIÓN**

En los supermercados Cajasan – Mercadeo Social se tiene como competencia esencial “Capacidad de gestionar oportunamente las propuestas de valor superior creadas como respuesta a las expectativas del cliente a partir de la identificación de necesidades y conveniencia del negocio que se generan del conocimiento del consumidor y el aprovechamiento de la cadena de abastecimiento”.

El numeral 4.1. Requisitos Generales de la norma ISO9001:2008, en Cajasan – Mercadeo Social se establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad, y se determinan los procesos, su secuencia e interacción, y se asegura el control en cada proceso con unos indicadores a los cuales se les hace seguimiento trimestral por parte de la Dirección. Ver Anexo A. Mapa de procesos, caracterizaciones y ficha técnica de indicadores.

Cajasan establece el proceso de Gestión de Alianzas a nivel general, con el objetivo de controlar los procesos que afecten la conformidad del producto con los requisitos, donde se establecen los controles con indicadores.

La Dirección General de Cajasan asegura la disponibilidad de recursos a través de un presupuesto que se establece finalizando el año anterior en la Planeación

Estratégica con lo cual se da cumplimiento al numeral 5.1. Compromiso de la Dirección de la norma. En este presupuesto se determinan los recursos necesarios para cada año llevar a cabo las metas del Plan Operativo y de igual forma mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Según el numeral 5.1.c, en Cajasan se tienen como objetivos de calidad:

- Aumentar la accesibilidad en cada uno de los Servicios de Cajasan.
- Aumentar el nivel de satisfacción de afiliados y usuarios.
- Generar soluciones integrales que atiendan las necesidades de los grupos de interés.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad y lograr su evolución.
- Generar una cultura de autocontrol en la organización.

De acuerdo al numeral 5.3. de la norma ISO9001:2008, se tiene como Política de Calidad “ En Cajasan la transparencia, confiabilidad y el autocontrol son la base de la construcción de soluciones superiores, dignas de una organización inteligente que mejora continuamente”, política que se ha dado a conocer en forma individual y masiva a todos los grupos de interés.

Las responsabilidades y autoridades en Cajasan – Mercadeo Social (Numeral 5.5.1 Norma ISO9001:2008) están definidas en cada uno de los procedimientos e instructivos de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Según el numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2008, la Dirección General de Cajasan ha designado a la Gerente de Planeación como representante de la Dirección y responsable de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. En Mercadeo – Social la responsabilidad es de la Gerente de Mercadeo y la Coordinadora de Calidad.



Las competencias, formación y toma de conciencia en Cajasan – Mercadeo Social están determinadas en el Manual de perfiles, autoridades y responsabilidades, donde se definen las competencias necesarias para el personal y se asegura que el personal puede desempeñar sus funciones de tal forma que los requisitos del cliente se cumplan. (Numeral 6.2.2 de la Norma ISO9001:2008) Ver anexo B. Para asegurar la toma de conciencia en los trabajadores, Cajasan ha implementado una Evaluación de desempeño la cual se aplica mínimo una vez al año. Ver Anexo C.

En el numeral 7.1. b, c y d, de la Norma ISO 9001:2008, durante la Planificación de la realización del producto, se determinan:

Los procesos y documentos,

Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección

Los criterios para la aceptación del mismo.

Los registros necesarios para proporcionar evidencia de los procesos.

En Cajasan – Mercadeo Social, los procesos tanto de Gestión Comercial, Gestión de Abastecimiento, Gestión de Negocio y Gestión de Redes y Alianzas, están soportados en procedimientos, instructivos, guías y protocolos, los cuales se han socializado al Personal responsable, que garantizan el desarrollo de la operación en los supermercados y por ende la Satisfacción del Cliente. En cada Proceso encontramos registros de verificación, validación, medición e inspección según la necesidad. Ver Anexo D. Lista maestra de registros y Lista maestra de documentos internos.

En cuanto a las actividades de verificación y validación de saneamiento en los supermercados y bodegas, se realiza evaluación del estado sanitario siguiendo el Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia,

para determinar el Estado de Saneamiento de los mismos y tomar las acciones necesarias. Ver anexo E.

En el numeral 7.2.1.c de la norma ISO9001:2008, se determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, especialmente a los alimentos de mayor riesgo en salud pública que considera el Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia. Ver Anexo F. Matriz de cumplimiento legal.

En el numeral 7.2.2.a de la norma ISO 9001:2008, la revisión de los requisitos relacionados con el producto en Cajasan – Mercadeo Social se realizan a través de degustaciones que ofrecen los proveedores, contratos ó convenios específicos con empresas afiliadas o no a Cajasan, plan comercial, eventos, informativos a través de email, pagina web [www.cajasan.com/mercadeo](http://www.cajasan.com/mercadeo). Ver Anexo G. Soportes a Revisión de Requisitos del Cliente.

Según el numeral 7.2.2.c de la norma ISO 9001:2008, Cajasan – Mercadeo Social tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos de los productos, lo cual se demuestra con su infraestructura (Edificaciones, cuartos fríos, neveras, autorservicios, góndolas, verificadores, cajas registradoras, comunicaciones) Ver Anexo H. Infraestructura.

Según el numeral 7.2.3 Comunicación con el Cliente, en Cajasan – Mercadeo social se han implementado varios medios como: volantes, revista, boletines, perifoneo, publicidad de eventos en radio. Ver anexo I. Comunicación con el cliente.

En Cajasan – Mercadeo Social se seleccionan y evalúan los proveedores a través de los formatos determinados para este fin. Ver anexo J. Selección y Evaluación Proveedores. Igualmente para los alimentos de mayor riesgo en salud pública que

considera el Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia, se determinan los requisitos en las fichas técnicas que se solicitan a los proveedores y el formato de codificación de producto. Ver anexo K. Dando cumplimiento al numeral 7.4.1 y 7.4.2 de la norma ISO 9001:2008. Igualmente en el numeral 7.4.3. Verificación de los productos comprados, se establece la inspección que asegura el cumplimiento de los requisitos de compra en el procedimiento Recepción de Mercancía, ver Anexo L.

La metodología de integración utilizada es,

Norma ISO 9001:2008		Decreto 3075 de 1997	
Numeral	Descripción	Artículo	Descripción
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia	Capítulo III.	Personal manipulador de alimentos
6.3.	Infraestructura	Capítulo I.	Edificaciones e instalaciones
7.1.	Planificación de la realización del producto	Capítulo IV. Artículo 20 Capítulo VII. Artículo 30, 32, 33	Prevención de la contaminación cruzada. Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización.
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Capítulo V. Título III. Artículo 41	Aseguramiento y control de la calidad. Obligatoriedad del registro sanitario.
7.2.2, 7.5.2, 7.6	Revisión de los requisitos relacionados con el producto. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Control de los equipos de seguimiento y de medición.	Capítulo V. Artículo 23, 24, 25, 26	Sistema de control
7.5.3	Identificación y trazabilidad	Capítulo VII. Artículo 31	Almacenamiento
7.5.5.	Preservación del producto	Capítulo VI. Artículo 28, 29	Saneamiento

Esta integración permite que la organización además de implementar el sistema

de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008, cumpla con el requerimiento legal del Decreto 3075 de 1997 y todo esto lleve al cumplimiento y satisfacción de los requisitos del cliente, en lo que tiene que ver con la calidad de los alimentos que adquiere en los supermercados Cajasan. A nivel de documentación esta integración permite que los procedimientos sean más claros, menos complejos y por lo tanto de fácil manejo para la operación diaria de los supermercados.

### **3. CONCLUSIONES**

El desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad unido al requerimiento legal del Decreto 3075 de 1997 expedido por la Presidencia de la República de Colombia, es un proceso reiterativo. Para asegurar la eficacia del sistema y la precisión de la documentación y los registros se desarrollarán varias Auditorías internas que permitirán mejorar continuamente, además de las acciones correctivas que presentan en el funcionamiento de un supermercado de cara al cliente diariamente unido a la revisión por la Alta Dirección.

En los supermercados Cajasan, la integración de la norma ISO 9001:2008 y el decreto 3075 de 1997 de Buenas Prácticas ha sido un proceso lento, dispendioso ya que se trata de cinco (5) puntos de venta con características diferentes en cuanto a infraestructura, personal, clientes y mercadeo. La normalización de los procesos, la documentación del hacer y el registro de los datos permite crecer en estrategias para alcanzar la satisfacción del cliente y la penetración en el mercado en el cual se ubica cada punto de venta.

La Integración de la Norma ISO 9001:2008 y decreto 3075 de 1997 de Buenas Prácticas permitirán hacer de los supermercados Cajasan – Mercadeo social, negocios altamente competitivos en la región con altos estándares de calidad e inocuidad en los alimentos que se comercializan, garantía para los clientes.

#### **4. RECOMENDACIONES**

Para que la Integración que se plantea en este trabajo sea exitosa y permanente, se recomienda aplicar a todos los procesos la metodología del PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

De igual forma la realización frecuente de Auditoria Internas en aquellos procesos críticos como: recepción de mercancía, almacenamiento de mercancía y el cuidado de la conservación de la cadena de frío; al tener estos tres procesos controlados se puede garantizar la inocuidad de los alimentos.

Además prestar atención al proceso de la logística inversa, ya que allí se puede presentar contaminación cruzada.

## **BIBLIOGRAFÍA**

NTC-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ICONTEC.

Decreto 3075 de 1997, de la Presidencia de la República.

Ley 9 de 1979, Código Sanitario Nacional, Decreto 2162 de 1983, decreto 561 de 1984.

NTC- ISO 22000:2005 Sistemas de Gestión de la Seguridad de los Productos alimentarios.

Decreto 3149 de septiembre 13 del 2006 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

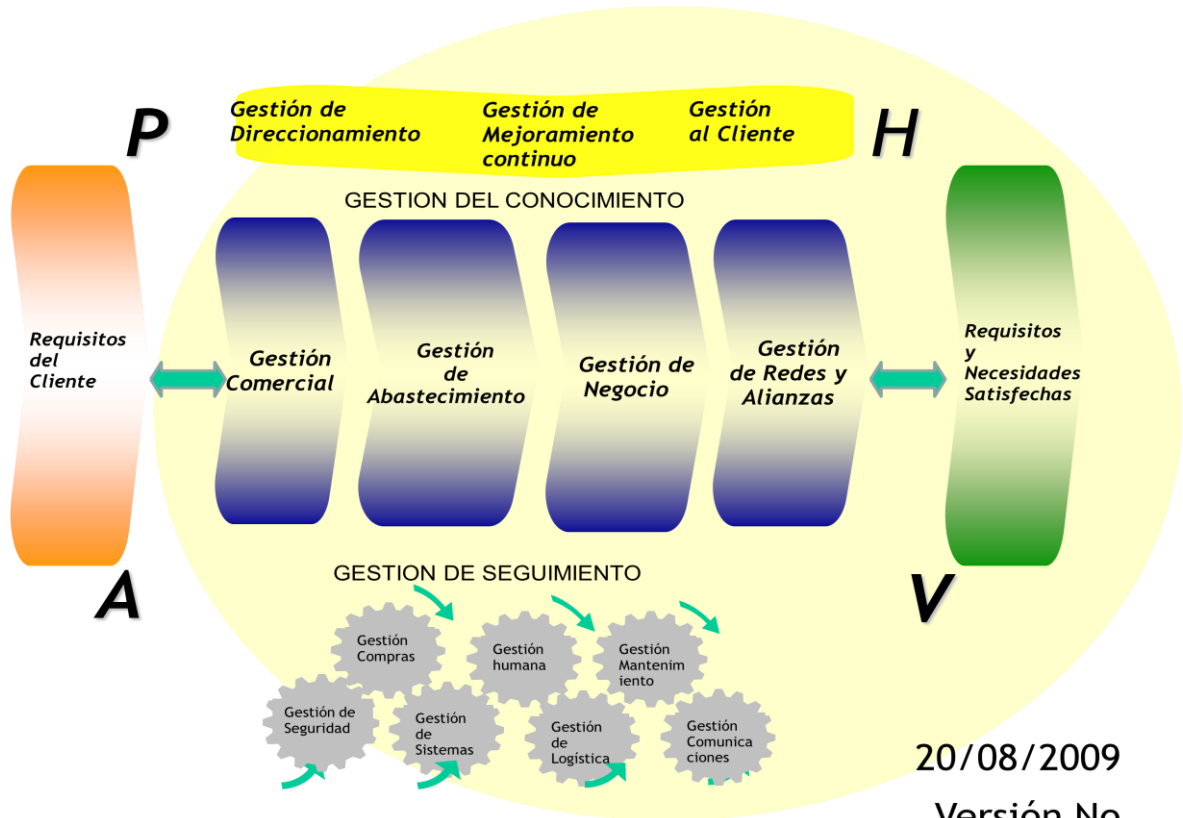
Decreto 1500 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.

Decreto 616 de 2006 del Ministerio de la Protección Social.

**ANEXOS**



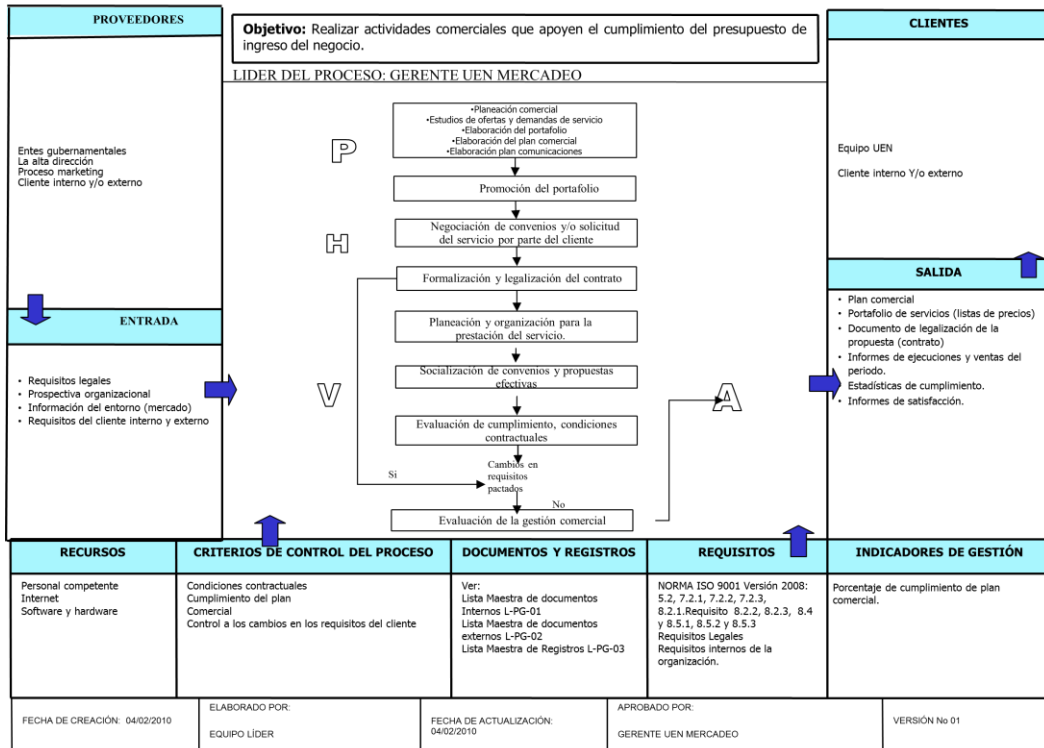
## ANEXO A. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES



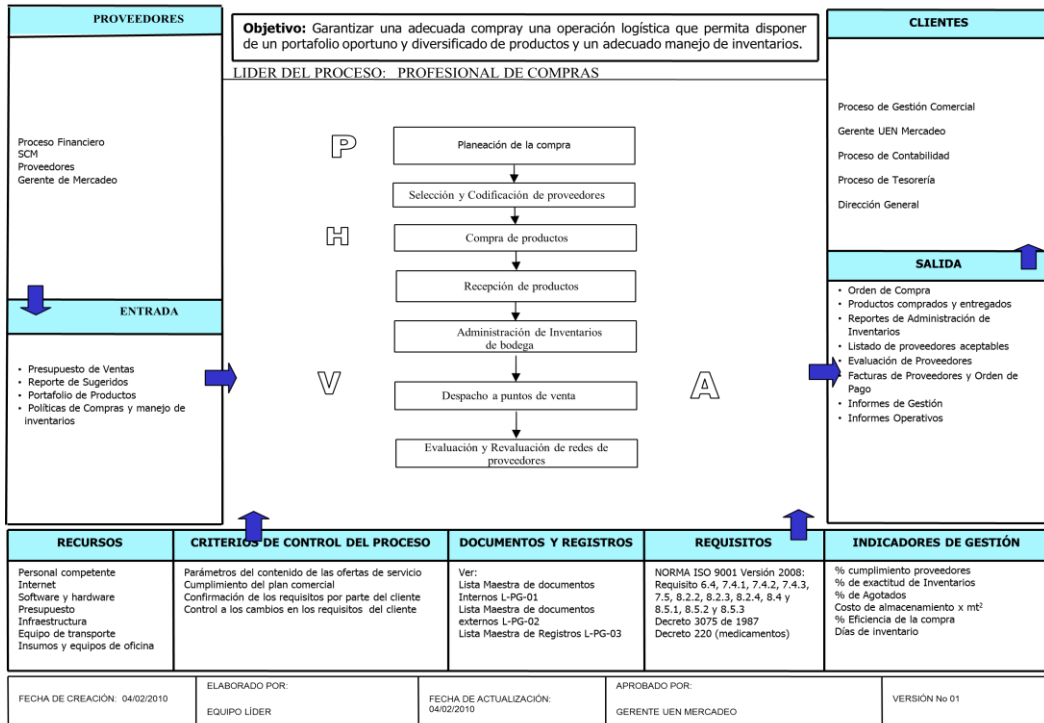
20/08/2009

Versión No  
01

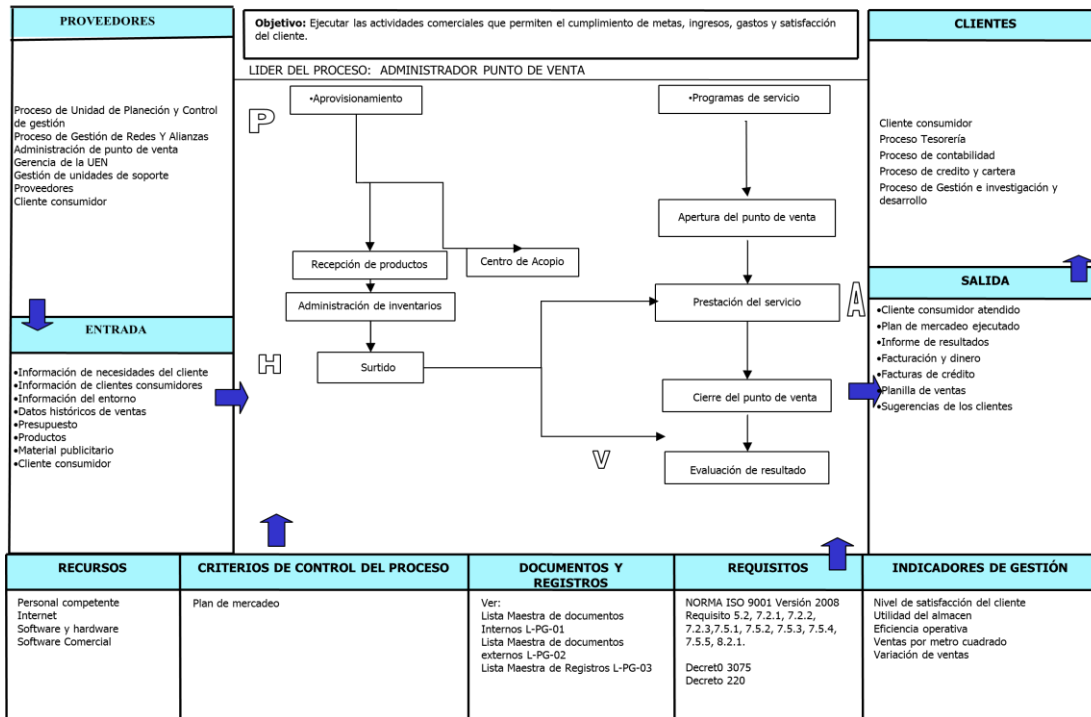
### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN COMERCIAL



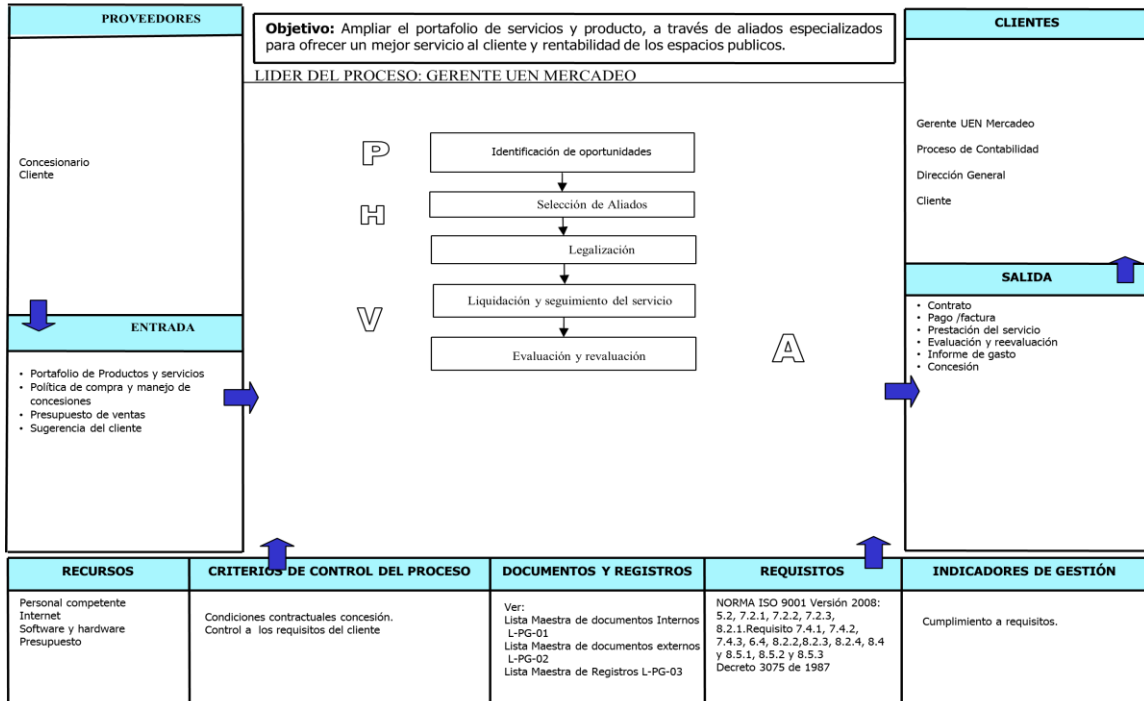
### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE NEGOCIO



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE REDES Y ALIANZAS




**REPORTE DE RESULTADOS**


<b>NOMBRE</b>	<b>EXACTITUD DE</b>
UNIDAD DE	Porcentaje %
FORMULA DE CALCULO	Referencias exactas / Referencias totales
FUENTE PRIMARIA	Sistema Central de Mercadeo
PERIODICIDAD	Semestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR	PROFESIONAL DE OPERACIONES
META	Según semestre

FECHA MEDICIÓN	PERIODO MEDICIÓN		Andes	Barbosa	Diamente	Parque	Pieduesta	Pta Sol	Sabana	San Albert	San Gil	Socorro	Velez	Bodega	Centro Acopio	San Pio	Ciudadela	Mutis	total
30 de Diciembre	II Sem 2007	Resultado	75%	58%	86%		80%	35%	59%	64%	68%	56%	51%	99%	2%	92%	87%	80%	75%
30 de Junio	I Sem 2008	Resultado	65%	58%	55%		68%	41%	54%	92%	71%	68%	74%	96%	4%				63%
30 de Diciembre	II Sem 2008	Resultado	75%	73%	72%	71%	74%	67%	56%	82%	71%	71%	73%	96%	4%				73%
30 de Junio	I Sem 2009	Resultado	62%	65%	68%	69%	61%	63%	43%	80%	72%	94%	78%	97%	40%				70%
	I Sem 2009	Meta	75%	73%	72%	71%	74%	72%	72%	82%	71%	71%	73%	97%	7%				75%
	I Sem 2009	Cumpl	83%	90%	94%	98%	82%	87%	60%	98%	100%	132%	107%	100%	566%				94%
30 de Diciembre	II Sem 2009	Resultado	52%	69%	64%	58%	62%	53%	53%	69%	65%	76%	56%						62%
	II Sem 2009	Meta	81%	79%	80%	80%	79%	81%	81%	84%	81%	79%	80%	99%	14%				81%
	II Sem 2009	Cumpl	65%	87%	80%	72%	79%	65%	65%	82%	80%	96%	70%	0%	0%				65%

# ANEXO B. MANUAL DE PERFILES, AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES

		PROCESO GESTIÓN HUMANA <b>MANUAL DE PERFILES, AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES</b>				CÓDIGO: M-GH-03	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31/01/2009		VERSIÓN N° 2		PAGINA 2 DE 18			
UEN: MERCADERO							
No.	CARGO	ROL	EDUCACION ESPECIFICA	EXPERIENCIA ESPECIFICA	FORMACION ESPECIFICA	AUTORIDADES	RESPONSABILIDADES
1	PROFESIONAL III	PROFESIONAL DE COMPRAS	PROFESIONAL EN AREAS ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS O DE MERCADEO	DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN PROCESOS SIMILARES	40 HORAS DE FORMACION EN AREAS RELACIONADAS CON LOGISTICA, SERVICIO AL CLIENTE O MERCADEO	AUTORIZAR EL ALQUILER DE PUNTAS DE GONDOLA, ESPACIOS ADICIONALES, EXHIBICIONES Y OFERTAS COMPLEMENTARIAS EN LOS PUNTOS DE VENTA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE NEGOCIACION ESTABLECIDOS CON LOS PROVEEDORES. PAGOS A PROVEEDORES DE MERCANCIAS	EQUIPOS DE COMPUTO Y HERRAMIENTAS A SU CARGO, CELULAR CORPORATIVO, MANEJO DE CLAVES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION. GARANTIZAR EL ABASTECIMIENTO DE MERCANCIAS EN LOS PUNTOS DE VENTA. CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN COMERCIAL. NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN COMERCIAL. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL BSC. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DE LA UNIDAD. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. MANTENIMIENTO DE PORTAFOLIOS DE LOS PUNTOS DE VENTA. MANEJO DE LA INFORMACION PROPIA DE LAS LABORES DE SU CARGO. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. PARTICIPAR EN EL DISEÑO, CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA CUANDO SEA PERTINENTE.
2	GESTOR II						
3	GESTOR I	GESTOR DE PERECEDEROS	TECNOLOGO O BACHILLER CON MINIMO 10 AÑOS DE EXPERIENCIA EN CAJASAN	UN AÑO DE EXPERIENCIA EN PROCESOS SIMILARES Y EN MANEJO DE PERSONAL	FORMACION EN MANIPULACION DE ALIMENTOS Y FORMACION EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE	AUTORIZAR EL ALQUILER DE PUNTAS DE GONDOLA, ESPACIOS ADICIONALES, EXHIBICIONES Y OFERTAS COMPLEMENTARIAS EN LOS PUNTOS DE VENTA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE NEGOCIACION ESTABLECIDOS CON LOS PROVEEDORES. PAGOS A PROVEEDORES DE MERCANCIAS AUTORIZAR TRABAJO SUPLEMENTARIO. GASTOS DE TAXIS, RESTAURANTES Y CORRESPONDENCIA.	EQUIPOS DE COMPUTO Y HERRAMIENTAS A SU CARGO, CELULAR CORPORATIVO, MANEJO DE CLAVES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION. GARANTIZAR EL ABASTECIMIENTO DE PERECEDEROS EN LOS PUNTOS DE VENTA. CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN COMERCIAL. NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN COMERCIAL. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL BSC. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DE LA UNIDAD. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. MANTENIMIENTO DE PORTAFOLIOS DE LOS PUNTOS DE VENTA. MANEJO DE LA INFORMACION PROPIA DE LAS LABORES DE SU CARGO. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. PARTICIPAR EN EL DISEÑO, CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA CUANDO SEA PERTINENTE.
4	GESTOR I	ADMINISTRADOR DE PUNTO	PROFESIONAL EN AREAS ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS O DE MERCADEO O TECNOLOGO EN AREAS ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS O DE MERCADEO CON 10 AÑOS DE EXPERIENCIA EN CAJASAN EN CARGOS SIMILARES	DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN PROCESOS SIMILARES Y EN MANEJO DE PERSONAL	80 HORAS FORMACION EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS, 80 HORAS DE FORMACION EN AREAS RELACIONADAS CON LOGISTICA, SERVICIO AL CLIENTE O MERCADEO, MINIMO 20 HORAS DE FORMACION EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	AUTORIZAR EL ALQUILER DE PUNTAS DE GONDOLA, ESPACIOS ADICIONALES, EXHIBICIONES Y OFERTAS COMPLEMENTARIAS EN EL PUNTO DE VENTA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE NEGOCIACION ESTABLECIDOS. GASTOS DE CAJA MENOR SEGUN LA REGLAMENTACION VIGENTE. AUTORIZAR TRABAJO SUPLEMENTARIO. GASTOS DE TAXIS, RESTAURANTES Y CORRESPONDENCIA.	SOLICITUD DE PERSONAL, REQUISICIONES, ELEMENTOS DE CONSUMO. ACTIVOS FUOS DEL SUPERMERCADO, INVENTARIO DE MERCANCIAS, BASE DE CAJA GENERAL, CAJA MENOR, CELULAR CORPORATIVO, MANEJO DE LLAVES, MANEJO DE CLAVES, ALARMAS, MANEJO Y SUPERVISION DE PERSONAL DEL SUPERMERCADO, REPORTE DE NOVEDADES DE PERSONAL. MANEJO DE LA INFORMACION PROPIA DEL PUNTO DE VENTA. CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS, EJECUCION DEL PLAN COMERCIAL. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL BSC. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. DISEÑO, CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA DEL PUNTO DE VENTA. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PUNTO DE VENTA. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. GARANTIZAR LA OPERACION DEL PUNTO DE VENTA. LIDERAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES AL INTERIOR DEL PUNTO DE VENTA. GARANTIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE. VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES FAVORABLES DE SEGURIDAD EN EL PUNTO DE VENTA. CONTROLAR Y SUPERVISAR EL MANEJO DE LOS DINEROS RECAUDADOS Y CUSTODIADOS POR LA CAJA GENERAL.
5	GESTOR II						
6	GESTOR III						
7	PROFESIONAL III	PROFESIONAL DE INFORMATICA	TECNOLOGO O PROFESIONAL EN AREAS ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS O DE MERCADEO	DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN CARGOS SIMILARES	APLICACION DE PRUEBA DE LOGICA MATEMATICA	NINGUNA	REQUISICIONES, ELEMENTOS DE CONSUMO. ACTIVOS FUOS A SU CARGO. MANEJO Y SUPERVISION DE PERSONAL A SU CARGO, REPORTE DE NOVEDADES DE PERSONAL. CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS CUALES PARTICIPA. GARANTIZAR QUE LA INFORMACION REGISTRADA EN EL SCM ESTE ACTUALIZADA Y SIN INCONSISTENCIAS. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. INFORMAR MENSUALMENTE A JURIDICA LA VALORIZACION DE INVENTARIOS. GENERAR LAS INTERFASES DIARIAS Y MENSUALES DEL SCM. ACTUALIZACION DE PRECIOS EN EL SCM. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. LIDERAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES AL INTERIOR DE CONTROL OPERATIVO.
8	GESTOR II	GESTOR DE PANADERIA	TECNOLOGO EN AREAS ADMINISTRATIVAS O DE ALIMENTOS	DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN PANADERIA UN AÑO DE EXPERIENCIA EN AREAS ADMINISTRATIVAS	CURSO DE MINIMO 20 HORAS DE ACTUALIZACION EN TEMAS RELACIONADOS CON SU AREA DE DESEMPEÑO	PAGOS A PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS. AUTORIZAR TRABAJO SUPLEMENTARIO.	SOLICITUD DE PERSONAL, DE MATERIAS PRIMAS, REQUISICIONES, ELEMENTOS DE CONSUMO. ACTIVOS FUOS DE LA PANADERIA, INVENTARIO DE MATERIA PRIMA. MANEJO Y SUPERVISION DE PERSONAL DE LA PANADERIA, REPORTE DE NOVEDADES DE PERSONAL. MANEJO DE LA INFORMACION PROPIA DE LA PANADERIA. CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS, EJECUCION DEL PLAN COMERCIAL. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA PANADERIA. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. GARANTIZAR LA OPERACION DE LA PANADERIA. GARANTIZAR LA INOCUIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA PANADERIA. LIDERAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES AL INTERIOR DE LA PANADERIA. GARANTIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE. VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES FAVORABLES DE SEGURIDAD EN LA PANADERIA Y EN EL PERSONAL. GARANTIZAR EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS DE PANADERIA EN LOS PUNTOS DE VENTA.
9	GESTOR II	ADMINISTRADOR DE BODEGA	PROFESIONAL EN AREAS ADMINISTRATIVAS O FINANCIERAS	DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN CARGOS SIMILARES	FORMACION EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS - 80 HORAS. MINIMO 80 HORAS EN LOGISTICA E INVENTARIOS	GASTOS DE CAJA MENOR SEGUN LA REGLAMENTACION VIGENTE. AUTORIZAR TRABAJO SUPLEMENTARIO.	SOLICITUD DE PERSONAL, REQUISICIONES, ELEMENTOS DE CONSUMO. ACTIVOS FUOS DE LA BODEGA, INVENTARIO DE MERCANCIAS, CAJA MENOR, CELULAR CORPORATIVO, MANEJO DE LLAVES, MANEJO DE CLAVES, ALARMAS, MANEJO Y SUPERVISION DE PERSONAL DE LA BODEGA. REPORTE DE NOVEDADES DE PERSONAL. MANEJO DE LA INFORMACION PROPIA DE LA BODEGA. CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS, EJECUCION DEL PLAN COMERCIAL. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL BSC. ENTREGA DE INFORMES REQUERIDOS POR LA GERENCIA. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA BODEGA. GARANTIZAR EL BUEN USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. GARANTIZAR LA OPERACION DE LA BODEGA. LIDERAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES AL INTERIOR DE LA BODEGA. GARANTIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE. VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES FAVORABLES DE SEGURIDAD EN LA BODEGA. GARANTIZAR LA LOGISTICA DE LA UEN MERCADEO. GARANTIZAR EL ABASTECIMIENTO DE LOS PUNTOS DE VENTA. MANTENIMIENTO, BUEN USO Y OPERACION DE LOS VEHICULOS DE LA EMPRESA.

## ANEXO C. EVALUACION DESEMPEÑO NIVEL OPERATIVO

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b>	CODIGO: F-GH-15 VERSIÓN 2	
FECHA DE EVALUACIÓN:	NOMBRE DEL TRABAJADOR EVALUADO:	CARGO:	CIUDAD:
PROCESO:	NOMBRE DEL EVALUADOR:	NIVEL: OPERATIVO	
Califique de acuerdo a la siguiente escala: Siempre: 4      Casi Siempre: 3      Algunas Veces: 2      Nunca: 1			
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>			
<b>AUTOCONTROL</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que el trabajo elaborado se haya realizado conforme a lo solicitado por su jefe inmediato.</li> <li>• Se ajusta a los planes de acción en la forma en que sea necesario.</li> <li>• Trabaja sobre metas pre establecidas aunque no haya supervisión.</li> <li>• Actúa conforme a las normas, políticas, reglamentaciones y procedimientos de Cajasan (Ejemplo: Uso de dotación y de los elementos de protección de trabajo)</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>INNOVACIÓN</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone ideas que conducen a productos o servicios nuevos en su unidad</li> <li>• Plantea mejoras o soluciones innovadoras a problemas que se presentan en su día a día</li> <li>• Propone posibles mejoras que puedan satisfacer necesidades de los clientes internos y externos con los cuales tienen contacto</li> <li>• Se motiva por buscar y compartir información que permite el mejoramiento de su unidad</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>ORIENTACION DE SERVICIO AL CLIENTE</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra interés por conocer a Cajasan para lograr una mejor atención de los clientes.</li> <li>• Aplica en sus relaciones interpersonales una actitud amable, cálida, honesta, de escucha empática y de servicio.</li> <li>• Conoce y resuelve los problemas y las necesidades de los clientes.</li> <li>• Orienta y canaliza adecuadamente las necesidades de sus clientes aún cuando no sean de su propia</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>			
<b>ADAPTABILIDAD</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta y aplica los direccionamientos de su jefe inmediato.</li> <li>• Se identifica y alinea con los objetivos y actividades de su unidad.</li> <li>• Se ajusta fácilmente a las exigencias de un medio cambiante.</li> <li>• Tiene la disposición para cambiar convicciones y actuar como sea requerido.</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>PRODUCTIVIDAD</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja por alcanzar alto rendimiento: Posee capacidad para programar tareas acertadamente y motiva a sus pares para trabajar en el mismo sentido.</li> <li>• Sus resultados superan los niveles esperados.</li> <li>• Posee habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Controla y usa de modo racional los recursos a su disposición</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>ATENCION AL DETALLE</b>		<b>CALIFICACION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la concentración y hace uso de la memoria</li> <li>• Está atento a cualquier novedad sin pasarla por alto</li> <li>• Comete un bajo nivel de errores y duplicidades</li> <li>• Realiza sus tareas correctamente y observa cada detalle para realizar la tarea</li> </ul>			
<b>TOTAL</b>			
<b>CALIFICACION TOTAL</b>			
<b>RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN</b>			
		CALIFICACIÓN ENTRE	
SOBRESALIENTE (CUMPLIMIENTO POR ENCIMA DE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS)		90 - 96	
BUENO (EL CUMPLIMIENTO SATISFACE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS)		72 - 89	
ACEPTABLE (EL CUMPLIMIENTO SATISFACE EL MINIMO DE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS)		60 - 71	
DEFICIENTE (EL RENDIMIENTO NO SATISFACE EL MINIMO DE REQUERIMIENTOS)		< 59	
<b>OBSERVACIONES:</b>			
FIRMA DEL TRABAJADOR EVALUADO:		FIRMA DEL EVALUADOR:	

## ANEXO D. LISTA MAESTRA DE REGISTROS Y LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS.

	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <small>Centro de Atención al Cliente</small>  <small>PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO</small> </div>	CÓDIGO: L-PG-01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/12/2007	VERSIÓN No 1
		PÁGINA 1 DE 1

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE ÚLTIMA APROBACIÓN	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	ESTADO DEL DOCUMENTO	CAMBIOS
Gestión de Negocio	Procedimiento	Toma física de inventarios	P-ME-01	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Inventarios cíclicos	P-ME-02	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Informe de resultados de inventarios	P-ME-03	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Recepción de mercancía	P-ME-04	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Intercambio de mercancías	P-ME-05	1					
Gestión de Abastecimiento	Procedimiento	Devoluciones a bodega general ó proveedores	P-ME-06	1					
Gestión de Abastecimiento	Procedimiento	Despacho de mercancía	P-ME-07	1					
Centro de Producción	Procedimiento	Planeación de producción de panadería	P-ME-08	1					
Centro de Producción	Procedimiento	Despacho de panadería	P-ME-09	1					
Centro de Producción	Procedimiento	Devoluciones a panadería de puntos de venta	P-ME-10	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Ventas institucionales	P-ME-11	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Transacciones anuladas y/o suspendidas	P-ME-12	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Manejo de remesas	P-ME-13	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Caja POS punto de venta	P-ME-14	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Manejo de devoluciones del cliente	P-ME-15	1					
Gestión de Negocio	Procedimiento	Cierre y recaudo cajas registradoras	P-ME-15	1					
Gestión de Negocio	Guía	Entrega de mercancía averuada en el punto de venta y/o bodega	G-ME-01	1					
Gestión de Negocio	Guía	Manejo bono de descuento	G-ME-02	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Elaboración de planos para inventarios	I-ME-01	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Alistamiento de personal, materiales, equipo y logística.	I-ME-02	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Preparación de desinfectantes	I-ME-03	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Corrección de errores	I-ME-04	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Verificaciones y rechazos	I-ME-05	1					
Gestión de Abastecimiento	Instructivo	Recepción de devoluciones de mercancía en Bodega.	I-ME-06	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Control de plagas	I-ME-07	1					
Centro de Producción	Instructivo	Preparación sustancias de limpieza de panadería	I-ME-08	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Atención atención en cajas	I-ME-09	1					
Gestión de Negocio	Instructivo	Supervisión de cajas	I-ME-10	1					
Gestión de negocio	Instructivo	Empacadores	I-ME-11	1					
Gestión de Negocio	Políticas	Ajustes y bajas de inventarios	N-ME-01	1					
Gestión de Negocio	Políticas	Recepción de mercancía	N-ME-02	1					
Gestión de Abastecimiento	Políticas	Intercambio de mercancía	N-ME-03	1					
Centro de Producción	Políticas	Devoluciones de panadería	N-ME-04	1					
Gestión de Negocio	Políticas	Manejo de descuento UEN Mercado	N-ME-05	1					
Gestión de Negocio	Políticas	Contingencia de dineros recaudados en los puntos de venta	N-ME-05	1					
Gestión de Negocio	Protocolo	Agua potable.	T-ME-01	1					
Gestión de Negocio	Protocolo	Agua residuales	T-ME-02	1					
Gestión de Negocio	Protocolo	Limpieza y desinfección	T-ME-03	1					
Gestión de Negocio	Protocolo	Manejo de residuos sólidos	T-ME-04	1					
Gestión de Negocio	Protocolo	Control de plagas	T-ME-05	1					
Gestión de Negocio	Plan	Seguimiento de limpieza y desinfección	D-ME-01	1					
Centro de Producción	Manual	Elaboración de panadería y pastelería	M-ME-01	1					
Centro de Producción	Manual	Limpieza y desinfección de panadería	M-ME-02	1					
Centro de Producción	Manual	Manejo de residuos sólidos	M-ME-03	1					
Centro de Producción	Manual	Manual de control de plagas	M-ME-04	1					
Gestión de Negocio	Manual	Acciones por faltantes y sobrantes	M-ME-05	1					





## ANEXO E. EVALUACIÓN DEL ESTADO SANITARIO

NOMBRE CENTRO DE COSTO:

ELABORADO POR: NUBIA ROCIO BOTTIA F.

FECHA:

EDIFICACIONES E INSTALACIONES- CAP. 1 art. 8	UBICACIÓN/CARACTERÍSTICAS	ESTADO			
Localización					
Accesos					
Alrededores					
Cuarto de basuras					
Superficies - pisos - paredes					
Estancamiento de aguas					
<b>DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN</b>	<b>CONTAM. CRUZADA</b>	<b>TEMPERATURA</b>	<b>HUMEDAD</b>	<b>FACILIDAD LIMPIEZA</b>	<b>CIRCULACION PERSONAL</b>
Bodega					
Piso de venta					
Droguería					
Fruver					
Pasillos					

ABASTECIMIENTO DE AGUA	CALIDAD
Agua	
Tanque	

INSTALACIONES SANITARIAS	ESTADO/AVISOS DE LIMPIEZA	PAPEL HIGIENICO	DISPENSADOR JABON	TOALLAS DESECHABLES	PAPELERAS
Sanitarios independientes					
Vestideros					

PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS - CAP. III	ESTADO
<b>ESTADO DE SALUD - Art. 13</b>	
Reconocimiento médico	
Enfermedades último año	
Incapacidades último año	
Tiene problemas en la piel	
<b>EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN - Art. 14</b>	
Fecha último curso BPM	
Fecha última capacitación en Planes de saneamiento	
Fecha vencimiento carnet manipulador de alimentos	
Conoce y maneja los Puntos Críticos bajo su responsabilidad	
<b>PRÁCTICAS HIGIENICAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN - Art. 15</b>	
Limpieza e higiene personal	
Color vestimenta	
Vestimenta con cierres, cremalleras ó broches	
Cuánta vestimenta tienen	
Ocasiones en que se lavan las manos	
Qué productos utiliza para limpieza de manos	
Con qué elemento cubre el cabello	
Usa tapabocas	
Mantiene las uñas cortas, limpias sin esmalte	
Usa calzado cerrado, resistente, impermeable, tacón bajo	
Tipo de guantes y estado.	
Utiliza accesorios (anillos, aretes, collares, Utiliza gafas - estan aseguradas ?	

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA - Art. 20	ESTADO
Ubicación de los productos no aptos para la	
Se cuenta con sitio para almacenar solo	
Se cuenta con sitio para almacenar solo	
productos de aseo	

ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD - CAP. V	RECEPCION	ALMACENAMIENTO	EXHIBICION	EXPENDIO
Control existente en el proceso				
Especificaciones claras de productos				

SANEAMIENTO - CAP. VI	ESTADO	AREAS APLICACIÓN
Programa de limpieza y desinfección		
Programa de desechos sólidos		
Programa de control de plagas		

ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, TRASNPORTE Y COMERCIALIZACIÓN - CAP. VII	
ALMACENAMIENTO - Art. 31	ESTADO
Control de PEPS	
Control de temperatura y humedad neveras y cuartos fríos	
Superficies donde se almacenan productos	

Distancia desde la pared hasta productos almacenados	
Ubicación almacenamiento insumos de aseo	
Identificación de envases de insumos de aseo	

<b>TRANSPORTE - Art. 33</b>	<b>ESTADO</b>
Limpieza de vehículos propios	
Limpieza de vehículos de proveedores	
Los productos son transportados en transporte adecuado para conservar cadena de frío	
Sobre que superficie vienen ubicados los productos	
Los vehículos traen la leyenda "transporte de alimentos"	

<b>EXPENDIO DE ALIMENTOS - Art. 35</b>	<b>ESTADO</b>
Garantizado la conservación y protección de los productos	
Equipos que garantizan calidad de productos	

## ANEXO F. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL

ALIMENTO	LEY / DECRETO	DOCUMENTO	ACTIVIDADES A CUMPLIR	CONTROL
Carne, productos cárnicos y sus preparados	Decreto 3149 de septiembre 13 de 2006	Registro o certificado expedido por la secretaria de salud municipal	Para ser expendedor de carne, se debe contar con la licencia que acredite el cumplimiento de los requisitos sanitarios expedida por la autoridad competente, sin perjuicio de los requisitos que exijan otras disposiciones legales.	El único método autorizado de preservación de la carne fresca es la refrigeración. Es obligatorio mantener la carne en un adecuado sistema de refrigeración que garantice en todo momento la inalterabilidad de sus propiedades organolépticas y nutricionales.
			Registro de expendedores. En las alcaldías municipales debe abrirse un libro de registro de expendedores.	Los equipos de refrigeración, dentro de su capacidad dada por el fabricante, deben mantener los siguientes rangos de temperatura para las carnes y productos cárnicos así: a) Carnes congeladas 0°C a -22°C b) Carnes refrigeradas 0°C a 3°C c) Carnes frescas 4°C a 7°C d) Sub productos cárnicos 0°C a -18°C
		El transportador autorizado de carne en canal, deberá portar la Guía de Transporte	Los expendedores de carne al por mayor y detal están obligados a comprobar la procedencia de la carne que comercializan, para efectos de lo cual llevarán un registro que permita el control y contribuya a evitar la comisión de actos ilícitos a través de dichos establecimientos.	Las Secretarías de Salud Municipales o la entidad que haga sus veces ejercerá la vigilancia y control sobre los expendios de carne con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas de sanidad vigentes.
		Decreto 333 de 1997	Permiso de Operación Sanitario (P.O.S.) expedido por la Autoridad Sanitaria Competente.	Cada local debe tener su código del P.O.S debe mantenerse visible.
	Decreto 1500 de 2007	Plan de saneamiento	Programa de limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios. Programa de manejo de residuos. Programa manejo integrado de plagas.	Implementar acciones para la prevención y el control de las enfermedades declaradas de control oficial. Implementar programas para la prevención, control y vigilancia de los agentes zoonóticos, endémicos y exóticos que afectan a las poblaciones de animales Implementar las medidas de bioseguridad establecidas por la autoridad sanitaria competente. Implementar un sistema de trazabilidad con propósitos sanitarios y de inocuidad, de acuerdo con la normatividad vigente.
			Los establecimiento dedicados al procesamiento de derivados cárnicos: Deben presentar: Inscripción ante el INVIMA , autorización sanitaria y registro.	prerrequisitos HACCP. Todas las plantas de beneficio, desposte, desprese y derivados cárnicos destinados para el consumo humano, deberán cumplir las condiciones de infraestructura y funcionamiento alrededor y dentro de la planta. Programa de Mantenimiento de equipos e instalaciones. Programa de proveedores. Programa de retiro del producto del mercado. Laboratorios. Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES).
		Certificación que conste que el establecimiento tiene implementado y en funcionamiento el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control - HACCP.	Plan de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control APPCC-HACCP. Documentación y registros Plan de muestreo de microorganismos	
		Presentar documento del INVIMA que compruebe que es Planta de Beneficio autorizada. Autorización sanitaria y registro para el transporte de carne, productos cárnicos comestibles y derivados cárnicos.		
		Toda carne destinada al consumo humano y que ha sido marcada como "APROBADO" por el inspector oficial, cuando se empaque deberá mantener el distintivo de "APROBADO"	Los establecimiento dedicados al procesamiento de derivados cárnicos: solo deben emplear carne declarada como "APROBADO" y debe provenir de plantas de beneficio registradas y autorizadas por el INVIMA.	
		La etiqueta del producto deberá contener como mínimo, fecha de beneficio, fecha de empaque, fecha de vencimiento, nombre del corte.		
Resolución número 2905 de 2007. reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios y de inocuidad de la carne y productos cárnicos comestibles de las especies bovina y bufalina destinados para el consumo humano	Certificación de capacitación al personal manipulador, mínimo 10 horas anuales.	Cada establecimiento debe desarrollar e implementar los POES (Procedimiento Operativos Estandarizados de Saneamiento) para reducir al máximo la contaminación directa o indirecta de la carne y los productos cárnicos comestibles	Las temperaturas de almacenamiento de carnes o productos cárnicos comestibles serán las siguientes: Canales o cortes de carnes <= a 7° C. Productos cárnicos comestibles <= a 5° C. Cuando se trate de carnes congeladas, las carnes deben mantenerse a una temperatura de < dieciocho grados centígrados o menor (-18° C).	

## ANEXO G. SOPORTES DE REVISIÓN A REQUISITOS DEL CLIENTE

### CALENDARIO COMERCIAL



CALENDARIO COMERCIAL 2008  
UEN MERCADEO

EVENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>PUERTA DEL SOL</b>												
Precio Estrella			29 Feb al 10			13 al 22					14 al 23	
Bonate de Saldos												
Festival Campesino(Fruver-Panadería)		16	15	19	17	14	19	16	20	18	15	
Semana Marca Propia				01 al 10					01 al 10			
Super Cosecha	15 al 17	1 al 03	1 al 03	04 al 06	02 al 04	31 mayo al 02	04 al 06	01 al 03 y 30 al 31		03 al 05	01 al 03	05 al 07
Aniversario									10 al 30			
Semana de la Salud		04 al 09			06 al 10					13 al 18		
<b>PROVINCIA (San Alberto-Sabana-Barbosa-Velez- San Gil- Socorro-Piedecuesta)</b>												
Super Cosecha (Piedecuesta)	15 al 17	1 al 03	1 al 03	04 al 06	02 al 04	31 mayo al 02	04 al 06	01 al 03 y 30 al 31		03 al 05	01 al 03	05 al 07
Precio Estrella			29 Feb al 10			13 al 22					14 al 23	
Día Afiliado y No afiliado	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Semana Marca Propia				01 al 10					01 al 10			
Happy Day	19 (Aseo Personal)	23(Aseo Hogar)	29 (Textil)	26 (Cosméticos Y Juguetería)	24 (Textil y Cosméticos)	21 (Aseo Persona)	26(Aseo Hogar)	23(Aseo Hogar)			22(Miscelaneos)	
Aniversario									10 al 30			
Cliente Frecuente	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>PROXIMIDAD( Diamante- Andes-Ciudadela- San Pio)</b>												
Super Cosecha	15 al 17	1 al 03	1 al 03	04 al 06	02 al 04	31 mayo al 02	04 al 06	01 al 03 y 30 al 31		03 al 05	01 al 03	05 al 07
Descuentazo Cajasan (10% en todo)	26	23	22	26	24	21	26	23	20	25	22	
Semana Marca Propia				01 al 10					01 al 10			
Aniversario									10 al 30			
Semana de la Salud		04 al 09			06 al 10					13 al 18		


**Informativo  
cajasan**




**Día del niño  
cajasan**  
**25 de abril**  
**Memo Orozco de  
Sábados Felicitos,  
en Campoalegre**  
Venta de Boletas en Supermercados  
*cajasan* Puerta del Sol, Andes,  
Diamante, Parque Condominio,  
Piedecuesta y Sede Recreacional  
Campoalegre. Única función 3:00 p.m.



**Gran Celebración  
Día de la Secretaria**  
*cajasan* en alianza con el Club  
Campestre, ofrece la mejor opción  
para que las empresas afiliadas  
regalen a sus secretarías y oficinistas  
una inolvidable celebración. **ver+**




**Descuentos hasta del 20%  
en Supermercados cajasan**  
Todas las semanas  
recomendamos tener en  
cuenta los siguientes días  
para aprovechar los buenos  
precios que ofrece la red de  
supermercados *cajasan*. **ver+**





  
**cajasan**  
Cada día,  
**más cerca**  
para llegar más lejos

# PAGINA WEB

Dirección <http://www.cajasan.com.co/mercadeo/>

 **cajasan**  
Cada día,  
más cerca  
para llegar más lejos

¿QUIENES SOMOS?  ¿DONDE ESTAMOS?  DIRECTORIO TELEFÓNICO CONTACTENOS

HOME SUBSIDIO VIVIENDA SALUD MERCADERO SOCIAL EDUCACIÓN FOMENTO RECREACIÓN FONDOS ESPECIALES CRÉDITO

**cajasan**  
mercadeo  
social

▶ CENTRO DE AYUDA ▶ LOGIN ▶ BÚSQUEDA Abril 14 de 2010

---


**Menú de Sección**

- Actualidad y Ofertas
- Supermercados
- Droguerías
- Marcas Propias
- Servicios
- Proveedores
- Preguntas Frecuentes


**Actualidad y Ofertas**

Home / Mercadeo Social /

**DESCUENTO EN MEDICAMENTOS**  
Abr. 3 de 2010 **¡IMPORTANTE!**

 Droguerías **cajasan** en Supermercados de San Gil, Socorro, Barbosa, Vélez, ...  
[Más información...](#)

---

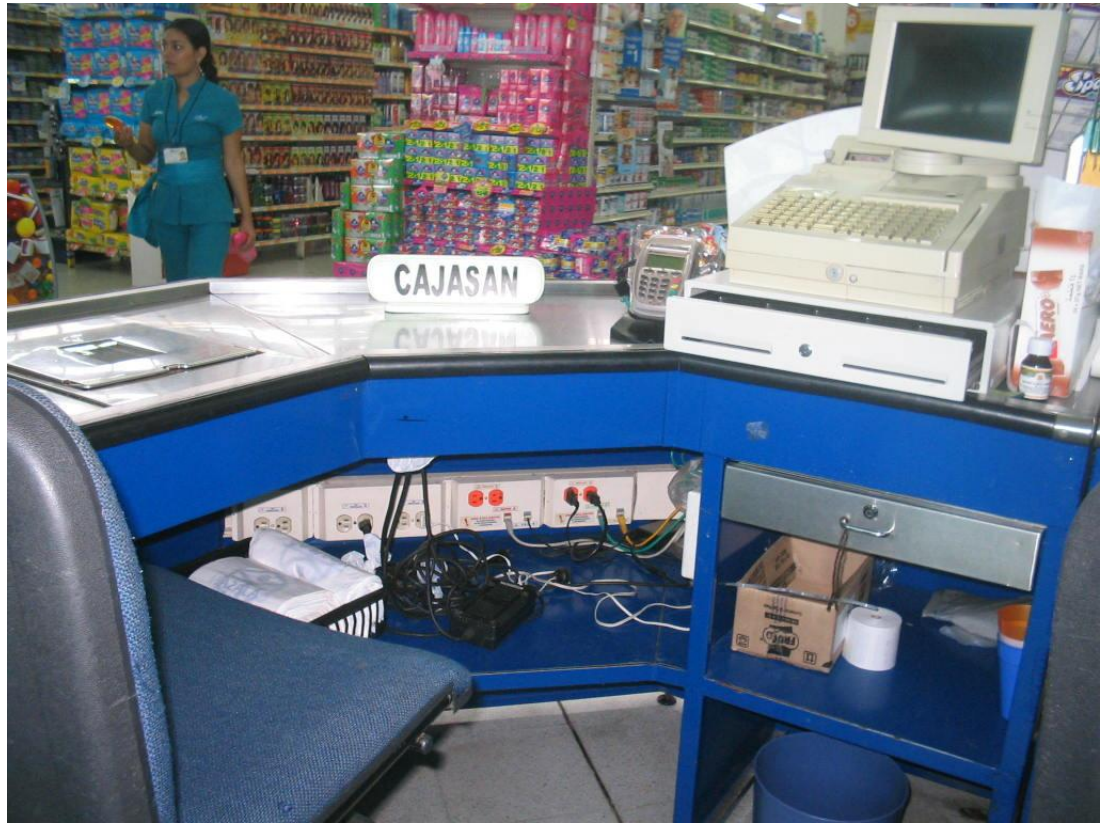


## ANEXO H. INFRAESTRUCTURA









## ANEXO I. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



REVISTA AFILIADOS

# Fácil Vivir

Febrero - Mayo 2010  
Año 14 / Edición No. 54 / Revista Institucional  
para afiliados a la Caja Santandereana de  
Compensación Familiar Calasan

*Propendemos por el bienestar integral  
para mejorar la calidad de vida  
de la Familia Santandereana*

## ANEXO J. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



### UEN MERCADEO FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

TIPO DE SOLICITUD Inscripción <input type="checkbox"/> Actualización de Datos <input type="checkbox"/>	FECHA DE ENTREGA AAAA    MM    DD
---	--------------------------------------

DATOS GENERALES		
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR	DOCUMENTO DEL PROVEEDOR (RIT)	CODIGO DEL PROVEEDOR
RAZÓN SOCIAL	CELULAR	TELÉFONO
DIRECCIÓN	CIUDAD	DEPARTAMENTO
CORREO ELECTRÓNICO	A.A.	ELEDÓN CSR

INFORMACIÓN TRIBUTARIA		
Gran Contribuyente	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Autoretenedor	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
No. Resolución	_____	
	Régimen Común	<input type="checkbox"/>
	Régimen Simplificado	<input type="checkbox"/>

DATOS DEL GERENTE Y REPRESENTANTE		
NOMBRE DEL GERENTE	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL GERENTE	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL REPRESENTANTE	
DIRECCION DEL REPRESENTANTE	CIUDAD	NUMERO CELULAR

REFERENCIAS COMERCIALES (Clientes Principales)			
NOMBRE DE EMPRESA	CIUDAD	TELÉFONO	PERSONA DE CONTACTO
NOMBRE DE EMPRESA	CIUDAD	TELÉFONO	PERSONA DE CONTACTO
NOMBRE DE EMPRESA	CIUDAD	TELÉFONO	PERSONA DE CONTACTO

CONDICIONES			
DESCUENTO FINANCIERO	DIAS PLAZO	DIAS PEDIDO	LINEA DE PRODUCTOS

DATOS ADICIONALES Y DECLARACIONES	
NUMERO DE TRABAJADORES EMPRESA	PROMEDIO MENSUAL DE PAGO DE NOMINA
DECLARO QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA EN EL PRESENTE FORMULARIO ES VERAZ Y QUE CONZCO LAS SANCIONES LEGALES EN CASO DE FALSEDADE DE LOS DATOS AQUÍ CONTENIDOS	FIRMA Y SELLO _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD

VERIFICAR

#### REQUISITOS Y DOCUMENTOS A ANEXAR PARA SOLICITUD DE CODIFICACIÓN DE PROVEEDOR

##### REQUISITOS

Ser Persona Natural o Jurídica que tenga la condición de Comerciante, de conformidad con la Legislación Vigente.

##### DOCUMENTOS A ANEXAR

- Formulario de inscripción de proveedores (Entregado por esta Dependencia).
- Muestra del producto o productos que ofrece o el portafolio de servicios con precios.
- Fotocopia del Nit (Número de Identificación Tributaria).
- Fotocopia declaración de Renta (Vigencia año anterior).
- Matrícula y/o registro mercantil y certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio vigente.
- Copia registro único tributario RUT actualizado, o documento que haga sus veces.
- Acreditar el régimen de IVA al cual pertenece de conformidad con las normas tributarias vigentes (Común o Simplificado).
- Copia resolución Auto retenedores (si es Auto retenedor de retafuente).
- Copia resolución Grandes Contribuyentes (Si es Gran Contribuyente).
- Código del Producto en el IAC (Copia o Fotocopia Comunicación de IAC).

#### PROCEDIMIENTO PARA CODIFICACIÓN DE PROVEEDORES

- Presentar en las oficinas de la UEN Mercadeo, el presente formulario totalmente diligenciado junto con los documentos a anexar y una muestra del producto a ofrecer.
- CAJASAN, se comunicará con el Proveedor Proponente para informarle la decisión y las razones que fundamentaron dicha decisión.
- En caso de ser aprobado este deberá diligenciar el Formato de Codificación de Productos junto con todos los requisitos exigidos para la codificación respectiva.

#### REQUISITOS PARA LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS (Para Proveedores aceptados)

Para la Codificación de los Productos se verificará el cumplimiento de los siguientes requisitos, en relación a exigencias Legales.

- El Producto debe cumplir la totalidad de las obligaciones legales vigentes que sean exigibles para la producción y comercialización del mismo.
- Cumplir condiciones higiénico-sanitarias establecidas en la legislación vigente (Registro Sanitario).
- Cumplir con las normas y medidas del sistema Internacional de unidades (Precios por la unidad y medida PUM); que sean exigibles en la comercialización del Producto.
- Cumplir con la exigencia legales sobre el contenido neto y rotulado, nombre del Producto, ingredientes, nombre del fabricante, país de origen, instrucciones para uso, número del registro sanitario, identificación del lote, menciones obligatorias para productos nocivos para la salud y fecha de vencimiento, si hubiera lugar para ello.
- Cumplir con las condiciones legales relativas a la seguridad la vida e integridad personal, calidad e idoneidad de los productos. En el caso que el proveedor ofrezca garantías adicionales a la mínima legal, deberá cumplir estrictamente con lo enunciado.
- Contar con el Certificado de conformidad con reglamento técnico y/o norma técnica oficial obligatoria. (si hubiere lugar).
- Cumplir con normas especiales sobre leyendas e información al consumidor en el caso de scores y tabacos.
- Contar con todas las estampillas y sellos de productos sometidos al Imposconsumo.
- Contar con una adecuada presentación para ser exhibido en góndola.
- Identificación del producto con código de barras por EAN o su equivalente, tanto en las unidades de venta o consumo como de empaque. (código de barras ITF14).
- Contar con TAG de seguridad si es exigido.
- Aportar copia de la declaración de Importación para mercancías importadas, adicionalmente, aportar la relación de los seriales y demás requisitos exigidos por las autoridades (Superintendencia de Industria y Comercio y DIAN).



	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	CODIGO:	F-ME-01
		VERSIÓN:	1
		PAGINA 1 DE 1	

PROVEEDOR		NIT O C.C.					FECHA:
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		CALIFICACIÓN					PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
1. OPORTUNIDAD	CUMPLIMIENTO EN ENTREGA (TIEMPO)	18%					
	CUMPLIMIENTO EN CANTIDADES	16%					
	50% EXACTITUD EN REFERENCIAS	16%					
2. ESPECIFICACIONES CALIDAD	CONSTANCIA CALIDAD ( FECHA DE VENCIMIENTO Y EMPAQUES AVERÍAS )	15%					
	30% CONDICIONES DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	15%					
3. SERVICIO	ASISTENCIA (IMPULSO, MERCADEO, DEGUSTACIONES, ASESORÍA, CAPACITACIÓN)	5%					
	APOYO PUBLICITARIO, CONTRIBUCIONES EN EVENTO	8%					
	20% CONVENIO Y CONDICIONES DE AVERÍA	7%					
<b>OBSERVACIONES</b>						<b>TOTAL</b>	
<b>INSTRUCTIVO</b>							
<p>1. Evalúe cada proveedor y califique su servicio durante el período de acuerdo a los criterios establecidos marcando con una X la calificación dada de acuerdo a la escala de 1 a 5, donde 1 representa el grado de calificación Más Bajo y 5 representa del grado de calificación más Alto</p> <p>2. Determine el puntaje obtenido multiplicando el valor correspondiente a la calificación marcada por el porcentaje de ponderación establecido para cada criterio y regístrelo en la columna derecha de Puntaje</p> <p>3. Totalice los valores y determine el puntaje obtenido por el proveedor</p> <p>4. Determine el rango que obtuvo el proveedor con base en el siguiente criterio de aceptación:</p> <p>* RANGO EXCELENCIA 5 puntos (Continúa codificado)</p> <p>* RANGO ACEPTACIÓN 4-5 puntos (Continúa codificado)</p> <p>* RANGO MEDIO 3-4 puntos (Reevaluación en tres meses)</p> <p>* RANGO DE RECHAZO (Se 3 puntos descodifica)</p>							

## ANEXO K. FORMATO DE CODIFICACIÓN DE PRODUCTO



### UEN MERCADEO FORMULARIO DE CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Código del Proveedor		Nombre Proveedor					
Nombre del Producto						Código de Barras EAN	
<b>ASPECTOS BÁSICOS DEL PRODUCTO</b>							
Presentación				Marca del Producto		Referencia del Producto	
Unid. Empaque		Unid. Embalaje	Unid. Medida	Unid. Fracción	Código de Barras Fracción EAN		
Tipo de Empaque Embalaje							
<input type="checkbox"/> Caja		<input type="checkbox"/> Bolsa		<input type="checkbox"/> Bulto		<input type="checkbox"/> Canasta	<input type="checkbox"/> Otro
Tipo de Producto							
<input type="checkbox"/> Regular		<input type="checkbox"/> Temporada		<input type="checkbox"/> Oferta		<input type="checkbox"/> Promoción	
<b>CARACTERÍSTICAS</b>							
Medidas del Producto (ml)			Medidas del Embalaje (cms)			EAN ( ITF 14 ) Embalaje	
Largo	Ancho	Alto	Largo	Ancho	Alto		
Peso Bruto Producto		Peso Embalaje		No. Resolución Invima		Fecha Resolución Invima	
Gramos		Kilogramos				Año	Mes
						Día	
<b>COMERCIAL (PRECIOS Y VIGENCIAS)</b>							
Unid. Facturación		Precio Lista				Descuentos	
				Dcto 1	Dcto 2	Dcto 3	Dcto 4
Impoconsumo		Imp. Fomento		Imp. Especial		% IVA	
<b>ESPACIO EXCLUSIVO PARA MEDICAMENTOS</b>							
Nombre Genérico del Producto						Concentración	
<b>Forma Farmacéutica</b>							
<input type="checkbox"/> AER	<input type="checkbox"/> AMP	<input type="checkbox"/> CAP	<input type="checkbox"/> COMP	<input type="checkbox"/> CREM	<input type="checkbox"/> ELIX	<input type="checkbox"/> EMUL	<input type="checkbox"/> EMUL
<input type="checkbox"/> GEL	<input type="checkbox"/> GOT	<input type="checkbox"/> GRAG	<input type="checkbox"/> GRAN	<input type="checkbox"/> JAL	<input type="checkbox"/> JAR	<input type="checkbox"/> LAT	<input type="checkbox"/> LOC
<input type="checkbox"/> OVOL	<input type="checkbox"/> POLV	<input type="checkbox"/> SHAM	<input type="checkbox"/> SOL	<input type="checkbox"/> SUP	<input type="checkbox"/> TIR	<input type="checkbox"/> UNG	<input type="checkbox"/> OTRO
<b>Uso farmacéutico</b>							
<input type="checkbox"/> Inhalación		<input type="checkbox"/> Inyectable		<input type="checkbox"/> Nasal		<input type="checkbox"/> Nebulización	<input type="checkbox"/> Oftálmica
<input type="checkbox"/> Vaginal		<input type="checkbox"/> Oral		<input type="checkbox"/> Otico	<input type="checkbox"/> Proctológico	<input type="checkbox"/> Tópico	<input type="checkbox"/> Otro



**REQUISITOS PARA LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS (Para Proveedores aceptados)**

- Para la Codificación de los Productos se verificara el cumplimiento de los siguientes requisitos, en relación a exigencias Legales:
- El Producto debe cumplir la totalidad de las obligaciones legales vigentes que sean exigibles para la producción y comercialización del mismo.
  - Cumplir condiciones higiénico-sanitarias establecidas en la legislación vigente (Registro Sanitarios).
  - Cumplir con las normas y medidas del sistema Internacional de unidades (Precios por la unidad y medida PUM); que sean exigibles en la comercialización del Producto.
  - Cumplir con la exigencia legales sobre el contenido neto y rotulado, nombre del Producto, ingredientes, nombre del fabricante, país de origen, instrucciones para uso, número del registro sanitario, identificación del lote, menciones obligatorias para productos nocivos para la salud y fecha de vencimiento, si hubiera lugar para ello.
  - Cumplir con las condiciones legales relativas a la seguridad la vida e integridad personal, calidad e idoneidad de los productos. En el caso que el proveedor ofrezca garantías adicionales a la mínima legal, deberá cumplir estrictamente con lo enunciado.
  - Contar con el Certificado de conformidad con reglamento técnico y/o norma técnica oficial obligatoria. (si hubiere lugar).
  - Cumplir con normas especiales sobre leyendas e información al consumidor en el caso de licores y tabacos.
  - Contar con todas las estampillas y sellos de productos sometidos al Imppoconsumo.
  - Contar con una adecuada presentación para ser exhibido en góndola.
  - Identificación del producto con código de barras por EAN o su equivalente, tanto en las unidades de venta o consumo como de empaque. (código de barras ITF14).
  - Contar con TAG de seguridad si es exigido.
  - Aportar copia de la declaración de Importación para mercancías importadas, adicionalmente, aportar la relación de los seriales y demás requisitos exigidos por las autoridades (Superintendencia de Industria y Comercio y DIAN).

**PROCEDIMIENTO PARA LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS**

- Presentar en las oficinas de la UEN Mercadeo, el presente formulario totalmente diligenciado junto con los documentos a anexar y una muestra del producto a ofrecer
- CAJASAN, se comunicará con el Proveedor Proponente para informarle la decisión y las razones que fundamentaron dicha decisión.

**ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE CAJASAN**

**(Para medicamentos)**

**Tipo de medicamento para distribución**

GEN       MAR       EPS       C3

**Clasificación de Medicamento para la venta**

POS       PRM       PVL       VLB

**Portafolio Puntos de Venta**

Puerta del Sol       Andes       Ciudadela       Diamante

San Gil       Barbosa       Sabana       San Alberto       Otro

Socorro       Vélez       Mutis       Piedecuesta

Sección	Grupo	Familia	Subfamilia	Subgrupo

**Descripción Oferta o promoción:**

Fraccionado	Unidad de Fracción	Tipo de salida
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		<input type="checkbox"/> Unidad <input type="checkbox"/> Fraccionado <input type="checkbox"/> Peso <input type="checkbox"/> Valida Existencias

**Aprobación Codificación**


Sí     No    Razón de Rechazo


**Acta de Comité de Mercadeo:** **Funcionario que aprueba**


Firma: \_\_\_\_\_

**Observaciones**

## ANEXO L. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

	<b>PROCESO UEN MERCADEO</b> <b>RECEPCIÓN DE MERCANCÍA</b>		CÓDIGO: P - ME - 04
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31/12/2009	VERSIÓN Nº 1	PAGINA 1 DE 6
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> ADMINISTRADOR DEL PUNTO DE VENTA O RESPONSABLE DEL CENTRO DE COSTO.			
<b>OBJETIVO</b>	Establecer los pasos a seguir para una correcta recepción de mercancía en los puntos de venta y bodega de la UEN Mercado Cajasan.		
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento aplica para la bodega general y todos los Supermercados Cajasan.		
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructivo de Bonificaciones y Rechazos (I-ME-05)</li> <li>- Políticas de Recepción de Mercancía (N-ME-02)</li> <li>- Autorización de Recibo de Mercancía (ARM)</li> <li>- Documentos de Entrada (EN)</li> <li>- Notas Débito y Crédito</li> </ul>			
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>			
Norma ISO 9001: 2008			
<b>APROBACIONES</b>			
<b>REVISADO POR</b>			
<b>CARGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	
Gerente	Mercadeo	LEIA STELLA SARRIENTO	
Profesional de Operaciones	Mercadeo	NUBIA ROCIO BOTTA FERNANDEZ	
Gestor I	Mercadeo	EFRAIN HORACIO OSERO RUEDA	
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b> Diciembre 31 de 2009			
<b>ELABORADO POR:</b>  ASTRID ELIANA NAVARRO Profesional UDIR Planeación y Control de Gestión		<b>APROBADO POR:</b>  NORMA YOLANDA HERNÁNDEZ VANEGAS Gerente UDIR Planeación y Control de Gestión	
<b>SECCIÓN DE CALIDAD</b>			

	<b>PROCESO MERCADEO</b> <b>RECEPCIÓN DE MERCANCÍA</b>		CÓDIGO: P - ME - 04
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	31/12/2009	VERSIÓN Nº 1
		PAGINA 5 DE 6	
No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1.	Se presenta en la zona de descargue de la Bodega o del punto de venta.	Proveedor / Transportista	
2.	Entrega Factura con el número de la Orden de Compra o pedido que corresponde al encargado del recibo de mercancía.	Proveedor / Transportista	
3.	Recibe y revisa la Factura verificando que tenga correcta la información de su encabezado y cumpla con las normas tributarias y la compara con el número de la Orden de Compra o pedido correspondiente.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
4.	Ingresa al GCM y verifica el número de la Orden de Compra o pedido.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
5.	Si la orden de compra esta activa en el Sistema Central de Mercadeo GCM continúa en el punto 9 de lo contrario continúa en el punto 6.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
6.	Realiza la gestión con el Profesional de Compras, para que active la orden de compra.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
7.	Analiza la viabilidad de activar la orden de compra y procede activar o rechazar la orden de compra por el incumplimiento del proveedor Informando al Punto de venta la decisión tomada.	Profesional de Compra	
8.	Si la activa continúa en el paso 9, de lo contrario termina la recepción de la mercancía.	Profesional de Compra	
9.	Descarga los productos en la zona de recibo, teniendo en cuenta las instrucciones establecidas en el manual de Buenas Prácticas de Manufactura.	Proveedor / Transportista	
10.	Recibe y revisa la mercancía de acuerdo a las instrucciones establecidas en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
11.	Si la recepción es por ARM (autorización de recibo de mercancía) continúa en el punto 12, de lo contrario continúa en el punto 15.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
12.	Imprime del sistema central de mercadeo (GCM) la autorización de recibo de mercancía (ARM).	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
13.	Registra las cantidades contadas y aptas para el recibo, de acuerdo al manual de buenas practicas en la autorización de recibo de mercancía (ARM)	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
14.	Ingresa las cantidades previamente registradas en la ARM en el Sistema Central de Mercadeo (GCM).	Secretaría /Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
15.	Escanea el código de barras del producto .	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
16.	Valida si existen diferencias entre las cantidades y referencias registradas en la factura y lo que ha sido registrado en el GCM.	Secretaría /Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
17.	Si existen diferencias por sobrante o faltantes continua con el <b>Instructivo de bonificaciones y rechazos</b> , de lo contrario continúa en el punto 18.	Secretaría /Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega	
GESTIÓN DE CALIDAD			

	<b>PROCESO MERCADEO</b> <b>RECEPCIÓN DE MERCANCÍA</b>		CÓDIGO: P - ME - 04						
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	31/12/2009	VERSIÓN Nº 1						
			PAGINA 6 DE 6						
No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE							
18.	Imprime y desprende el adhesivo de la impresora y lo pega en la unidad de empaque del producto. Esta actividad aplica para bodega general	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega							
19.	Ubica los productos en la zona de almacenamiento.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega							
20.	Solicita al Proveedor o Transportistas firma con el nombre completo en letra legible, número de cédula en los documentos de entrada (EN).	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega							
21.	Recibe y coloca sello de los documentos de entrada (EN) y notas, firmando y registrando en el documento de entrada el número de folios que lo conforman, archiva en un solo paquete (factura del proveedor, documentos de entrada EN y notas) y entrega copia idéntica de los anteriores documentos al proveedor.	Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega							
22.	Revisa los documentos de entrada de mercancía al cierre de la jornada, la factura y las notas cotejando que se haya cumplido a cabalidad los procedimientos establecidos de recibo de mercancía y da visto bueno colocando firma y sello.	Administrador del punto de venta/centro de costo.							
23.	Envía original o copia de factura, y copia de documentos de entrada (EN) y notas a Informática.	Secretaría /Auxiliar de apoyo logístico/ supervisor de bodega							
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>VERSION</th> <th>DESCRIPCION DE CAMBIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Versión Inicial</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS	01	Versión Inicial		
VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS								
01	Versión Inicial								
GESTIÓN DE CALIDAD									