

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE SOLUCIÓN

#### 4.1 Introducción

En este capítulo se determina la propuesta de solución con base en el análisis del capítulo III así como el desarrollo de la misma.

#### 4.2 Justificación

##### **Control de inventarios**

La administración de los inventarios es posible realizarla cuando se tiene una estrategia de control de inventarios y procedimientos, datos históricos de la demanda y una política de reabastecimiento, pero en este caso no se cuenta con todo lo anterior por lo que es casi imposible realizar la administración del inventario.

En el caso de que se contaran con todos los elementos necesarios el presente trabajo propone la utilización de un modelo de reabastecimiento basado en máximos y mínimos debido en parte a que se cuenta con periodos de entregas más o menos constantes, alrededor de la semana, para las líneas normalizadas de mercancía.

De esta forma se pueden definir mínimos de una o dos semanas de consumo de tal manera que se cuente aun con una pequeña cantidad de mercancía en el momento de recibir la nueva partida.

Para implantar las bases de una administración de inventarios en la tienda se propone establecer un orden y control de las existencias a través de un manual de procedimientos para el manejo del almacén.

Ya con el manual de procedimientos será posible iniciar en un futuro la administración de los inventarios.

##### **Estructura organizacional**

Con la idea de establecer una adecuada estructura organizacional e influir en la adopción de un enfoque de apego a procedimientos; se propone en el presente trabajo desarrollar las bases para el manual de calidad de la tienda.

Dichas bases incluyen:

- Documentar la estructura organizacional.
- Establecer formatos de órdenes de trabajo.
- Desarrollar manual de procedimientos para el área de almacén y ventas.

Con lo anterior se espera propiciar un eficiente control de inventarios y un incremento en la utilidad de la tienda y llegar al objetivo de ventas antes del plazo señalado por la dirección.

#### 4.3 Diseño y elaboración

El manual de calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. Es habitual y la norma así lo expone, que el sistema se refleje en un documento denominado Manual de Calidad.

Por ello el Manual de Calidad propuesto contiene los siguientes apartados:

- 1) Página de portada en la que se expresa claramente el nombre de la organización y el título "Manual de Calidad".

LOGOTIPO	MANUAL DE CALIDAD	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	PORTADA	Página:	1 DE 50

**TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V.**

**MANUAL DE CALIDAD**

**PARA SUCURSAL CIUDAD DE MÉXICO**

**MAYO 2011**

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 2) Se establece un formato a utilizar en donde se especifica el tipo de letra, tamaño para títulos, subtítulos, así como, la distribución y contenido de los elementos del encabezado y pie de página.

(a) <b>LOGOTIPO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> (b)	Código: (d)	MCGT-001
		No. Revisión: (e)	1
(c) <b>ELEMENTOS DEL CONTENIDO</b>		Fecha de elaboración: (f)	7 MAYO 2011
		Página: (g)	3 DE 50

Los elementos que debe tener el contenido del manual de calidad son:

1. **Formato de escritura:** Letra Arial, Tamaño: 12  
TÍTULOS: NEGRITAS MAYUSCULAS TAMAÑO: 12  
Subtítulos: Negritas mayúsculas y minúsculas Tamaño: 12
2. **Encabezado:**
  - a) **Logotipo:** Logo de empresa
  - b) **Tipo de Documento:** Especifica que el documento es un formato o procedimiento de trabajo.
  - c) **Nombre del Documento:** Título del documento.
  - d) **Código:** consta de caracteres alfanuméricos que identifican y numeran al manual de calidad. El detalle está en la sección de Códigos.
  - e) **No. De Revisión:** Actualiza las veces que se revisa o modifica.
  - f) **Fecha de elaboración:** Fecha de la última edición o modificación. El formato será anotar día con número, espacio, cuatro primeras letras del mes, espacio, año con cuatro dígitos.
  - g) **Página:** Lleva la secuencia del total de páginas del manual de calidad.
3. **Pie de página:** Los procedimientos e instrucciones de trabajo son elaborados por la o las personas involucradas en el proceso descrito en el procedimiento, son revisados por el jefe inmediato de quien elabora y los aprueba el representante de la dirección. El proceso de revisión y aprobación se valida firmando en el pie de página de la primera hoja del documento, anexando también el sello de la empresa.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 3) Posteriormente se detalla la estructura del código alfabético que servirá para identificar el tipo de documento y el área de origen.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>CÓDIGOS</b>	Página:	5 DE 50

**Código:** La codificación de la estructura documental de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, plan de calidad, políticas y formatos se realizará con caracteres alfa numéricos que consta de dos secciones.

Las dos primeras letras (PRDG) en la primera sección corresponden al tipo de documento del que se trata de acuerdo a la Tabla 1.

**TABLA 1**

MC Manual de Calidad  
 PC Plan de calidad  
 PR Procedimiento  
 PO Política  
 IT Instrucciones de trabajo  
 FO Formato

La tercera y cuarta letra (PRGT), de la primera sección, corresponde al área de origen, de acuerdo a lo descrito en la Tabla 2.

**TABLA 2**

GT Gerente Tienda  
 VE Ventas  
 AC Aseguramiento de Calidad  
 CA Caja  
 OP Operaciones  
 MA Mantenimiento  
 AL Almacén  
 AD Administración  
 RH Recursos humanos

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se indica el uso de un código numérico precedido de un guión para identificar el número de revisión actual del documento.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	MCGT-001
	<b>CÓDIGOS</b>	<b>No. Revisión:</b>	1
<b>Fecha de elaboración:</b>		7 MAYO 2011	
		<b>Página:</b>	6 DE 50

CO Compras  
 SC Sistema de calidad  
 AC Atención a clientes  
 VI Vigilancia  
 SI Sistemas

Finalmente se coloca guión seguido del número consecutivo del documento que se genera en las áreas emisoras.

**Ejemplo:** Para el primer procedimiento de almacén el código será: PRAL-01

**No. Revisión:** Se coloca el número de revisión del sistema

**Fecha de Elaboración:** La fecha en que se realiza el documento o en el caso de ser una revisión, la fecha de la misma. La fecha se abrevia anotando el número de día seguido por un espacio, las tres primeras letras del mes seguido por un espacio y el año. Ejemplo: 01 MAY 2011.

**Página:** Se anota el número de Pág. con el total de hojas que correspondan al documento.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 4) A continuación se describen los elementos del contenido incluidos en el presente documento y que se deberán incluir en todos los documentos que se generen posteriormente.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	MCGT-001
		<b>No. Revisión:</b>	1
<b>CONTENIDO</b>		<b>Fecha de elaboración:</b>	7 MAYO 2011
		<b>Página:</b>	8 DE 50

**Objetivo:** Se describe cual es el fin del procedimiento.

**Alcance:** Define los límites, elementos o unidades de la empresa en donde aplique el procedimiento o instrucción de trabajo, contestando a la pregunta ¿Dónde aplica?

**Responsables:** Establece las áreas y/o encargados que estarán involucrados de una forma directa o indirecta.

**Documentos de referencia:** Mencionar las principales normas, leyes, reglamentos, códigos.

**Definiciones:** Define, en forma clara y concisa los conceptos y /o abreviaturas que son mencionados en la narrativa del procedimiento o instrucción de trabajo, evitando la utilización de palabras ambiguas o confusas. Solo aplica si es necesario.

**Desarrollo del procedimiento:** Anotar actividades de acuerdo orden en que se realizan.

**Control de cambios.** Explicación de los cambios que se generan con fecha y descripción.

**Anexos:** Incluir los formatos que se utilizan de manera gráfica o diagramas necesarios.

**Revisión y aprobación de documentos:** Los procedimientos e instrucciones de trabajo son elaborados por la o las personas involucradas en el proceso descrito en el procedimiento, son revisados por el jefe inmediato de quien elabora y los aprueba el representante de la dirección. El proceso de revisión y aprobación se valida firmando en el pie de página de la primera hoja del documento, anexando también el sello de la empresa.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se documentan los elementos del contenido correspondientes al Manual de Calidad de la tienda.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
<b>ELEMENTOS DEL CONTENIDO</b>		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	7 DE 50

### 1.-OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo, que integran la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de TIENDA DEPORTIVA S.A. DE C.V.

### 2. ALCANCE

Aplica en la elaboración de todos los procedimientos e instrucciones de trabajo que se generan de la estructura documental, bajo el alcance de la norma ISO 9001:2008.

### 3. RESPONSABLES

Jefe de área

Responsable de Calidad

Gerente tienda

### 4.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.- Requisitos

### 5.-DEFINICIONES

**Dueño del procedimiento:** Persona o personas que elaboran el procedimiento y que están involucradas en el proceso y actividades descritas en el mismo.

**Procedimiento:** Descripción específica de una secuencia de actividades de la organización.

**Instrucciones de trabajo:** Descripción detallada de realizar una actividad.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 5) Con base en el formato establecido se documenta la descripción de la organización, su ubicación, productos principales y el tipo de tecnologías propias aplicadas en la elaboración de su línea de ropa deportiva.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>1.- PRESENTACIÓN</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>1.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Página:	9 DE 50

TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., es una empresa ubicada en San Miguel el Alto, Jalisco; teniendo 11 tiendas estratégicamente ubicadas, que comercializan artículos deportivos en la República Mexicana.

La tienda en cuestión es la que se ubica en la Ciudad de México, quienes de igual forma, comercializan artículos deportivos en dos vertientes: Artículos deportivos para la primera división del futbol mexicano, además de Primera A y la Selección de Juegos Panamericanos (en sus diferentes disciplinas) y artículos básicos de futbol, basquetbol, beisbol, tenis, natación, volibol, fitness, atletismo, etc.

Patrocinando actualmente a los equipos de primera división de:

Necaxa (Aguascalientes),  
Atlas (Guadalajara),  
San Luis (San Luis Potosí),  
Jaguars (Chiapas),  
Monarcas (Morelia).

De Primera División A:

Potros Neza (Nezahualcoyotl, Estado de México).

TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V , mantiene una alta tecnología en sus creaciones, que permite a quien lo viste tener comodidad y protección bajo cualquier tipo de uso, por ejemplo:

ASTEX: Efectúa una absorción inmediata de transpiración transportándolas al exterior y convirtiéndolas en partículas líquidas que se evaporan en forma instantánea brindándole al atleta confort regulado de temperatura y humedad.

FUXON: Es tecnología evita el crecimiento de microorganismos, minimiza los malos olores y las manchas permanentes, haciendo que las prendas sean más durables y se conserven limpias y frescas por más tiempo.

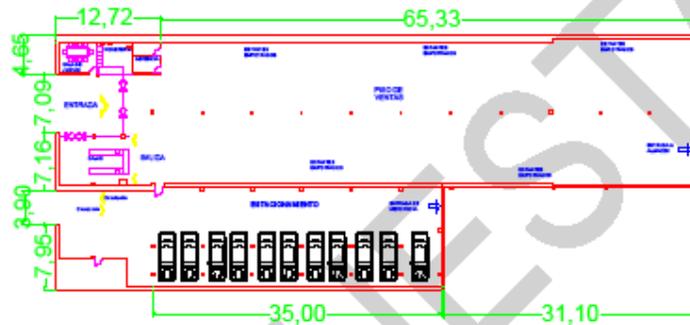
UVP: La Tecnología Ultra Violet Protection, protege al deportista de lesiones y daños en la piel causados por la exposición al sol y a los rayos ultravioleta causantes principales del cáncer de piel. Además de hacer un efecto de bloqueo, de los rayos protegiendo a la piel de la exposición solar.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

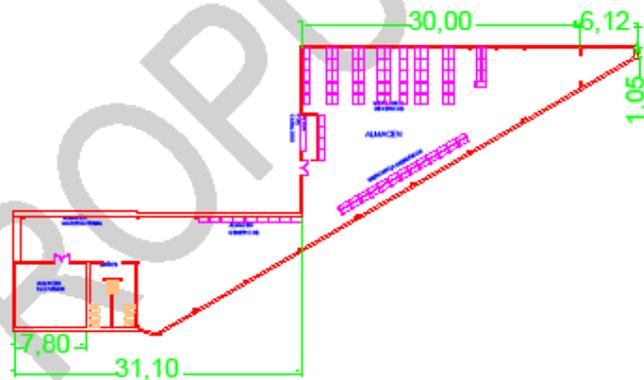
- 6) Más adelante se documenta la distribución de planta de la tienda o *Lay out*, y se detalla en particular las áreas de piso de venta y del almacén.

LOGOTIPO	1.- PRESENTACIÓN	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
1.1a LAY OUT DE LA TIENDA		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	10 DE 50

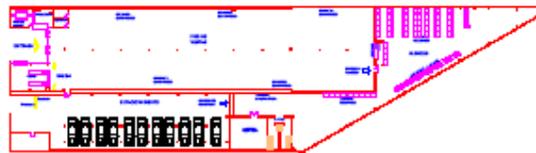
Detalle de piso de ventas y estacionamiento



Detalle de Almacén

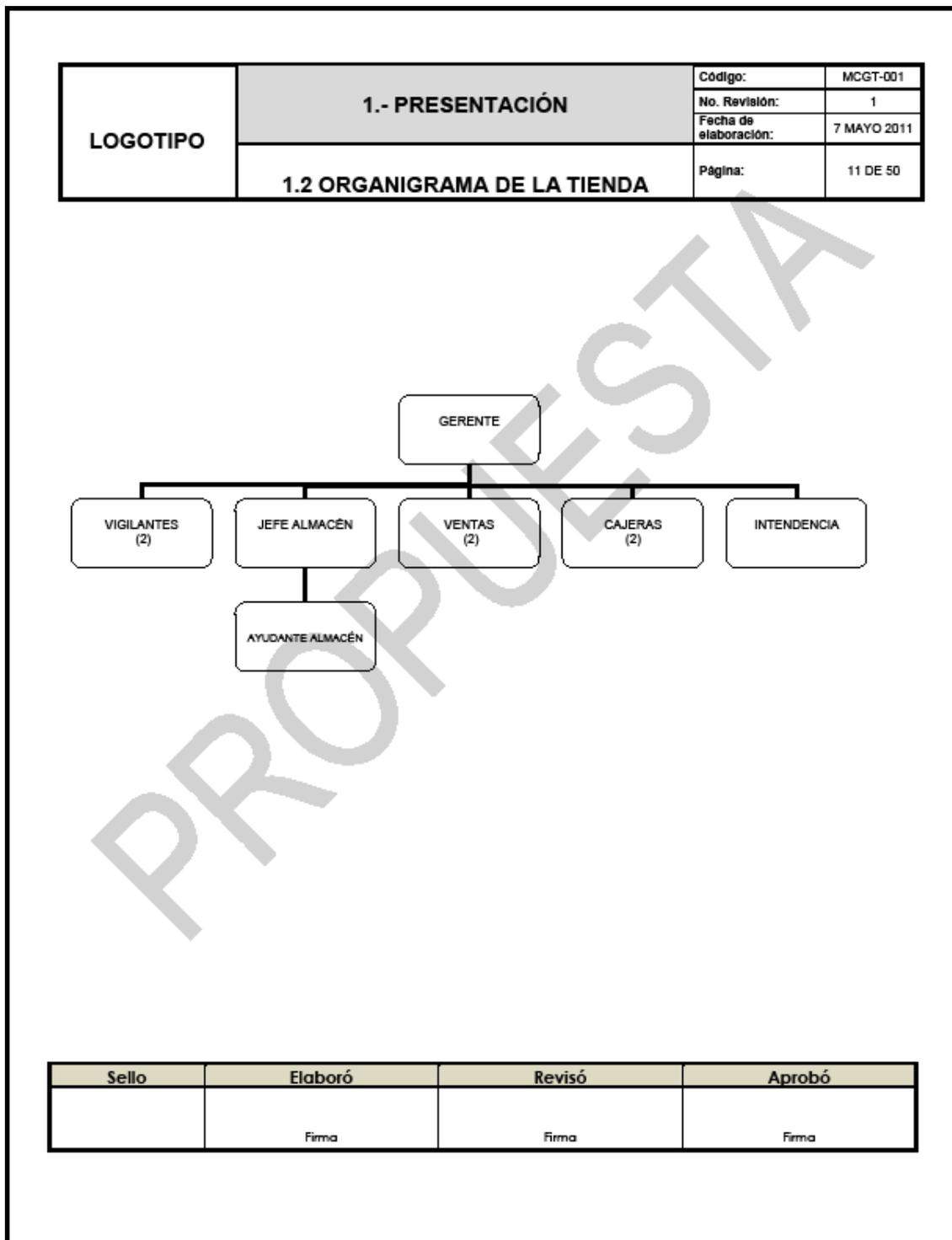


Vista de planta



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 7) Posteriormente se documenta la estructura organizacional de la tienda mediante un organigrama en donde se muestran los cargos jerárquicos y el número de personas por área.



Así mismo, se documentan las funciones principales del personal de la tienda, se inicia con las correspondientes a los puestos de gerente, jefe de almacén y su ayudante.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>1.- PRESENTACIÓN</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>1.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Página:	12 DE 50

**GERENTE:**

- Atender a clientes en sus necesidades y requerimientos.
- Administrar los activos de la compañía con responsabilidad, ética y honestidad.
- Mantener el edificio seguro, limpio y en excelentes condiciones de mantenimiento e imagen, de manera que los clientes se sientan atraídos.
- Promover y ejecutar acciones promocionales para alimentar el flujo de consumidores en la tienda.
- Señalizar la tienda internamente y externamente con visual ilustrativo y precio para facilitar la decisión de compra de los consumidores.
- Evaluar constantemente ventas por metro cuadrado, proponiendo incremento de productos más vendibles o acciones en productos de baja rotación.
- Establecer y unificar criterios en presentación de producto e imagen visual.
- Anticipar eventos con objetivo de incremento de ventas temporales.
- Entender el concepto de suministro y demanda para evitar inventario de lento desplazamiento.
- Comunicar inmediatamente al Gerente nacional de tiendas cualquier problema existente.
- Trabajar en armonía con los expertos de la cadena de suministro para la entrega a tiempo de producto a tiendas.
- Reducir y eliminar mermas de inventarios.

**JEFE DE ALMACÉN:**

- Dar seguimiento a entradas y salidas de mercancía.
- Marcará las prioridades en los días de recepción de mercancía, distribución en almacén y surtido de piso de la mercancía nueva.
- Tendrá a su cargo al personal dispuesto para esa área y será responsable de su desempeño.
- Mantendrá un stock ideal.
- Dar atención a los clientes mayoristas o por catálogo, así sus pedidos se surtirán de ahí y no de piso de ventas.

**AYUDANTE ALMACÉN:**

- Responsable del área asignada, para dar atención y seguimiento, marcando siempre como prioridad la plena satisfacción del cliente.
- Acomodo, surtido y limpieza.
- Desarrollo de tareas de manera amable y siempre ofreciendo alternativas de producto.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se prosigue con la documentación de las funciones de los puestos de las cajeras, ventas y vigilancia.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>1.- PRESENTACIÓN</b>	<b>Código:</b>	MCGT-001
		<b>No. Revisión:</b>	1
		<b>Fecha de elaboración:</b>	7 MAYO 2011
	<b>1.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES (continuación)</b>	<b>Página:</b>	13 DE 50

**CAJERA:**

- Absoluta responsable de la gestión de caja, arqueo de efectivo, tarjetas, transacciones, depósitos, fondo de caja y todo lo relacionado a la función de la misma.
- Mantener el control de acceso a la misma, sólo ella autoriza quien la suple durante su ausencia y quien acceso durante la operacion.
- Mantener el control de las prendas que se envían a la tintorería mediante una boleta de salida con folio que deberá de ir firmado por el gerente.
- Deberá pedir autorización al gerente, para realizar cualquier operación diferente a la de cobro, cambios, entrega muestrarios, salida de mercancía, aclaraciones de cobro y/o clientes.
- Tanto ella como su caja siempre estarán disponibles para cobrar y atender con cambio, bolsas, rollos de caja, terminales activadas e información del producto o promociones vigentes.

**VENTAS:**

- Responsable de la imagen de la tienda, surtido, redoblado, colecciones, señalización, promociones, etc.
- Elevar las ventas mediante la rotación del producto.
- Mantendrá el orden de las colecciones y hará constante la rotación del producto de piso de venta.
- Colocar el nuevo producto en partes estratégicas (potenciarlo).
- Atiende a los clientes con eficacia y amabilidad.
- Conocimiento de las tecnologías del producto.

**VIGILANTE:**

- Realizará las anotaciones o registros correspondientes en bitácoras.
- En conjunto con el gerente, realizará la apertura, verificando que sean quitados los candados, se desactive la alarma, también realizaran un recorrido a las áreas de la misma antes de que ingrese el personal.
- Realizará rondines durante el día a las diferentes áreas de la tienda para verificar que no haya ninguna anomalía.
- Cada vez que la caja realice un retiro en efectivo parcial, acercarse a una distancia prudente (3 metros) y de manera discreta observara que se realice el movimiento de los valores verificando que después de la recolección, el efectivo se deposite en la caja fuerte.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se continúa con las funciones de vigilancia y se concluye la sección con las correspondientes a intendencia.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>1.- PRESENTACIÓN</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>1.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES (continuación)</b>	Página:	14 DE 50

- Revisar que todo el personal deje en sus lockers, mochilas, bolsas, equipos de sonido, celulares, etc.
- Verificar que el personal no traiga prendas o artículos de la TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V.
- Verificar que no saquen equipo o herramienta que pertenezca a la tienda.
- No permitir que el personal reciba visitas de familiares o amigos en su horario laboral.
- En caso de que algún empleado solicite un artículo de la tienda, deberá presentar un formato de salida de mercancía debidamente firmado y al ser devuelto el artículo, se anotará el día cuando regrese dicha prenda.
- Revisar en conjunto con el personal de la tienda asignado, la mercancía que se recibe, y que esta coincida con el número de cajas contra documento (prefactura y/o traspaso), registrando la entrada en la bitácora correspondiente.
- Verificar las cajas o paquetes antes de cerrarlos y sellarlos de toda la mercancía que se le vaya a dar salida cotejando documento contra artículo físico.
- Verificar y solicitar a todos los clientes que dejen sus bolsas, maletas o mochilas en el área de paquetería.
- Al momento de que salga el cliente con su mercancía, solicitarle amablemente su ticket de compra y cotejar que el número de piezas del ticket coincida contra las piezas físicamente. Si existiera alguna diferencia, reportarlo de inmediato al gerente o encargado de tienda.
- Solicitar al gerente de tienda que realice revisión corporal al guardia de seguridad.
- Realizar un rondín a todas las instalaciones para verificar que no haya quedado ningún cliente y que todos los empleados hayan salido, así como validar que no haya alguna anomalía.
- Cerrar en conjunto con el gerente de tienda o encargado la cortina o puerta, validando que quede bien asegurada. Si la tienda cuenta con alarma verificar que ha sido activada.

**INTENDENCIA:**

- Responsable de la correcta limpieza del piso y mobiliario del piso de venta, almacén, cajas, oficinas, sala de juntas y paquetería.
- Mantener los botes de basura limpios, interiormente y externamente.
- Limpieza de los baños.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 8) Para la siguiente sección se describen los procesos principales de la tienda. Para los fines del presente trabajo se detallarán y documentarán únicamente los procesos relacionados con el almacén.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>2.- PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>Código:</b>	MCGT-001
		<b>No. Revisión:</b>	1
		<b>Fecha de elaboración:</b>	7 MAYO 2011
	<b>2.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Página:</b>	15 DE 50

2.1.1 Procesos para el área de almacén:

Recepción de mercancía y revisión de mercancía.  
 Ingreso de mercancía al sistema.  
 Salida de mercancía para exhibir en piso de ventas.  
 Salida de mercancía para su venta.  
 Traspaso de mercancía a otra tienda.  
 Solicitar mercancía a otra tienda.

2.1.2 Procesos para el área de ventas:

Realización de una venta.  
 Regresar la mercancía no vendida al piso de ventas.  
 Solicitar mercancía al almacén.  
 Regresar mercancía al almacén.  
 Solicitar mercancía a otra tienda.

2.1.3 Procesos para el área de cajas:

Realización del cobro en efectivo o tarjeta bancaria de mercancía.  
 Elaborar factura.  
 Arqueo de caja.  
 Entrega de compacta.

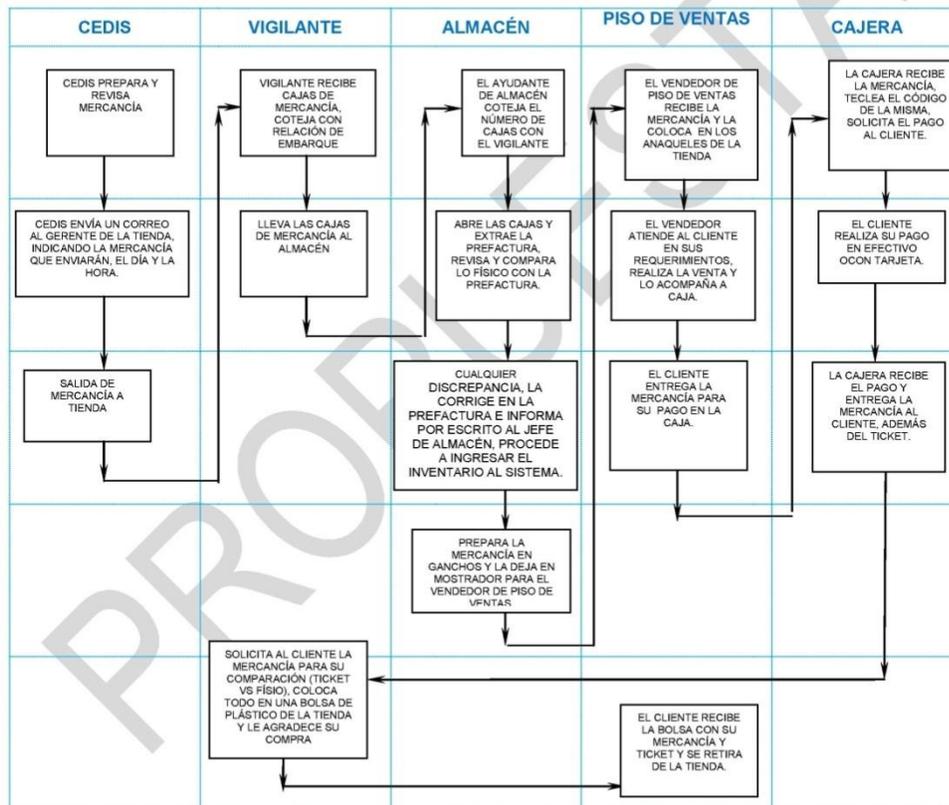
2.1.4 Procesos para el área de vigilancia:

Apertura y cierre de tienda.  
 Recolección de valores a caja fuerte.  
 Verificar la entrada y salida de personal.  
 Recepción de mercancía a la tienda.  
 Recepción y entrega de paquetes.  
 Revisar mercancía y ticket después de una compra.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 9) En la secuencia e interacción de procesos, se documenta el proceso del control de la mercancía y las áreas involucradas desde su recibo en la tienda hasta su venta al cliente final.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>2.- PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>2.2 SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS.</b>	Página:	16 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 10) Para el control de las copias del manual se establece un formato para mantener un registro de los ejemplares entregados para su difusión.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>3.- CONTROL DE LA DIFUSIÓN DEL MANUAL</b>	Código:	MCGT-001
	<b>3.1 DISTRIBUCIÓN, MODIFICACIÓN Y CAMBIO</b>	No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	17 DE 50

El encargado del departamento de Calidad actúa como coordinador responsable de la redacción y edición de este manual y de las sucesivas revisiones que se puen hacer en el futuro. Presenta al Gerente de la tienda los originales para su aprobación y se encarga de la difusión de la totalidad de ejemplares las cuales son copias numeradas y controladas para su entrega a los resposables principales de los procesos.

A continuación se expresa la lista de dichos responsables junto con el número de la copia del manual que le corresponde

COPIA NO.	RESPONSABLE
1	GERENTE
2	JEFE ALMACEN
3	VENTAS
4	VIGILANCIA
5	CAJAS
6	RESPONSABLE DE CALIDAD

DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Copia numerada y controlada Ejemplar no. \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Declaro haber recibido un ejemplar del Manual de Calidad de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V. en su revisión no. \_\_\_ y me comprometo a cumplirlo y en su caso a sugerir algún cambio o modificación.

Fecha y firma

---

MODIFICACIONES

Las modificaciones de la presente edición del Manual han sido las siguientes:

REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
N/A	Se oficializa su uso	25-Mayo-2011
01	Se modifica la redacción, se modifican las abreviaturas de algunas áreas y tipos de documentos.	30-Agosto-2011

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 11) En el sistema de gestión de calidad, se tiene los requisitos generales donde se establecen, documentan, implantan, mantienen y mejoran continuamente el sistema de gestión de calidad.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.1 REQUISITOS GENERALES</b>	Página:	18 DE 50

TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., sucursal Ciudad de México; establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, para ello:

Identifica los procesos necesarios para el Sistema de la Calidad.

Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.

Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.

Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos (a través del seguimiento de indicadores), e implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Para lograr estos requisitos TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., plantea su Sistema de Calidad como un conjunto de procesos interrelacionados de manera que se garantice la eficacia del Sistema de Calidad implantado, ya que se conocen los vínculos entre los diferentes procesos, así como las entradas y salidas existentes de cada uno de ellos.

Los diferentes procesos se encuentran detallados en procedimientos donde se describen y se relacionan con otros documentos o procedimientos, para garantizar la interacción entre todos los procesos descritos, en nuestra organización es difícil comprender un proceso o actividad sin el apoyo del resto, por ello la organización se encuentra perfectamente coordinada.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

En los requisitos de la documentación se establecen las generalidades de calidad, procedimientos y documentos, de igual forma la descripción del manual de calidad.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Página:	19 DE 50

#### 4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Calidad de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad.
- b) Manual de Calidad.
- c) Procedimientos documentados.
- e) Documentos, incluidos los registros.

Seguidamente se muestran los procedimientos que TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., ha implantado para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

Los requisitos aplicables a los documentos que conforman al Sistema de Calidad de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., son los siguientes:

#### 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Es el documento que describe la Política de Calidad de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., elaborado según los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

Este documento asegura el control de los factores que influyen en la Calidad y en la coordinación de las funciones de cada persona dentro de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V.

En el Manual de Calidad se refleja la organización y las disposiciones de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., para la Gestión de la Calidad.

El Manual de Calidad se difunde entre todos las áreas de TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., para su uso interno y podrá tener acceso a el todo el personal de modo que puede conocer las atribuciones, responsabilidades o funciones que se indican en el manual y que les afectan directamente.

El responsable de Calidad es el encargado de la distribución del Manual de Calidad y se ocupa de que este en poder de los responsables de los diferentes departamentos, los cuales transmiten el contenido esencial del mismo al personal de que trabaja en el mismo.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

En los requisitos de la documentación ya se establece un proceso escrito del control de los documentos.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (continuación)</b>	Página:	20 DE 50

#### 4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V., establece mediante el procedimiento PC-01: "Control de la documentación" la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de calidad.

##### 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento documentado es el control de la edición, distribución y revisión de los documentos que forman parte del sistema de gestión de calidad.

##### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento se extiende a los siguientes documentos:

- a) Procedimientos documentados.
- b) Instrucciones de trabajo.

##### 3. ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la edición y revisión de los documentos del sistema corresponde al gerente, quien coordina los trabajos, preparación y distribución, para su autorización mediante su firma y fecha de vigencia.

##### 4. IDENTIFICACIÓN

Los documentos del sistema de calidad se identifican por un código y un título. La codificación de los procedimientos documentados está compuesta de cuatro letras y tres cifras. Las letras son PRAL para los procedimientos de almacén, PRVE para los procedimientos de ventas, PRVI para los procedimientos de vigilancia, PRCA para los procedimientos de caja. Las cifras se corresponden con números consecutivos.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se tiene la redacción y revisión, formato, utilización, distribución y archivo, para que cualquier persona de la tienda, tenga conocimiento del proceso de control de documentos.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (continuación)</b>	Página:	21 DE 50

#### 5. REDACCIÓN Y REVISIÓN

El representante de calidad por petición de gerencia o por iniciativa propia, tomará la decisión de redactar cada uno de los documentos del sistema, los cuales cubren todas las actividades fundamentales de la tienda. Para ello consultará a las personas involucradas de cada área, se realiza un borrador para su revisión y aprobación. Una vez de tener el documento original y definitivo, el representante de calidad se lo entregará al gerente de la tienda para su autorización, firma, fecha y distribución al representante de cada área.,

La revisión de un documento se realizará mediante el mismo procedimiento y autorizaciones que la redacción inicial.

#### 6. FORMATO

Los documentos escritos se adaptarán al formato del presente procedimiento documentado.

#### 7. UTILIZACIÓN

En los puntos en donde se lleven a cabo operaciones fundamentales, se dispone de los procedimientos o instrucciones necesarios para el adecuado desarrollo del trabajo. Encontrándose estos documentos accesibles a las personas afectadas.

#### 8. DISTRIBUCIÓN

El representante de calidad envía a cada representante de área el manual de calidad, exigiendo a cada uno de ellos acuse de recibo del documento.

#### 9. ARCHIVO

Cada manual de calidad será archivado en el gabinete destinado para ello, además de tenerlo en cd, cuando pierdan su vigencia tendrán la leyenda "no vigente", tanto el documento escrito como el cd.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

A continuación se tiene un listado de procedimientos de calidad, en el área de almacén; éstos son los más representativos y donde se tiene una acción directa. Aparece el código, título y vigencia.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</b>	Página:	22 DE 50

<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>VIGENCIA</b>
PRAL-001	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE MERCANCÍA	31 MAYO 2012
PRAL-002	PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA A PISO DE VENTAS (EXHIBICIÓN Y MUESTRA)	1 JUNIO 2012
PRAL-0 03	PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA A PISO DE VENTAS (VENTA)	2 JUNIO 2012

<b>Sello</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	Firma	Firma	Firma

En este punto se tiene el control de los registros para su edición y cumplimiento, identificación y forma de archivo.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (continuación)</b>	Página:	23 DE 50

#### 4.2.3 CONTROL DE LOS REGISTROS

##### 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento documentado es el control de la edición y cumplimiento de los registros que forman parte del sistema de gestión de calidad.

##### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento se extiende a la totalidad de los registros del sistema de calidad.

##### 3. ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES

La preparación del registro correspondiente a cada uno de ellos es misión continua de los responsables de área, coordinados por el responsable de calidad; el cual adaptará los formatos correspondientes al estilo general del sistema.

##### 4. IDENTIFICACIÓN

Los registros del sistema de calidad se identifican por un código y un título. La codificación está compuesta por las letras PRAL y el correlativo que le corresponda. En todos ellos figurará la siguiente información:

Fecha,  
Nombre, sello y firma del responsable.

##### 5. ARCHIVO

El responsable de calidad trasladará los datos de los controles al sistema informático y archivará la totalidad de los registros durante un periodo de 3 años.

Lo anterior puede ser en un documento y un cd, para ser identificables y recuperables.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 12) Se presenta el manual de procedimientos para el área de almacén. En este caso la carátula.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	PRAL-000
	<b>4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	24 DE 50

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## ÁREA DE ALMACÉN

**CONTENIDO:**

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA  
 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE MERCANCÍA  
 PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE MERCANCÍA AL SISTEMA  
 PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA A PISO DE VENTAS (EXHIBICIÓN Y MUESTRA)  
 PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA A PISO DE VENTAS (VENTA)  
 PROCEDIMIENTO PARA EL TRASPASO DE MERCANCÍA A OTRA TIENDA  
 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR MERCANCÍA A OTRA TIENDA

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

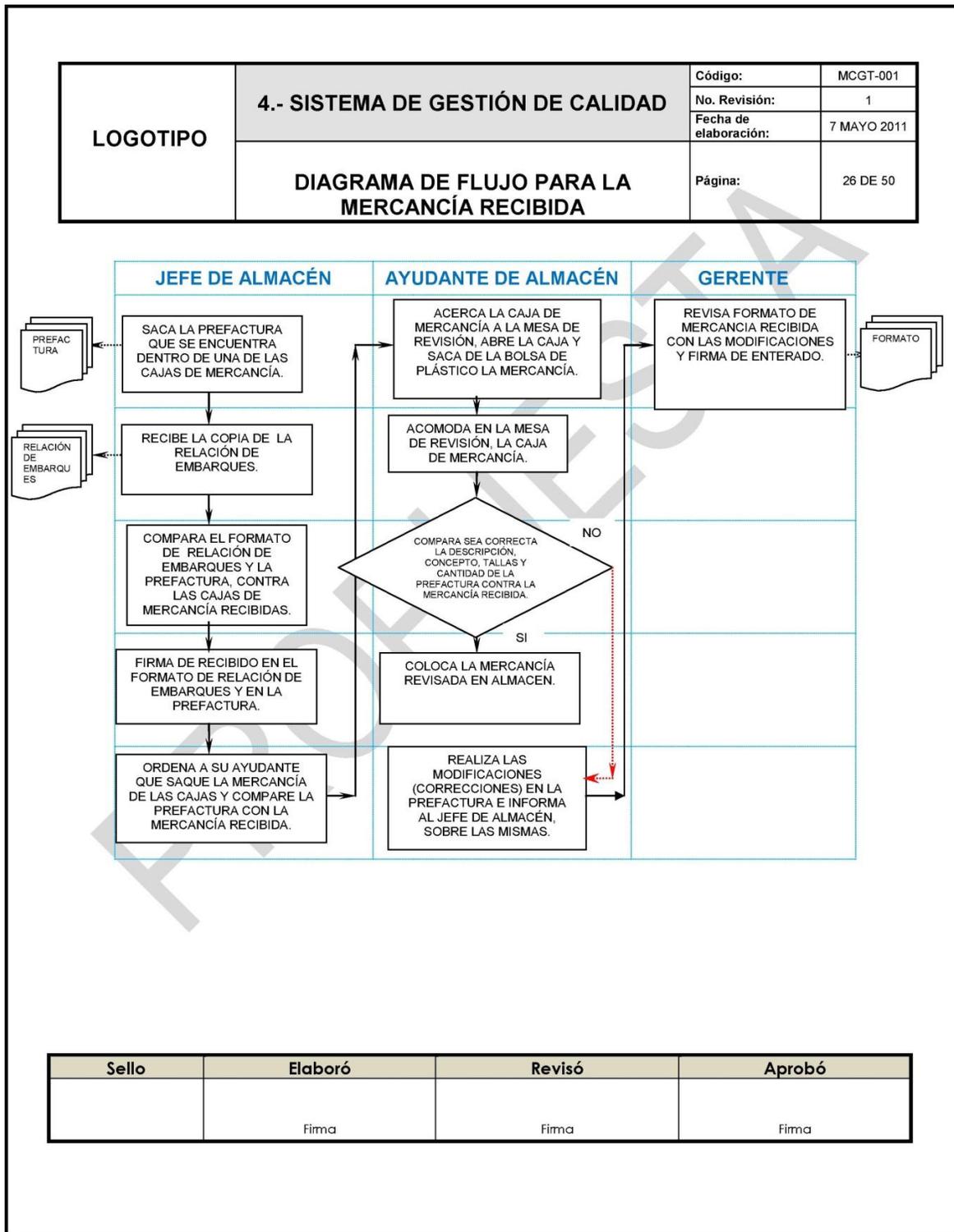
13) Se inicia con la documentación del procedimiento para la mercancía recibida.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.4 PROCEDIMIENTO PARA LA MERCANCÍA RECIBIDA</b>	Página:	25 DE 50

RESPONSABLE			ACTIVIDAD
JEFE DE ALMACÉN	4.6		Obtiene la PREFACTURA que se encuentra dentro de una de las cajas de mercancía.
		4.6.1	Recibe la copia de la RELACIÓN DE EMBARQUES.
		4.6.2	Verifica la etiqueta externa de la caja de mercancía, para constatar que su destino es correcto.
		4.6.3	Compara el formato de RELACIÓN DE EMBARQUES y la PREFACTURA, contra las cajas de mercancía recibidas.
		4.6.4.	Firma de recibido en el formato de RELACIÓN DE EMBARQUES y en la PREFACTURA.
		4.6.5	Ordena a su ayudante que saque la mercancía de las cajas y compare la PREFACTURA con la mercancía recibida.
AYUDANTE DE ALMACÉN		4.6.6.	En una mesa de revisión de mercancía, abre la caja y saca de la bolsa de plástico la mercancía.
		4.6.7	Acomoda en la mesa de revisión, la mercancía de la caja.
		4.6.8	Compara la descripción, concepto, tallas, color y cantidad de la PREFACTURA contra la mercancía recibida.
		4.6.8.1	No es correcto, realiza las modificaciones en la PREFACTURA e informa al jefe de almacén.
		4.6.8.2	Coloca la mercancía en almacén.
		4.6.9	Informa al jefe de almacén, sobre la(s) modificación(es) de la mercancía comparada con la PREFACTURA.
GERENTE		4.6.10	Revisa mercancía y modificaciones, firma de enterado.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Se procedió también a documentar el proceso con un diagrama de flujo.





A continuación se muestra ejemplo de formato lleno.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	FOAL-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
<b>FORMATO DE MERCANCÍA RECIBIDA (EJEMPLO)</b>		Página:	28 DE 50

NOMBRE: TIENDA DEPORTIVA, S.A. DE C.V.  
 DIRECCIÓN: NORTE 45 NO. 4012  
 CIUDAD: MÉXICO, D.F.  
 RFC: TDE 021217 FY5  
 TIENDA: CIUDAD DE MÉXICO

FOLIO: 17

FECHA: 3 / 08 / 2011

DESCRIPCIÓN	CONCEPTO	COLOR	CH	M	G	XG	XXG	CANTIDAD	UNIT.	IMPORTE	OBSERVACIONES
00347865	SHORT DEPORTIVO	002	9	16	22	5	8	60	\$50.00	\$3,000.00	MODIFICACIONES
00347865	SHORT DEPORTIVO	001	10	15	20	5	10	60	\$50.00	\$3,000.00	
541278215	MOCHILA	305						50	\$100.00	\$50,000.00	MODIFICACIONES
541278215	MALETA VIAJE	305						50	\$100.00	\$50,000.00	
00657823	JERSEY DEPORTIVO	409	5	15	10	20	20	70	\$110.00	\$7,700.00	CORRECTO
									SUBTOTAL	\$60,700.00	
									IVA	\$8,480.00	
<b>TOTAL</b>									<b>TOTAL</b>	<b>\$69,180.00</b>	

JEFE DE ALMACÉN:

MARTIN CAMPOS H.

AYUDANTE ALMACÉN:

PABLO R.G.

GERENTE:

OSCAR RUIZ P.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

- 14) Con base en la información recabada, se establece un procedimiento para la salida programada de mercancía al piso de ventas (exhibición y muestra).

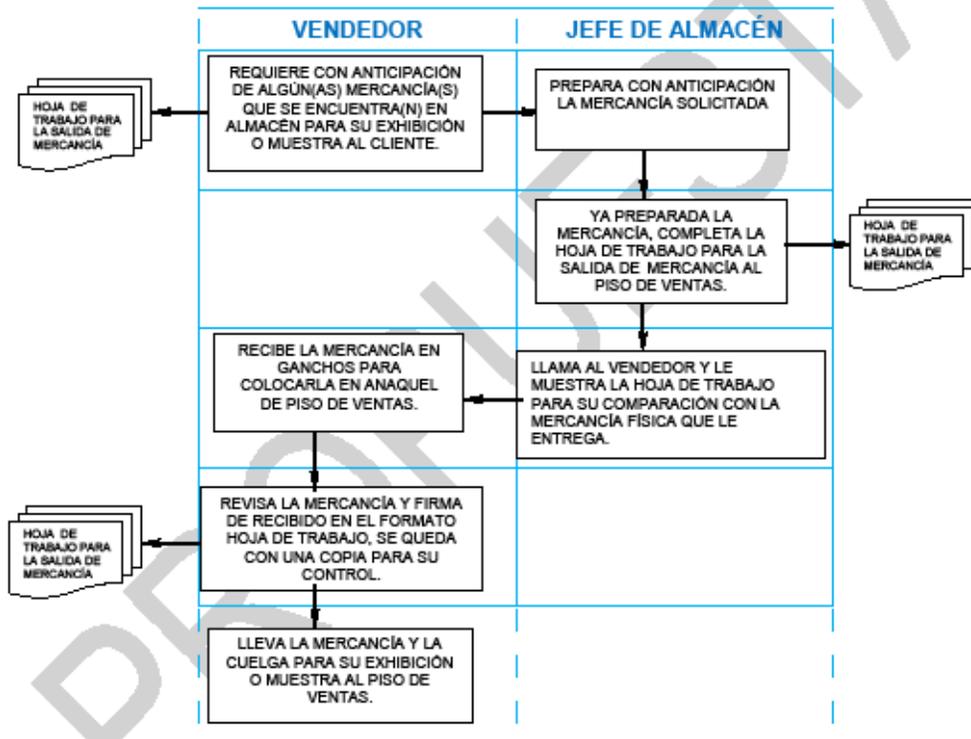
<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	PRAL-002
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.8 PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA AL PISO DE VENTAS (EXHIBICIÓN Y/O MUESTRA)</b>	Página:	29 DE 50

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
VENDEDOR	4.8	Requiere con anticipación de algún(as) mercancía(s) que se encuentra(n) en almacén para su exhibición o muestra al cliente.
JEFE DE ALMACÉN	4.8.1	Prepara con anticipación la mercancía solicitada.
	4.8.2	Ya preparada la mercancía, completa la HOJA DE TRABAJO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA AL PISO DE VENTAS.
	4.8.3	Llama al vendedor y le muestra la HOJA DE TRABAJO para su comparación con la mercancía física que le entrega.
VENDEDOR	4.8.4	Recibe la mercancía en ganchos para colocarla en anaquele de piso de ventas.
	4.8.5	Revisa la mercancía y firma de recibido en el formato HOJA DE TRABAJO, se queda con una copia para su control.
	4.8.6	Lleva la mercancía y la cuelga para su exhibición o muestra al piso de ventas.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Así mismo se define diagrama de flujo donde intervienen el vendedor de piso de ventas y almacén.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	DIAL-002
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA AL PISO DE VENTAS (EXHIBICIÓN Y/O MUESTRA)</b>	Página:	30 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma





15) Ahora tenemos el procedimiento de la otra vertiente, es decir; urgente, para la salida de mercancía al piso de ventas (venta).

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	PRAL-003
		No. Revisión:	1
	Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011	
	<b>4.8 PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA AL PISO DE VENTAS (VENTA)</b>	Página:	33 DE 50

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
VENDEDOR	4.8	Requiere con urgencia de algún(as) mercancía(s) que se encuentra(n) en almacén para su venta al cliente.
	4.8.1	Entrega al jefe de almacén una ficha donde aparece el número de piezas que requiere.
JEFE DE ALMACEN	4.8.2	Recibe la ficha, trae la mercancía y la entrega.
VENDEDOR	4.8.3	Llena los espacios correspondientes del formato BÍTACORA.
	4.8.4.	Recibe la mercancía y se la lleva al cliente que se encuentra en piso de ventas para su posible venta.
	4.8.5	Acompaña al cliente a la caja para su pago, en caso de que el cliente no la desee al momento, se la solicita y la lleva al jefe de almacén y recupera su ficha.
JEFE DE ALMACEN	4.8.6	Revisa que la mercancía sea la solicitada y devuelve la ficha, completando en el formato BÍTACORA el espacio faltante.

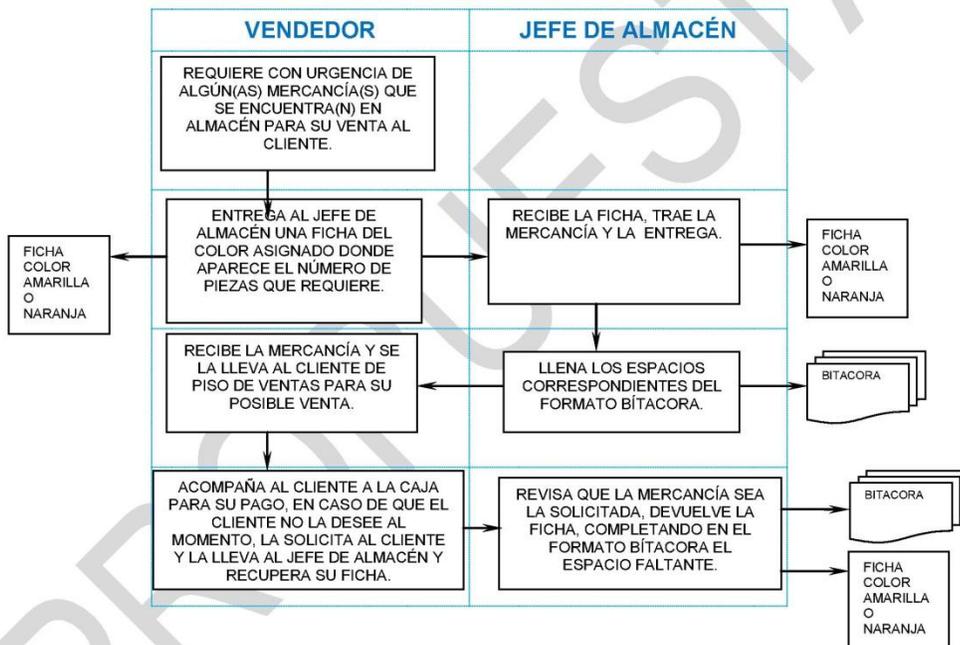
Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Imágenes de las fichas, debido a que son dos vendedores, cada uno tendrá asignado un color, ya sea anaranjado o amarillo.



Desarrollamos el diagrama, donde intervienen el vendedor de piso de ventas y el jefe de almacén.

LOGOTIPO	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
	Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011	
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SALIDA DE MERCANCÍA AL PISO DE VENTAS (VENTA)</b>	Página:	34 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma





- 16) A continuación se muestran la documentación de los procesos que se realizan en el almacén pero de los cuales no se tiene total control sin embargo se incluyen con fines ilustrativos. Éstos son los procedimientos de ingreso de la información de la mercancía recibida al sistema, traspaso de mercancía a otra tienda y solicitud de mercancía a otra tienda. Procedimiento de ingreso de la información de la mercancía recibida al sistema:

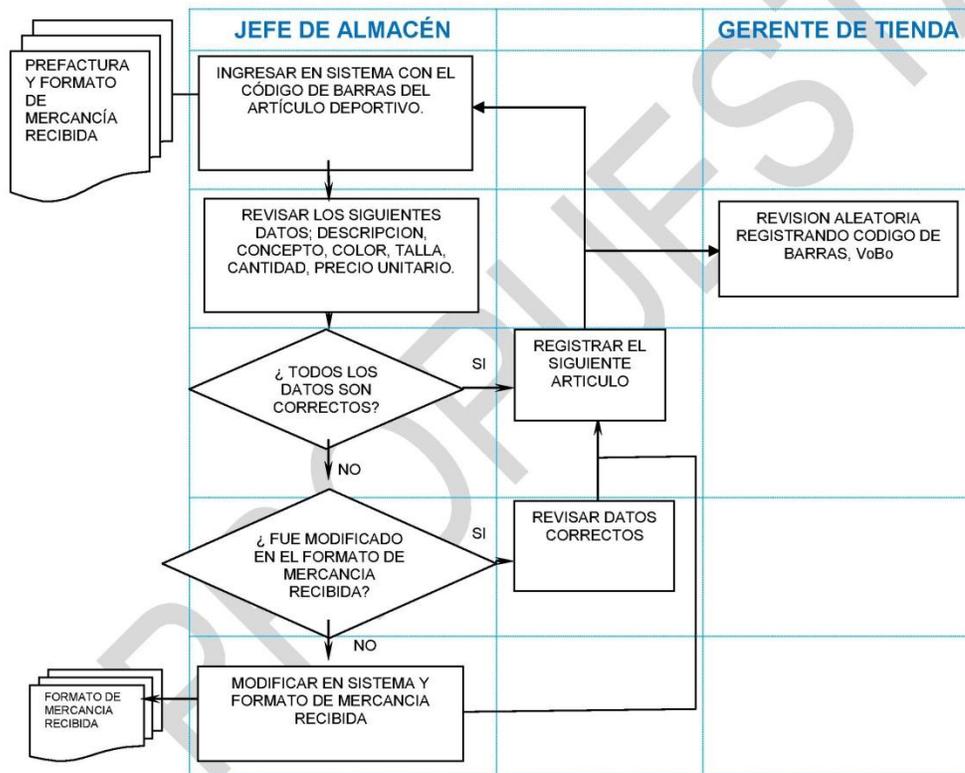
<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.7 PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE MERCANCÍA AL SISTEMA</b>	Página:	34 DE 50

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
JEFE DE ALMACEN	4.7	Tiene los siguientes documentos: prefectura y formato de mercancía recibida.
	4.7.1	Inicia en la computadora el sistema asignado por Tienda Deportiva S.A. de C.V., cada artículo es ingresado con el código de barras.
	4.7.2	Revisar los siguientes datos: descripción, concepto, color, talla, cantidad, precio unitario.
	4.7.3	¿Todos los datos son correctos?
	4.7.4	Si. Entonces registrar el siguiente artículo
	4.7.5	No. ¿El artículo fue modificado en el Formato de mercancía recibida?
	4.7.6	Si. Revisar que los datos modificados correspondan al artículo registrado.
	4.7.7	No. Entonces se modifica. Agregar la modificación en el Formato de mercancía recibida.
	4.7.8	Siguiente registro de artículo deportivo.
	4.7.9	Revisar aleatoriamente algunos artículos, solicitando su precio al sistema. Pedir el Vo.Bo. del Gerente de tienda.

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Diagrama de flujo correspondiente al procedimiento de ingreso de la información de la mercancía recibida al sistema.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA INGRESO DE MERCANCÍA AL SISTEMA</b>	No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	35 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Documentación del procedimiento para traspaso de mercancía a otra tienda.

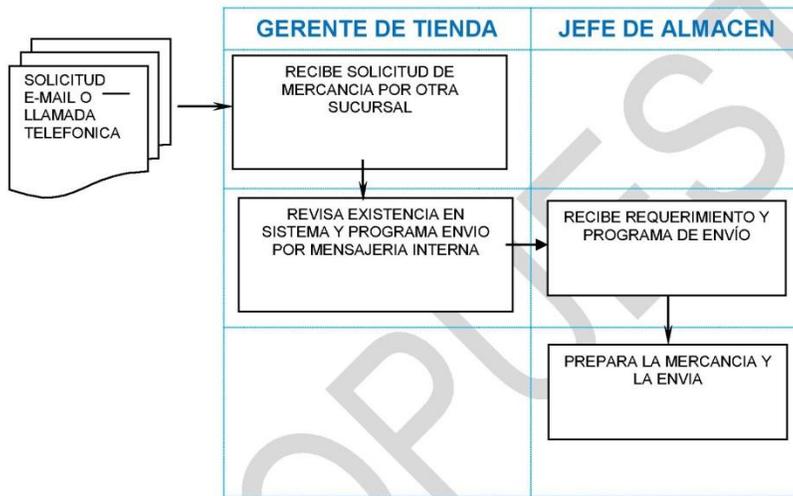
<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
		Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
	<b>4.8 PROCEDIMIENTO PARA TRASPASO DE MERCANCIA A OTRA TIENDA</b>	Página:	36 DE 50

<b>RESPONSABLE</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
GERENTE DE TIENDA	4.8		Recibe solicitud de otra sucursal de mercancía, por medio de e-mail ó teléfono.
		4.8.1	Revisa existencia de los artículos y programa el envío por mensajería interna.
		4.8.2	Avisa a Jefe de Almacén del requerimiento y la fecha en que será enviada.
JEFE DE ALMACEN		4.8.3	Prepara el envío de acuerdo a lo programado.
		4.8.4	Se envía por mensajería

<b>Sello</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	Firma	Firma	Firma

Diagrama de flujo correspondiente procedimiento para traspaso de mercancía a otra tienda.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
	Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011	
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA TRASPASO DE MERCANCIA A OTRA TIENDA</b>	Página:	37 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma

Documentación del procedimiento para solicitar mercancía a otra tienda.

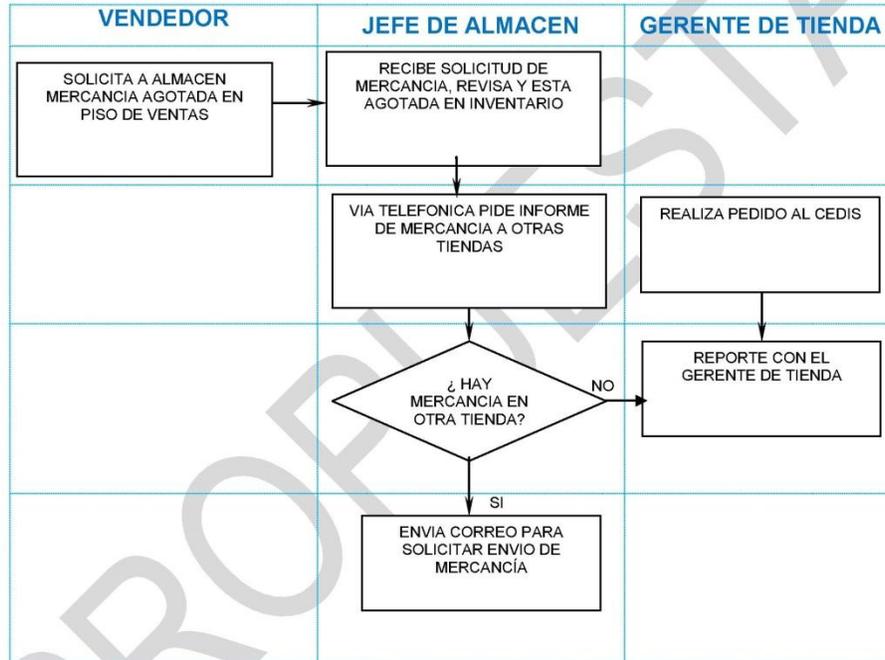
<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
	<b>4.9 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR MERCANCIA A OTRA TIENDA</b>	Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011
		Página:	38 DE 50

<b>RESPONSABLE</b>			<b>ACTIVIDAD</b>
VENDEDOR	4.9		Avisa a Jefe de Almacén de artículos que requiere para venta y están agotados en piso de ventas.
JEFE DE ALMACEN		4.9.1	Recibe solicitud de mercancía por parte del vendedor, la cual revisa y está agotada en inventario.
		4.9.2	Vía telefónica pregunta la existencia de artículos en otras sucursales.
		4.9.3	Hay mercancía disponible en otra sucursal?
		4.9.4	Si. Envía correo para solicitar el envío de mercancía de otra sucursal.
		4.9.5	No. Reporta al Gerente de tienda.
GERENTE DE TIENDA		4.9.6	Realiza un pedido para el CEDIS para cubrir la necesidad y además un stock en Almacén.

<b>Sello</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	Firma	Firma	Firma

Diagrama de flujo correspondiente al procedimiento para solicitar mercancía a otra tienda.

<b>LOGOTIPO</b>	<b>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código:	MCGT-001
		No. Revisión:	1
	Fecha de elaboración:	7 MAYO 2011	
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITAR MERCANCIA A OTRA TIENDA</b>	Página:	39 DE 50



Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Firma	Firma	Firma