



MANUAL

DE

PROCESOS

ÁREA ADMINISTRATIVA
ÁREA COMERCIAL
ÁREA DE PRODUCCION

SOTTO

COUTURE

Mayra Alejandra Pulido Rodríguez
David Utria Mercado

LA EMPRESA

Diseños Claudia Soto es una empresa con 20 años en el mercado, dedicada a la comercialización de ropa casual informal, con diseños exclusivos y de la mejor calidad, las telas son importadas desde Miami. Se maneja exclusividad y atención personalizada a través de citas previas (Showroom), la sala de exhibición se encuentra ubicada en la Calle 22 AN #6aN -47/ Santa Mónica residencial.

Diseños Claudia Soto es una empresa que nació en el hermoso país de Colombia en el verano de 1997. Claudia Soto tuvo la visión de unir a mujeres de diferentes culturas con pasión por un estilo único a través de sus diseños e inspiraciones de las telas, ha estado construyendo su marca desde entonces con su hija Laura Soto.

Sotto Couture	
Razón Social	Diseños Claudia Soto
Marca	Sotto Couture
Actividad Económica	Comercio
Canales de venta	Redes sociales. Sala de exhibición-Showroom
Producto o servicio	Vestuario para dama
Modelo de negocio	Venta de ropa para dama casual e informal

PROCESOS POR ÁREA

Área administrativa

El área administrativa de la empresa se conforma por la gerente y la administradora.

Área administrativa funciones	
Gerente	<p>Es responsable del PDV en miami. Además, investigar nuevos modelos y tendencias.</p> <p>Realiza funciones de diseñadora.</p> <p>Supervisa que lo reportado por la administradora y la contadora sea correcto.</p>
Administradora	<p>Coordinar con el encargado del área de diseño los modelos de corte.</p> <p>Compra de la materia prima.</p> <p>Determinar el numérico del personal de la fábrica</p> <p>Registro de compras</p> <p>Pago a proveedores.</p> <p>Paro a trabajadores.</p> <p>Recepción de llamadas telefónicas</p> <p>Agendamiento de citas</p> <p>Atención y asesoramiento Cuadre de facturas Manejo de caja</p>

Área administrativa

A continuación, se presentan los procesos a realizar en el área administrativa, para ello, se establecieron subprocesos dentro de la misma área y así poder distribuir correctamente las funciones y responsabilidades de la misma.

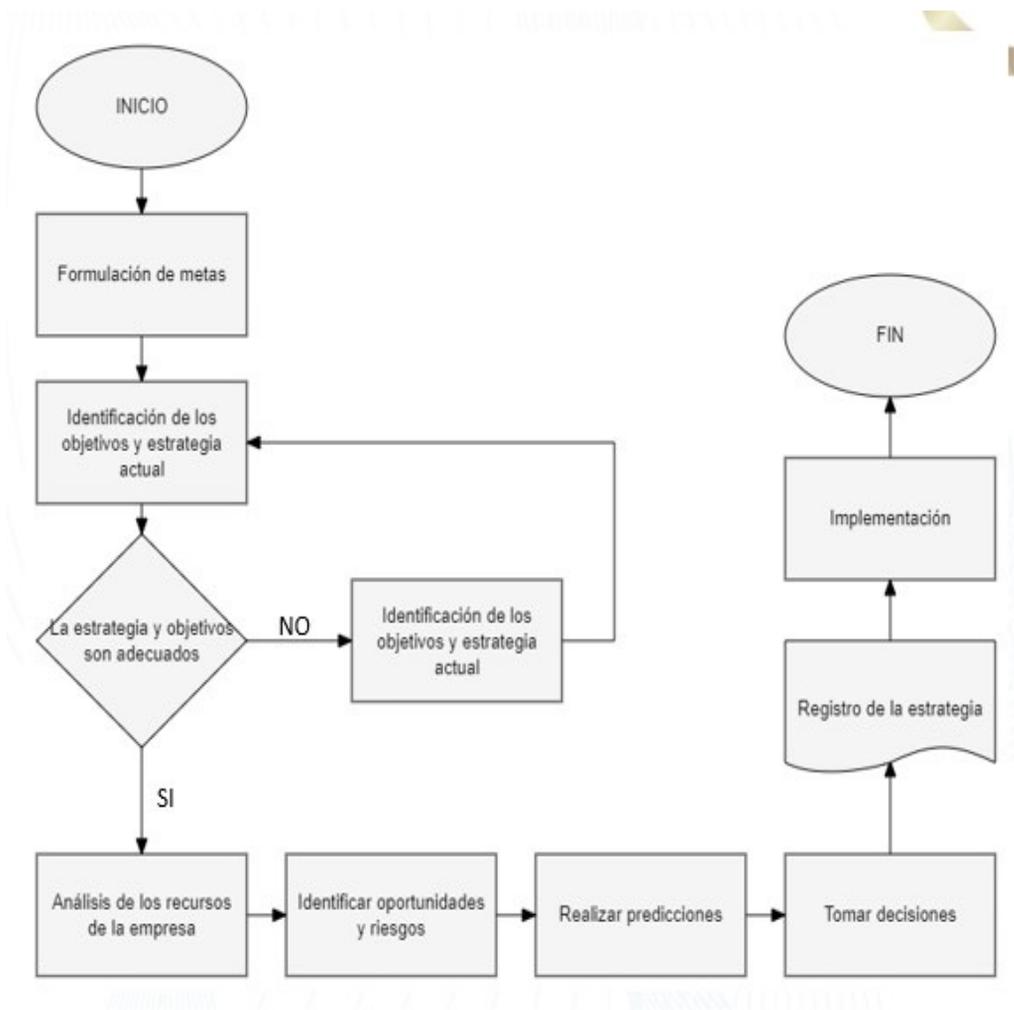
1. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Departamento	Administrativo
Proceso	Dirección estratégica
Responsable	Gerente.
Actividades	
Diagnóstico	
Formulación de metas	
Identificación de los objetivos y estrategia actual	
Identificación de DOFA	
Toma de decisiones	
Implementación de la estrategia	
Medición y control de avances y cumplimientos	

Para este proceso lo primero es formular o plantear las metas que pretende cumplir la empresa, como segundo paso se deben identificar los objetivos y las estrategias que la empresa tiene delimitadas o establecidas, si éstos se adecuan o responden a las metas propuestas se podrá realizar el análisis de los recursos de la empresa para su aplicación, de lo contrario, se tendrá que analizar e identificar nuevas estrategias y objetivos. Una vez se ha logrado evaluar el recurso de la empresa se procede a identificar las oportunidades y amenazas que se pueden presentar con dichas estrategias, para de esa forma realizar las predicciones y según sus resultados la toma de decisiones. Las estrategias deben ser documentadas para su posterior socialización e implementación dentro de la empresa.

Área administrativa

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA



Área administrativa

2. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

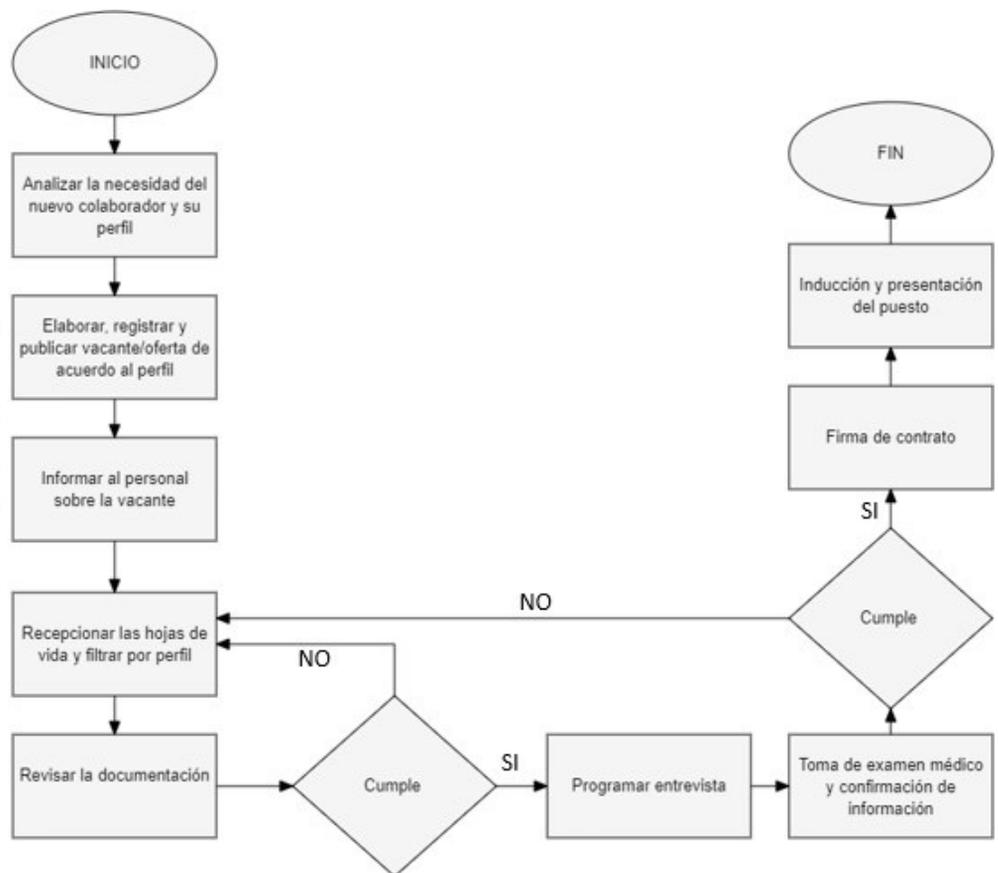
Departamento	Administrativo
Proceso	Reclutamiento, selección y contratación
Responsable	Administrador
Actividades	
Analizar necesidad de nuevo colaborador	
Publicar oferta	
Avisar personal la vacante	
Recepcionar las hojas de vida	
Revisar la documentación	
Seleccionar personal	
Contactar al personal elegido	
Contactar laboratorios para chequeo de aspirantes	
Consolidación de resultados	
Generar contrato	
Entrega copia contrato trabajador, da información	

Para la selección y contratación del personal, el primer paso a abordar es la necesidad y capacidad de asumir un nuevo colaborador dentro de la empresa. Luego se debe elaborar el perfil y responsabilidades del cargo, así como definir todas las condiciones laborales para ser registrado y publicado. Una vez se haya definido la vacante, socializar la misma con el personal. Al recepcionar las hojas de vida, se debe validar su cumplimiento o no con el perfil y si cuentan con la documentación requerida y necesaria, de ser así se procede a programar entrevistas, si las hojas de vida filtradas no cumplen, se debe realizar un segundo filtro. Las personas que se programen y pasen la entrevista se programan para examen médico y verificación de información laboral, referencias, etc.

Área administrativa

La persona que apruebe el proceso, pasará a leer y verificar el contrato laboral para su firma, completado el paso se programa el inicio de funciones a partir de la inducción y presentación del cargo o puesto.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO RECLUTAMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN



Área administrativa

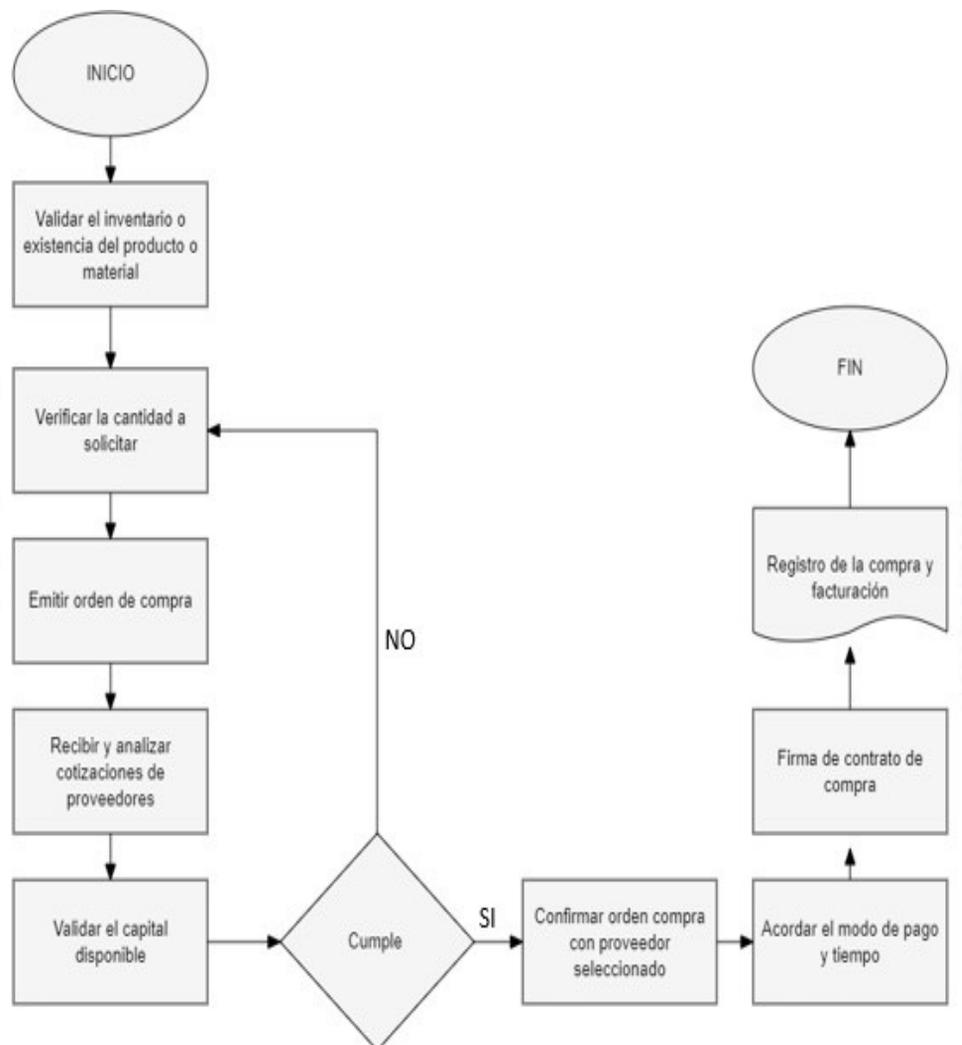
3. ADQUISICIONES

Departamento	Administrativo
Proceso	Adquisiciones
Responsable	Administrador
Actividades	
Observar inexistencia producto	
Emitir orden de compra	
Recibir cotización de productos solicitados	
Validar el capital disponible	
Responder a la orden compra	
Emitir el cheque pago proveedor	
Efectuar el pago	

Para el proceso de adquisiciones o compras que se realiza en el área administrativa, el orden es el siguiente: primero se debe validar con el área comercial la existencia en inventario del producto o material, también verificar qué cantidad es necesaria para luego emitir la orden de compra. Se analizarán las cotizaciones de los diferentes proveedores para encontrar la más adecuada para la empresa de acuerdo al capital que disponga, si se logra seleccionar el proveedor se procede a confirmar la orden de compra, acordar el modo y el tiempo en el cual se debe pagar (contado o crédito) firmar la orden o contrato de compra y por último registrar la factura en el programa o sistema de control que se use.

Área administrativa

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ADQUISICIONES



Área administrativa

4, PAGO A PROVEEDORES

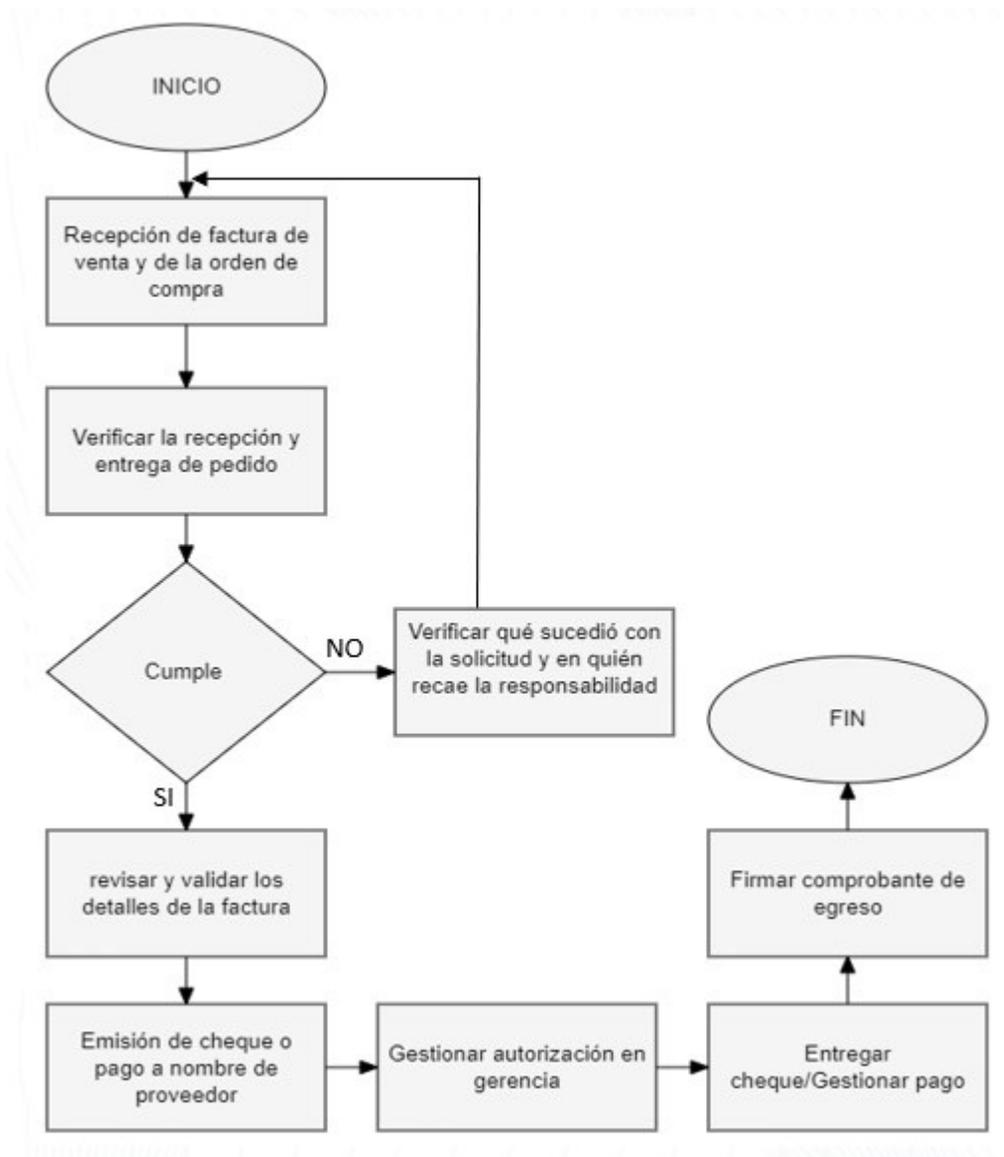
Departamento	Administrativo
Proceso	Pago a proveedores
Responsable	Administrador
Actividades	
Recepción de factura y orden de compra	
Verificación de entrega de pedido	
Revisar detalle de factura	
Emisión de cheque o pago a nombre de proveedor	
Gestionar autorización en gerencia	
Entregar cheque	
Firmar comprobante de egreso	

Para el pago de los proveedores. Como primera medida se deberá recepcionar la factura de venta del proveedor junto con la orden de compra emitida por la empresa.

Posteriormente se debe verificar que la mercancía haya sido entregada y que no presente ninguna novedad. Si presenta novedad o el área comercial refiere no recibir la mercancía se procede a verificar el proceso y a identificar en quién recae la responsabilidad o el incumplimiento. Si no se presenta novedad alguna, se procede a verificar los detalles de la factura, la emisión del cheque o programar el pago de la misma el cual debe contar con la firma y aprobación de la gerencia o de la contadora para entregar el cheque o consignar/transferir el pago. Por último, se firma el comprobante de egreso y se registra el pago en el sistema de control de la empresa.

Área administrativa

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PAGO A PROVEEDORES



Área administrativa

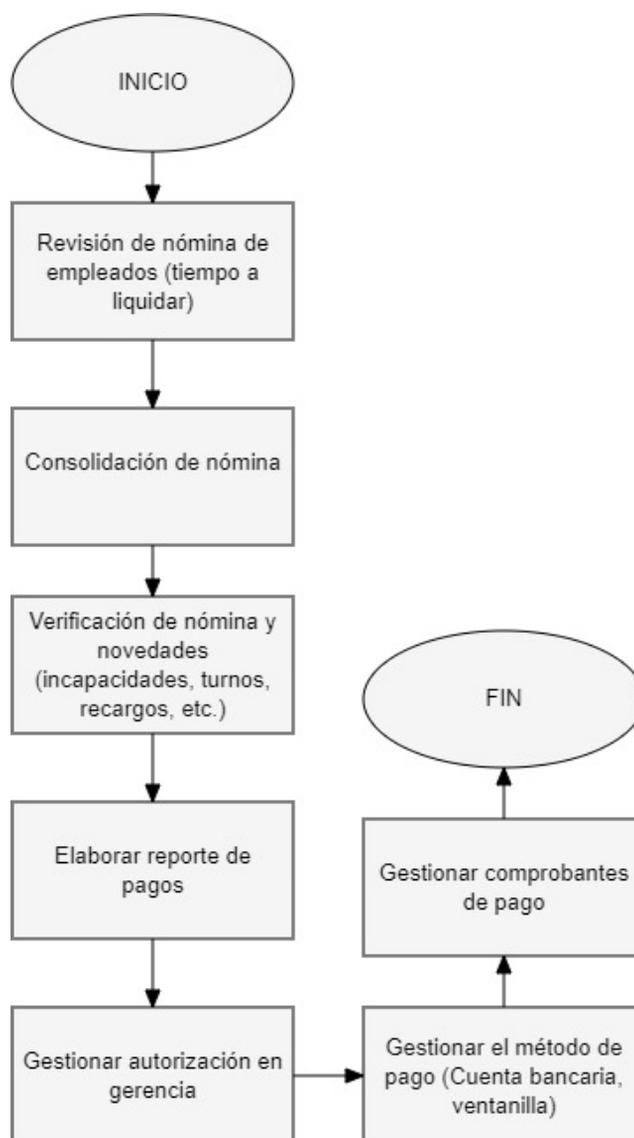
4, PAGO NÓMINA DE EMPLEADOS

Departamento	Administrativo
Proceso	Pago nómina empleados
Responsable	Administrador
Actividades	
Revisión nómina empleados	
Consolidación de nómina	
Verificación de nómina y novedades	
Elaborar reporte de pagos	
Gestionar autorización en gerencia	
Gestionar el pago en la entidad financiera	
Gestionar comprobantes de pago	

Para el pago de nómina es revisar la nómina de los empleados y el tiempo a liquidar, posteriormente se consolida la nómina de todos los empleados, se verifica las novedades que se presenten, se hacen los ajustes y deducciones, se elabora el reporte de pagos el cual se debe presentar y autorizar el gerente, se establece el método de pago (cuenta bancaria o por ventanilla) y por última se gestiona el comprobante de pago para reportar a gerencia y en el sistema.

Área administrativa

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PAGO NÓMINA DE EMPLEADOS



Área comercial

A continuación, se presentan los procesos a realizar en el área comercial, para ello, se establecieron subprocesos dentro de la misma área y así poder distribuir correctamente las funciones y responsabilidades de la misma.

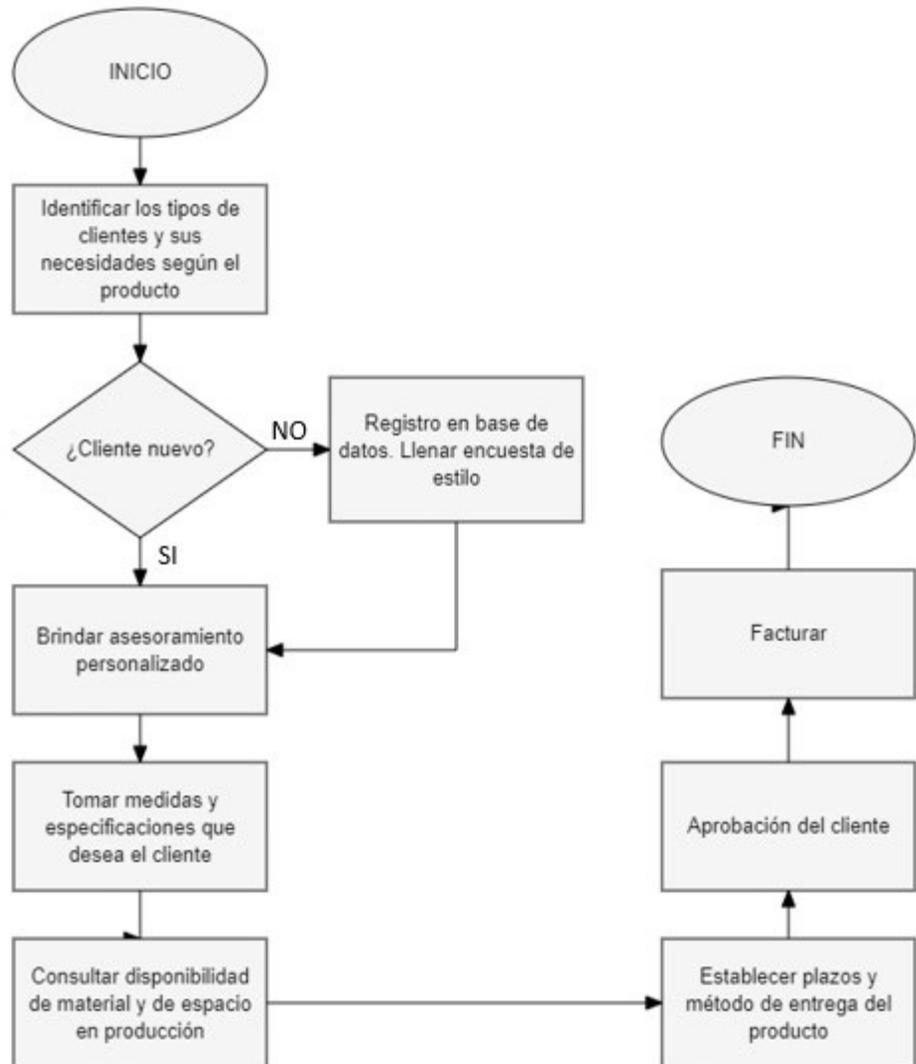
1, PROCESO DE VENTA

Departamento	Comercial
Proceso	Venta
Responsable	Administradora
Actividades	
Identificar los tipos de clientes y sus necesidades según el producto	
Identificación el cliente (Nuevo-antiguo)	
Brindar asesoramiento personalizado	
Tomar medidas y especificaciones que desea el cliente	
Consultar disponibilidad de material y de espacio en producción	
Establecer plazos y método de entrega del producto	
Aprobación del cliente y facturar	

Como primer paso se debe identificar el tipo de cliente y sus necesidades, posteriormente establecer si es cliente nuevo o no (de ser cliente nuevo deberá ser registrado en la base de datos y llenar la encuesta de estilo propio), una vez completado estos pasos, se procede a brindar el asesoramiento personalizado, se tomarán las medidas y especificaciones que desee sobre el diseño elegido, luego se consultará la disponibilidad de material y de producción en el taller para así establecer los plazos de entrega y el método. Por último, se pide la aprobación del cliente y se procede a facturar.

Área comercial

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA



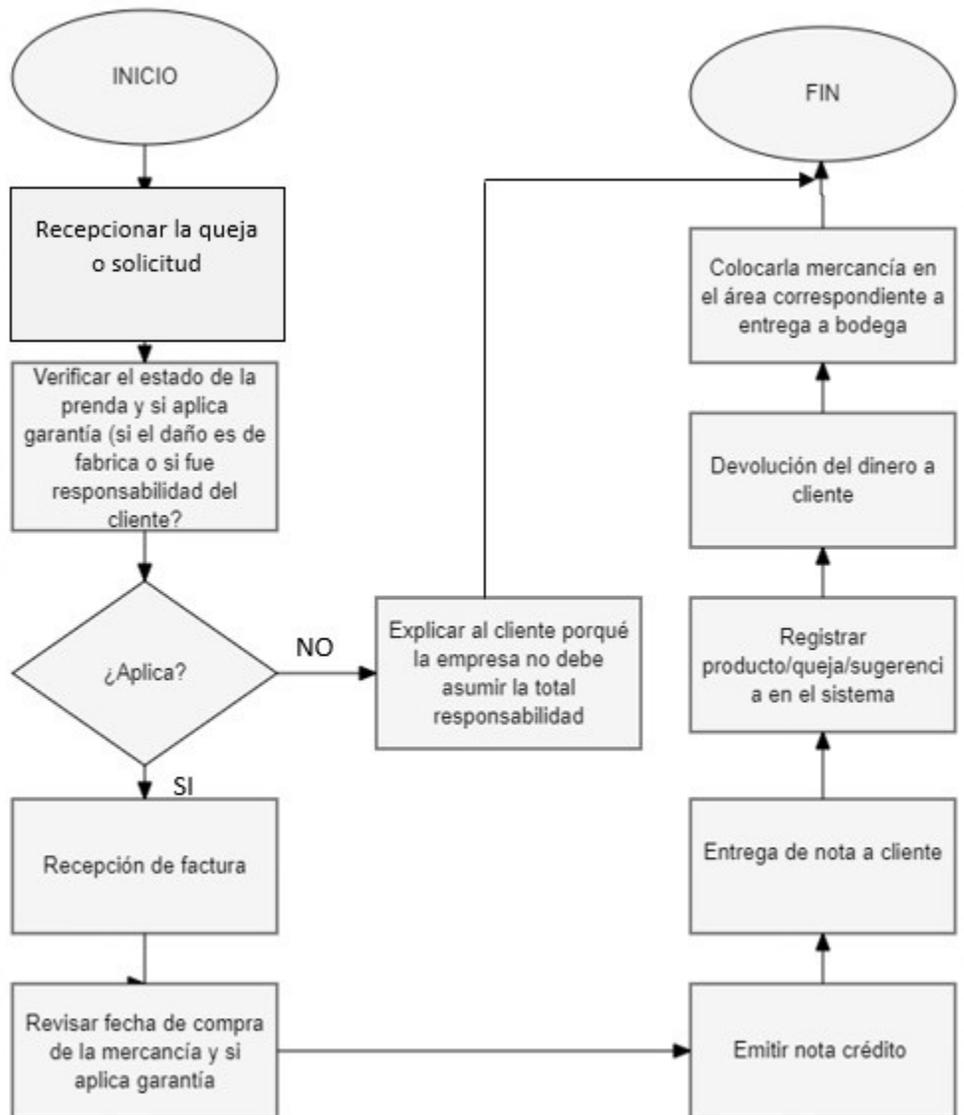
2. PROCESO DE DEVOLUCIONES

Departamento	Comercial
Proceso	Devoluciones, quejas, reclamos
Responsable	Administradora
Actividades	
Escuchar y conocer el problema del cliente	
Verificar el estado de la prenda y si aplica garantía	
Recepción de factura	
Revisar fecha de compra de la mercancía y si aplica garantía	
Emitir nota crédito	
Entrega de nota a cliente	
Registrar producto/queja/sugerencia en el sistema	
Devolución del dinero a cliente	
Colocar la mercancía en el área correspondiente a entrega a bodega	

En el proceso de devoluciones o queja se inicia con la recepción de la solicitud, posteriormente se inspecciona y verifica el estado de la prenda para conocer si el daño es de fábrica o si es responsabilidad del cliente. Si es daño por parte del cliente se debe explicar y entregar en observaciones de la factura que la empresa no asume la responsabilidad. Si es defecto de fábrica, se hace solicitud de entrega de factura, se verifica la fecha de compra de la mercancía para confirmar que no ha excedido el tiempo de garantía de la prenda, se emite nota crédito, se entrega la nota crédito al cliente, quien debe verificar sus datos y confirmar. Posteriormente se registra el producto, la queja y la nota en el sistema, se hace devolución del dinero al cliente (o si pide cambio por otra prenda del mismo valor). La mercancía averiada se alista y entrega a bodega.

Área comercial

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DEVOLUCIONES



Área producción

A continuación, se presentan los procesos a realizar en el área producción, para ello, se establecieron subprocesos dentro de la misma área y así poder distribuir correctamente las funciones y responsabilidades de la misma.

1. PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Departamento	Producción
Proceso	Recepción y almacenamiento de la mercancía
Responsable	Patronista
Actividades	
Recepción de factura	
Comparación de factura vs remisión	
Verificación de la mercancía (cantidad, estado, etc.)	
Identificación y clasificación de las materias primas	
Registro en el inventario y base	
Almacenamiento (Clasificación ABC)	

En este proceso el primer paso es recepcionar la factura de venta del proveedor, esta debe ser comparada con la orden de remisión, luego se deberá comprobar que las cantidades, el estado, etc. De la mercancía este correcto, si es correcto se procede a identificar y clasificar las materias primas, de no estarlo se debe rechazar las unidades que no cumplen y en la factura en la parte de observaciones describir la novedad, reportarla a el área administrativa y solicitar al proveedor la actualización de la factura, antes de su clasificación. Posteriormente se realizará el registro en el sistema por Ítem y se realiza su almacenamiento según la clasificación ABC de acuerdo a los insumos de mayor rotación.

Área producción

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO



Área producción

2. PROCESO DE ENTREGA DE INSUMOS

Departamento	Producción
Proceso	Entrega de insumos a producción
Responsable	Operaria de manualidades
Actividades	
Recepción de orden de producción	
Verificación de stock	
Alistamiento de materiales	
Registro de salida de materiales	
Entrega de materiales	

Como primer paso se debe identificar el tipo de cliente y sus necesidades, posteriormente establecer si es cliente nuevo o no (de ser cliente nuevo deberá ser registrado en la base de datos y llenar la encuesta de estilo propio), una vez completado estos pasos, se procede a brindar el asesoramiento personalizado, se tomarán las medidas y especificaciones que desee sobre el diseño elegido, luego se consultará la disponibilidad de material y de producción en el taller para así establecer los plazos de entrega y el método. Por último, se pide la aprobación del cliente y se procede a facturar.

Área comercial

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ENTREGA DE INSUMOS



Área producción

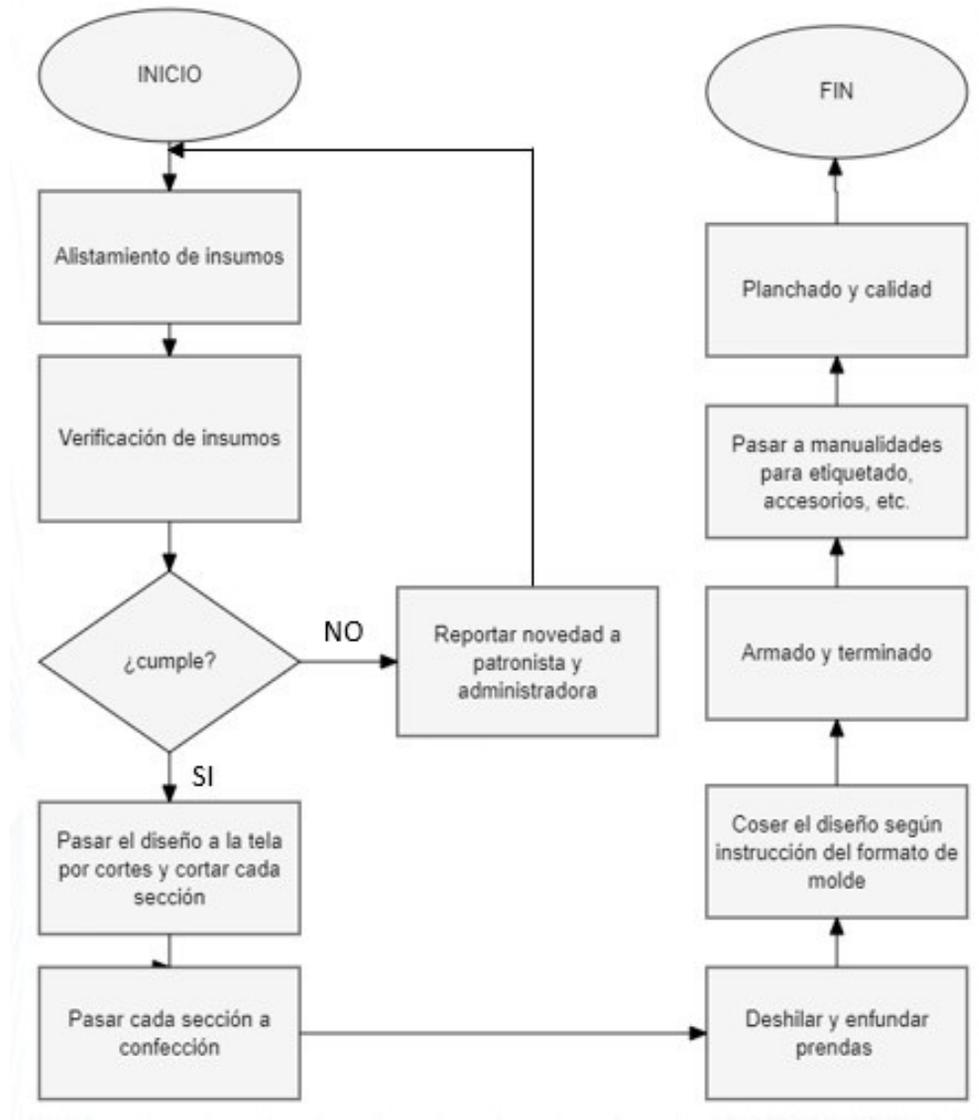
3. PROCESO DE ENTREGA DE PRODUCCIÓN Y CONFECCIÓN

Departamento	Producción
Proceso	Producción y confección
Responsable	Patronista
Actividades	
Alistamiento de insumos	
Verificación de insumos	
Pasar el diseño a la tela-por cortes	
Cortar cada sección del diseño en la tela	
Pasar a confección	
Deshilar y enfundar prendas	
Coser el diseño según instrucción del formato de molde	
Armado y terminado	
Pasar a manualidades para etiquetado, accesorios, etc.	
Planchado	
Calidad	

Para la confección de cada diseño se debe primero la patronista será la encargada de verificar la tela del diseño y la existencia de los insumos necesarios para el diseño total. La operadora de corte es la encargada de preparar los moldes y posteriormente plasmarlos en la tela. La operaria de corte procede, una vez verificado el molde, a cortar la tela. La tela cortada es entregada a la operadora de confección correspondiente quien procede a realizar el paso. Luego, la operaria de confección deshila la tela y enfunda las prendas. Una vez realizado el paso anterior, se procede al armado y confección de la prenda. Se le aplican los últimos terminados antes de pasar a manualidades y accesorios. De acuerdo al diseño se aplican los accesorios necesarios, además de las etiquetas y marquillas. La patronista verifica la calidad de las prendas y aprueba las que cumplan con el estándar de calidad que exige el diseño. De no cumplirse, la prenda regresa al proceso de armado y terminado

Área comercial

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y CONFECCIÓN



Área producción

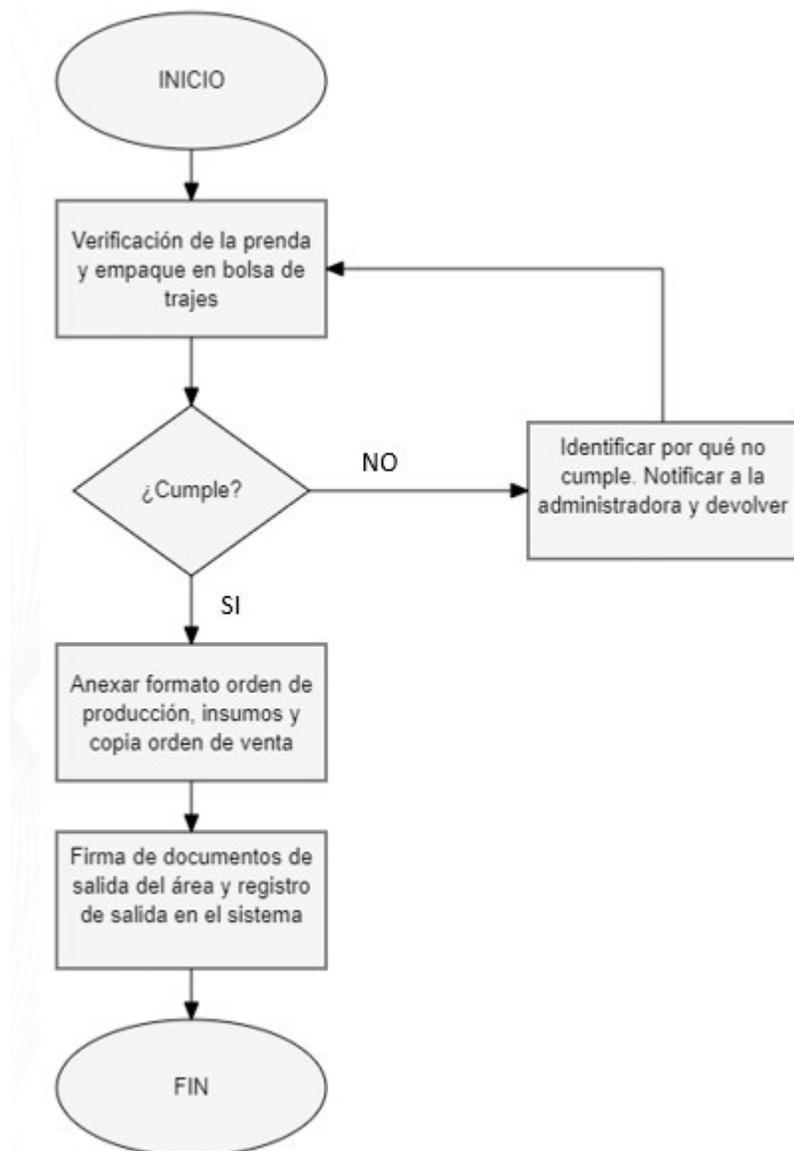
4. PROCESO DE ENTREGA DE DISEÑOS CONFECCIONADOS

Departamento	Producción
Proceso	Entrega de diseños confeccionados
Responsable	Patronista
Actividades	
Verificación del estado del diseño	
Anexar formato orden de producción, insumos y copia orden de venta	
Firma de documentos de salida del área y registro de salida en el sistema	

En este proceso se debe primero verificar la prensa, que cumpla con los estándares de calidad y de diseño, luego se empaca en las bolsas de trajes y se debe anexar copia de la orden de producción, orden de insumos y orden de venta. Por último, se debe firmar el formato de documentos de salida de producción.

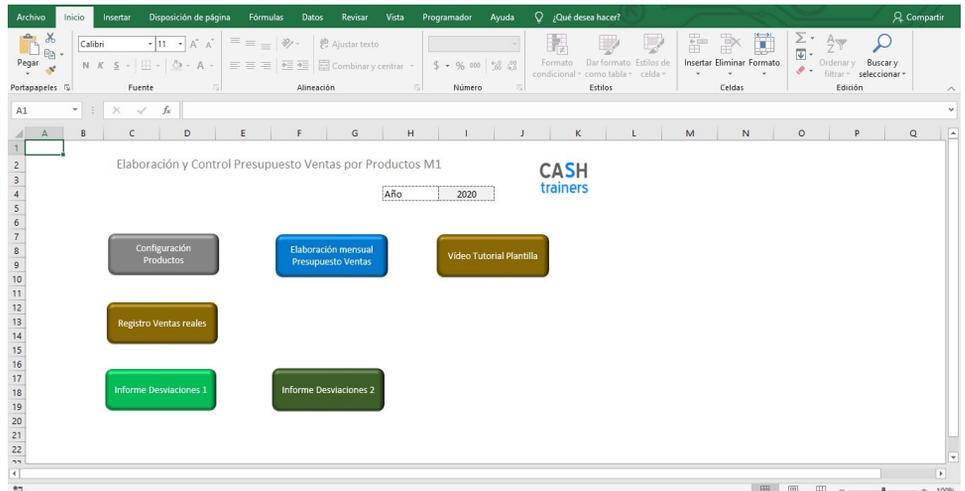
Área comercial

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ENTREGA DE DISEÑOS CONFECIONADOS



Formatos de control

FORMATOS DE CONTROL ÁREA COMERCIAL



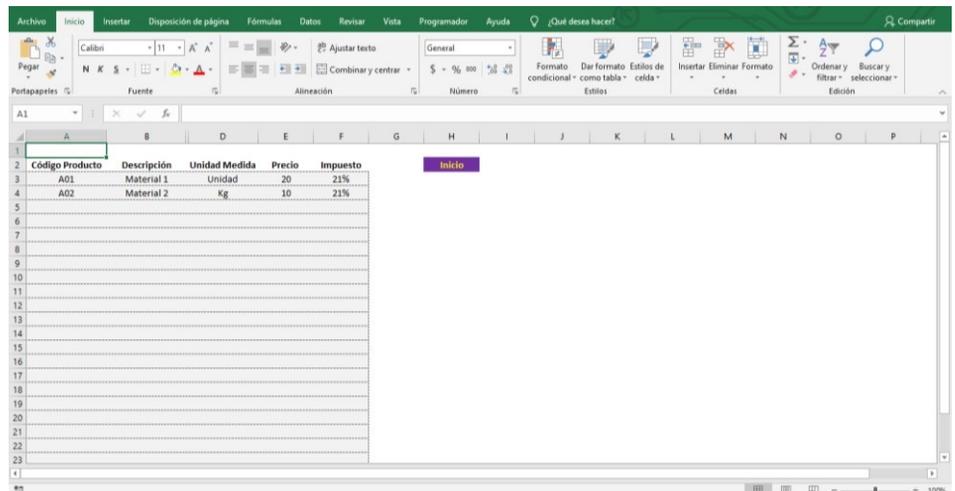
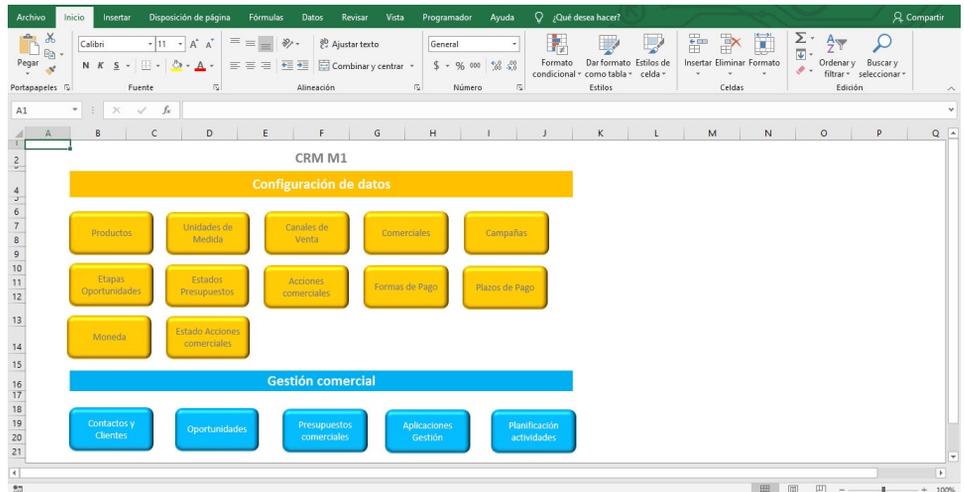
Totales		32.500	30.000	2.500	8%
		Ingresos Totales Presupuestados	Ingresos Reales Año Anterior	Variación Presupuesto Vs Año Anterior	% Variación Presupuesto Vs Año Anterior
Ene	Registrar Presupuesto PRES1	32.500	30.000	2.500	8%
Feb	Registrar Presupuesto PRES2				
Mar	Registrar Presupuesto PRES3				
Abr	Registrar Presupuesto PRES4				
May	Registrar Presupuesto PRES5				
Jun	Registrar Presupuesto PRES6				
Jul	Registrar Presupuesto PRES7				
Ago	Registrar Presupuesto PRES8				
Sep	Registrar Presupuesto PRES9				
Oct	Registrar Presupuesto PRES10				
Nov	Registrar Presupuesto PRES11				
Dic	Registrar Presupuesto PRES12				

Actualizar Presupuestos

Formatos de control

Formatos de control

FORMATOS DE CONTROL ÁREA COMERCIAL



Formatos de control

FORMATOS DE CONTROL ÁREA DE PRODUCCIÓN

Inventario de (indicar nombre)						
Nombre						
Dirección						
Teléfono						
Compañía de seguros						
Total Precio de Compra		1.245,00 €		Total artículos inventario		25
Valor total estimado artículos		442,00 €				
Diferencia Actual/Precio compra		-803,00 €				
Artículo/descripción	Marca/modelo	Nº Identificación / Serie / Código / Referencia	Fecha de compra	Lugar de compra	Precio de Compra	Valor Actual Estimado
Nombre1	Marca-1	rs/cc	2/02/2012	xxxx	45,00 €	10,00 €
Nombre2	Marca-2	rs/cc	3/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre3	Marca-3	rs/cc	4/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre4	Marca-4	rs/cc	5/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre5	Marca-5	rs/cc	6/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre6	Marca-6	rs/cc	7/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre7	Marca-7	rs/cc	8/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre8	Marca-8	rs/cc	9/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €
Nombre9	Marca-9	rs/cc	10/02/2012	xxxx	50,00 €	18,00 €

FORMATO CONTROL TIEMPO DE PRODUCCIÓN

				Formato 004 Diseños Claudia Soto	
Nombre:		Semana:			

Fecha de Inicio	Hora de inicio	Fecha de finalización	Hora de finalización	Días	Obervaciones

Elaborado por:

Autorizado por:

Formatos de control

FORMATOS DE CONTROL ÁREA DE PRODUCCIÓN

ORDEN DE PRODUCCIÓN	Formato 001 Diseños Claudia soto
---------------------	----------------------------------

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Modelo: _____

Tipo de prenda: _____

Diseño/Dibujo Prenda	Descripción	Materia prima		Consumo			
		Material:					
		Tela					
		Forro					
		Entretela					
		Estampado					
		Habilitaciones:	N° de piezas	Medida			
		Aplicación					
		Cierres					
		Botones					
		Encaje					
		Resorte					
		Listones					
		Encaje					
		Etiqueta					
Piedredria							
Colores	Tallas						
	4	6	8	10	12	14	
	16	18	20	22	24	26	
Especificaciones:							

2021
SOTTO
COUTURE