



**N° 0000 – PROYECTO GESTION DE VESTUARIO / ABASTECIMIENTO -
LOGISTICA**

DOCUMENTO DISEÑO Y LEVANTAMIENTO TIC

SUBGERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES.

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

1. DEFINICIONES GENERALES

1.1. Alcance del Proyecto

Procedimiento aplicable a todas las entregas masivas y rezagadas de vestuario gestionadas por la Subgerencia de Abastecimiento, y que sean parte de los acuerdos de la administración, los tipos de vestuario son:

- Uniforme Operativo
- Uniforme Administrativo
- Ropa de Trabajo (mantenimiento)
- Uniforme Vigilante privado
- Uniforme Grupo Civil
- Elementos De Protección Personal

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE NEGOCIO- “ENTREGA DE VESTUARIO – ABASTECIMIENTO Y LOGISTICA”

2.1. Glosario

Sigla	Descripción
OC	Orden de compra
GD	Guía de Despacho
VS	Vale de Salida
CA	Certificado de Aceptación
URF	Unidad Recepción de Facturas

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.2. Objetivos del Proceso

El proceso de Gestión de Uniforme por parte de Abastecimiento y Logística tiene como finalidad de establecer parámetros para el control y asignación de vestuario corporativo a Personal Beneficiado de Metro S.A, en las dependencias habilitadas de la compañía para las entregas masivas, o algún otro caso en particular de entrega.

2.3. Alcance del Proceso

Procedimiento aplicable a todas las entregas masivas y rezagadas de vestuario gestionadas por la Subgerencia de Abastecimiento, y que sean parte de los acuerdos de la administración, los tipos de vestuario son:

- Uniforme Operativo
- Uniforme Administrativo
- Ropa de Trabajo (mantenimiento)
- Uniforme Vigilante privado
- Uniforme Grupo Civil
- Elementos De Protección Personal

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.4. Términos y Definiciones

- 2.4.1. Entregas masivas: Procesos de entrega de vestuario según acuerdos colectivos y que por lo general son atenciones de más de 100 trabajadores.
- 2.4.2. Entregas rezagados: Proceso programado que se origina por la necesidad de entregar el vestuario no retirado por el personal en los procesos de entregas masivas.
- 2.4.3. Vestuario: Corresponde a prendas de vestir (administrativas, operativas, ropa de trabajo, vigilantes) y elementos (protección personal, seguridad) necesarios para la ejecución de tareas.
- 2.4.4. Beneficiados: Trabajadores de Metro S.A. que por política de vestuario tienen asignado vestuario y elementos para la ejecución de su cargo.
- 2.4.5. Empresa certificadora: Empresa externa especialista en certificar calidad de la tela, accesorios, calzado (vestir y seguridad) y el producto terminado de cada elemento, de acuerdo a las especificaciones definidas por Metro.
- 2.4.6. Fichas Técnicas: Especificaciones técnicas de las prendas que contienen entre otros, composición y comportamiento de la tela.
- 2.4.7. Composturas: Corresponde a todo tipo de trabajos realizados por personal especializado del Proveedor para reparar detalles o defectos del vestuario asignado.
- 2.4.8. Garantía: Prenda que por algún deterioro o desperfecto de fabricación el proveedor debe hacer cambio de esta.
- 2.4.9. Lugar de Entrega: Lugar físico habilitado para realizar la entrega, cambio o reposición de prendas o calzados. Este puede habilitarse tanto en almacenes centrales como en estaciones o cualquier punto de la red.

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.5. Responsabilidades

- 2.5.1. Subgerencia de Relaciones Laborales, es responsable de entregar al Departamento de Adquisiciones la nómina actualizada de Beneficiados con toda la información para la correcta entrega de prendas, así como también, las fichas técnicas de las prendas (tipo de tela, composición, peso, comportamiento, requisitos técnicos, etc.).
- 2.5.2. Sub Gerencia de Marketing, es responsable de definir la imagen corporativa que debe el vestuario (colores, tipo de bordados y logo Metro), ya sea en las fichas técnicas y prototipos.
- 2.5.3. Departamento de Prevención de Riesgo, es responsable de revisar que las prendas que se le asignan al Personal Beneficiado, cumplan con las normativas de seguridad exigidas para la ejecución de sus funciones cuando aplique.
- 2.5.4. Departamento de Adquisiciones, es responsable del proceso de adquisición del vestuario, coordinar y supervisar producción/confección, certificación de calidad (prototipo, materia prima y producto terminado) de los productos. Además, es responsable de gestionar los comunicados, afiches y proceso de entregas correspondiente a los procesos masivos, cuadratura de datos, gestionar saldos de prendas, prototipos, set de tallaje y autorizar los pagos a Proveedor Adjudicado
- 2.5.5. Departamento de Logística, es responsable de habilitar los lugares donde se realiza la entrega masiva de las prendas, recepcionar por sistema ERP corporativo las órdenes de compra cuyas prendas hayan sido entregadas por el Proveedor Adjudicado, almacenar y entregar los saldos de prendas no entregados en las entregas masivas en los Almacenes.
- 2.5.6. Proveedor Adjudicado, es responsable de confeccionar prendas validadas por Metro S.A.; distribuir en tiempo y forma las vestimentas a Personal Beneficiado en instalaciones de la compañía.; realizar entrega del uniforme a Personal Beneficiado, velando por que se registre la firma del trabajador como señal de recepción de la vestimenta y por un correcto traspaso de información de las entregas a Metro S.A.
- 2.5.7. Gerencia Usuaria, como principal cliente del proceso, es responsable de difundir los procesos de entrega y retiro de las mismas.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	--

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.5.8. Empresa Externa Certificadora, es responsable de entregar la calidad específica de las prendas en las fichas técnicas, en las distintas etapas del proceso de confección.

2.5.9. Almacén: lugar de entrega de vestuario para procesos de rezagados, individuales y cambios.

2.6. Normativas Aplicables al Proceso

Nombre Normativa	Fecha de Publicación
Política de Vestuario	Actualizada a la última fecha de entrega masiva
Fichas técnicas de Vestuario	Actualizada a la última fecha de entrega masiva
Curva de Tallaje	Actualizada a la última fecha de entrega masiva
Certificación de Empresa Externa (Validación de Prototipo, Material y Accesorios)	-
Manual de Adquisiciones Corporativo (MAC)	02/01/2012
Procedimiento Entregas Masivas de Vestuario y Elementos de Protección Personal	20/05/2013
Procedimiento de Cambio en Entregas Masivas – Almacenes de Metro S.A.	2013

2.7. Procedimientos de Entregas Masivas

El propósito de este documento es proveer de un marco normativo, en el cual se identifican las principales etapas y responsables del proceso de entregas masivas.

2.7.1. Proceso de Entregas Masivas

2.7.1.1. Envío de nóminas de Beneficiados

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

Responsable: Subgerencia de Relaciones Laborales – Gerencia RR.HH.

El vestuario se diferencia por tipo (Administrativo, Operativo, Vigilante Privado, Vigilante Grupo Civil, Ropa de Trabajo), temporada (invierno, verano) y por género (dama, varón).

El vestuario está conformado por varias prendas, donde la asignación de cada una ellas va acorde a la función y cargo de cada trabajador.

La Subgerencia de Relaciones Laborales, a través del departamento de Calidad de Vida, genera la nómina de Beneficiados, la cual está compuesta por Persona – Cargo –Prendas y acorde a lo estipulado en la Política de Vestuario (asignación de tipo de vestuario, prendas y vigencia de las prendas).

2.7.1.2. Fichas Técnicas

Responsable: Subgerencia de Relaciones Laborales – Gerencia RR.HH.

La elaboración de las fichas técnicas se realiza a través de la asesoría de un experto (Ingeniero Textil o empresa especialista en esta materia). Estas fichas deben contener el diseño e imagen corporativa definidos con la Subgerencia de Marketing, cuyo propósito es facilitar el reconocimiento de los trabajadores de Metro en sus distintas funciones e incrementar el sentido de pertenencias de las prendas.

Las fichas deben considerar la funcionalidad y comodidad de las prendas, minimizando a través de ellas riesgos a los que están expuestos los Beneficiados en el desempeño de sus tareas. Para dar cumplimiento a lo señalado anteriormente, es que el Departamento de Prevención de Riesgo debe validar las fichas en relación a la composición de la tela y que las prendas cumplan con las normas de seguridad, acorde a su utilización en el desempeño de funciones.

2.7.1.3. Gestión de Licitación

Responsable: Departamento de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas

Con los antecedentes validados señalados en los puntos de Envío de nómina de beneficiados y Fichas Técnicas, el Departamento de Adquisiciones da inicio al proceso de licitación respectivo. Los procesos de compra utilizados son los autorizados en el Manual de Adquisiciones Corporativo

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

(MAC), sin embargo, se debe utilizar la norma general de las adquisiciones de Metro, es decir, licitación pública (Mercado Público y/o Portal Metro).

La licitación puede corresponder a vestuario operativo, administrativo, ropa de trabajo, vigilantes, elementos de protección personal (EPP), otros.

Los criterios de evaluación de las propuestas técnico-económicas que rigen en los procesos de licitación, son los autorizados en el MAC y consensuados por la comisión evaluadora.

2.7.1.4. Proceso de Tallaje

Responsable: Depto. de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

Como norma general, no se realiza tallaje personalizado, con la excepción de aquellos procesos que sean autorizadas por la Gerencia Usuaria y la comisión evaluadora.

Para casos de tallaje masivos, los objetivos son:

- Conocer las tallas del Beneficiado por prendas
- Minimizar quiebres de Stock (tallas y prendas)
- Generar estadística de comportamiento de tallas por prendas

Aquellos funcionarios que tengan definido su tallaje, no podrán al momento de entrega masiva, solicitar cambios de talla.

Los Beneficiados que no asistan al proceso programado de tallaje, deben realizarlo al momento de retiro de sus prendas en el proceso de entregas masivas, rezagados o almacenes, esta información queda registrada en la curva de tallaje respectiva.

2.7.1.5. Certificación y Fabricación de Prendas

Responsable: Depto. de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas

Proveedor Certificador de Calidad – Empresa Externa

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

a) Validación de materia prima (MP) y accesorios:

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

Para que el Proveedor Adjudicado comience con la confección de prendas, el Departamento de Adquisiciones coordina proceso de certificación de telas (materias primas) y accesorios (cierres, broches, etc.) con el Proveedor Certificador de Calidad, para realizar pruebas y ensayos, que garanticen que el Proveedor Adjudicado cumple con las exigencias establecidas en las fichas técnicas de la compañía.

b) Validación de prototipos (Diseño y confección)

El Proveedor Certificador de Calidad, realiza pruebas al prototipo de la(s) prenda(s) al Proveedor Adjudicado, con la finalidad de validar diseño y confección, acorde a lo estipulado en las fichas técnicas.

Si luego del análisis, se establece que el(los) prototipo(s) no cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en las fichas técnicas, el Proveedor Adjudicado tiene una segunda instancia para corregir las observaciones. Si el prototipo corregido sigue con observaciones, se procede a anular la Orden de Compra, a través del envío de una Carta de anulación de Orden de Compra/adjudicación.

c) Validación producto terminado

Inspección por muestreo de las prendas al azar, que realiza el Proveedor Certificador de Calidad, para revisar diseño y defectos de confección, aprobando/rechazando el lote según sea el caso, acorde a lo estipulado en las fichas técnicas.

Para que el Proveedor Adjudicado pueda comenzar la confección de las prendas, debe contar con la aprobación del Proveedor Certificador de la materia prima, accesorios y prototipo.

Durante el proceso de confección, el Departamento de Adquisiciones realiza visita a las instalaciones del proveedor Adjudicado con el objeto de revisar avances de la producción, para asegurar plazos de entrega comprometidos.

Finalizado el proceso de confección, para el despacho de las prendas y posterior entrega en dependencias de Metro S.A., debe contar con la aprobación del producto terminado por parte del Proveedor Certificador de Calidad.

2.7.1.6. Entrega de Prendas

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

Responsable: Depto. de Adquisiciones - Gerencia Administración y Finanzas

Depto. de Logística - Gerencia Administración y Finanzas

Subgerencia de Relaciones Laborales – Gerencia RR.HH.

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

La entrega de las prendas puede ser programada cuando el Proveedor Adjudicado reciba la aprobación del Proveedor de Certificador de Calidad, a través del Departamento de Adquisiciones.

La coordinación de despacho a las instalaciones de Metro S.A., es realizada por el Departamento de Adquisiciones.

La modalidad de entrega (procesos paralelos si aplica), definición de los lugares, cantidad de días y horarios de atención, se coordina con la Gerencia Usuaria previo al proceso de licitación.

Las fechas de entregas, se informa al Proveedor Adjudicado con un mes de antelación aproximadamente por el Departamento de Adquisiciones.

El Departamento de Adquisiciones supervisa los procesos de entrega en todo momento, con el objeto de brindar apoyo permanente al Proveedor Adjudicado y asistir a los Beneficiados que posean dudas en relación a la asignación del vestuario u otras dudas que surjan en el momento.

a) Nómina de Beneficiados

El Departamento de Adquisiciones debe contar con la nómina de Personal Beneficiado actualizada, la que debe ser proporcionada por Calidad de Vida de Subgerencia de Relaciones Laborales, con a lo menos dos semanas de antelación a la fecha de inicio del proceso de entrega, para generar los listados de entrega que deben ser firmados por el Personal Beneficiado en señal de retiro conforme del vestuario asignado, en la siguiente línea de tiempo se registra la entrega del proceso de asignación:

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

b) Proceso habilitaciones para entregas

El Departamento de Logística habilita los lugares de entrega de acuerdo al “layout” diseñado para el proceso de entrega, acorde a los estándares establecidos; la habilitación debe contener lo siguiente:

- Servicios (aseo, seguridad, corrientes débiles y eléctricas, transporte de mercadería)
- Estrategia de difusión del proceso (Andén en Línea, Afiches, otros)
- Gráfica (señalética de seguridad, información de las entregas, otros)
- Personal de apoyo para las entregas (servicios transitorios)
- Mobiliario (mesas, sillas, probadores, espejos, luminarias, basureros, panelería, escritorios, percheros, otros)
- Seguridad (extintores)
- Servicios básicos (dispensadores de agua, ventiladores/ calefacción)
- Activos informáticos (computador, pantallas, otros)
- Insumos varios (letreros, volantes, artículos de escritorio, libro, otros)

Se debe contar con el “layout” de los lugares de entrega como mínimo 10 días hábiles antes de las entregas masivas.

Una vez finalizado el proceso de entrega en cada punto, el Departamento de Adquisiciones debe coordinar con el Departamento de Logística la deshabilitación respectiva.

c) Registro de entregas

El Proveedor Adjudicado debe registrar durante el proceso de entrega la siguiente información de los Beneficiados que asisten a retirar:

- Cantidad
- Tipos de prendas
- Talla
- Fecha de entrega
- Firma
- Observaciones

El registro de firma del Beneficiado al momento de la entrega de las prendas, es señal de recepción conforme del vestuario.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

La responsabilidad del registro de la firma es del Proveedor Adjudicado. Si la entrega no es registrada con firma, el Departamento de Adquisiciones entiende y asume que es una prenda no entregada, por lo que permanece en estado pendiente, hasta que el Beneficiado retire nuevamente la prenda y firme.

No obstante lo anterior, si el proceso de entrega es realizado por personal de Metro S.A., producto de que las prendas se encuentran en stock de almacenes, la responsabilidad de registrar correctamente la información es del Departamento de Logística.

d) Retiro de vestuario por representante

Todo Beneficiado que retire prendas de sus compañeros de trabajo, debe presentar un poder simple con la firma del o los Beneficiados que le encomendó el retiro, procediendo de esta forma, a firmar la nómina en señal de recepción conforme, asumiendo toda la responsabilidad de las prendas retiradas.

e) Retiro pendiente de prendas

Cuando un Beneficiado no retira una prenda asignada producto por quiebre de stock (falta de una talla en particular), se recomienda dejar pre-escrita su pendiente en el libro de Sugerencias y Reclamos habilitado por el Departamento de Adquisiciones.

f) Inventario

Cumplido el plazo definido para las entregas masivas (en los lugares habilitados para el proceso), el Proveedor Adjudicado y el Departamento de Adquisiciones, (apoyados por el Departamento de Logística) procede a realizar un inventario de las prendas no entregadas para finalizar el proceso.

No obstante lo anterior, el Departamento de Adquisiciones puede solicitar al Proveedor Adjudicado, la realización de inventarios periódicos mientras duren las entregas masivas, como así también, la realización de inventarios al inicio y al término del proceso, quedando debidamente establecido en las bases de licitación.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.7.1.7. Digitalización de Documentos

Responsable: Depto. de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas

La digitalización de los documentos se realiza una vez concluido el proceso de entrega. Esta actividad es necesaria para registrar la entrega efectiva de las prendas, información relevante para el balance de las entregas y posterior pago.

Con la revisión finalizada y digitalizada, el Departamento de Adquisiciones procede a realizar lo siguiente:

- Solicita emisión de guía de despacho al Proveedor Adjudicado de todas las prendas cuadradas y con conformidad del Personal Beneficiado (registro de firma).
- En el mismo acto y en caso de discrepancias, solicita correcciones al Proveedor Adjudicado
- Prendas no entregadas en proceso masivo, deben ser despachadas por el Proveedor Adjudicado a Almacenes de Metro, de acuerdo a distribución informada por el Departamento de Adquisiciones

Toda discrepancia identificada por el Departamento de Adquisiciones, debe ser informada al Proveedor Adjudicado para saldar dudas y obtener conformidad de las partes (diferencias en cantidades de tallas o prendas).

De comprobarse discrepancias, el Departamento de Adquisiciones hace uso de las atribuciones establecidas en las bases de licitación para solicitar al Proveedor Adjudicado reposición inmediata de las unidades faltantes.

En relación a los saldos de las entregas masivas, el Departamento de Adquisiciones coordina con el Proveedor Adjudicado, la distribución final de saldos a Almacenes Metro S.A., acción que es realizada por el Proveedor Adjudicado.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.7.1.8. Documentos de Salida

Responsable: Depto. de Adquisiciones - Gerencia Administración y Finanzas

Depto. de Logística - Gerencia Administración y Finanzas

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

Con la cuadratura en conformidad por el Departamento de Adquisiciones, el Proveedor Adjudicado genera y envía la(s) guía(s) de despacho de las prendas entregadas.

Acto seguido y con la guía de despacho recibida a conformidad, el Departamento de Adquisiciones, genera certificado de aceptación y vale de salida.

Los 2 primeros documentos deben estar firmados por el responsable del Departamento de Adquisiciones.

Finalizada la documentación necesaria, el Departamento de Adquisiciones solicita a Almacenes (Departamento de Logística) la recepción en ERP corporativo del vestuario entregado, adjuntando la siguiente documentación:

- Guía de despacho (envío por mail)
- Orden de Compra (envío por mail)
- Certificado de aceptación (envío por mail)
- Vale de salida (envío presencial)

Almacenes recibe sólo los bienes validados por el Departamento de Adquisiciones que cuenten con toda la documentación en conformidad.

2.7.1.9. Recepción en Sistema

Responsable: Depto. Logística (Almacenes) – Gerencia Admin. y Finanzas

Recibida la solicitud de recepción de la Orden de Compra (mercadería) en ERP corporativo, Almacenes revisa que la información se encuentre validada; si esto se encuentra en conformidad, realiza la recepción en ERP corporativo e informa códigos de recepción al Departamento de Adquisiciones, quien entrega el(los) código(s) de recepción al Proveedor Adjudicado.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

Si la información no se encuentra en conformidad, Almacenes se encuentra con las facultades para rechazar recepción de la Orden de Compra en ERP corporativo, informando inmediatamente al Departamento de Adquisiciones los motivos de dicha decisión.

2.7.1.10. Facturación

Responsable: Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

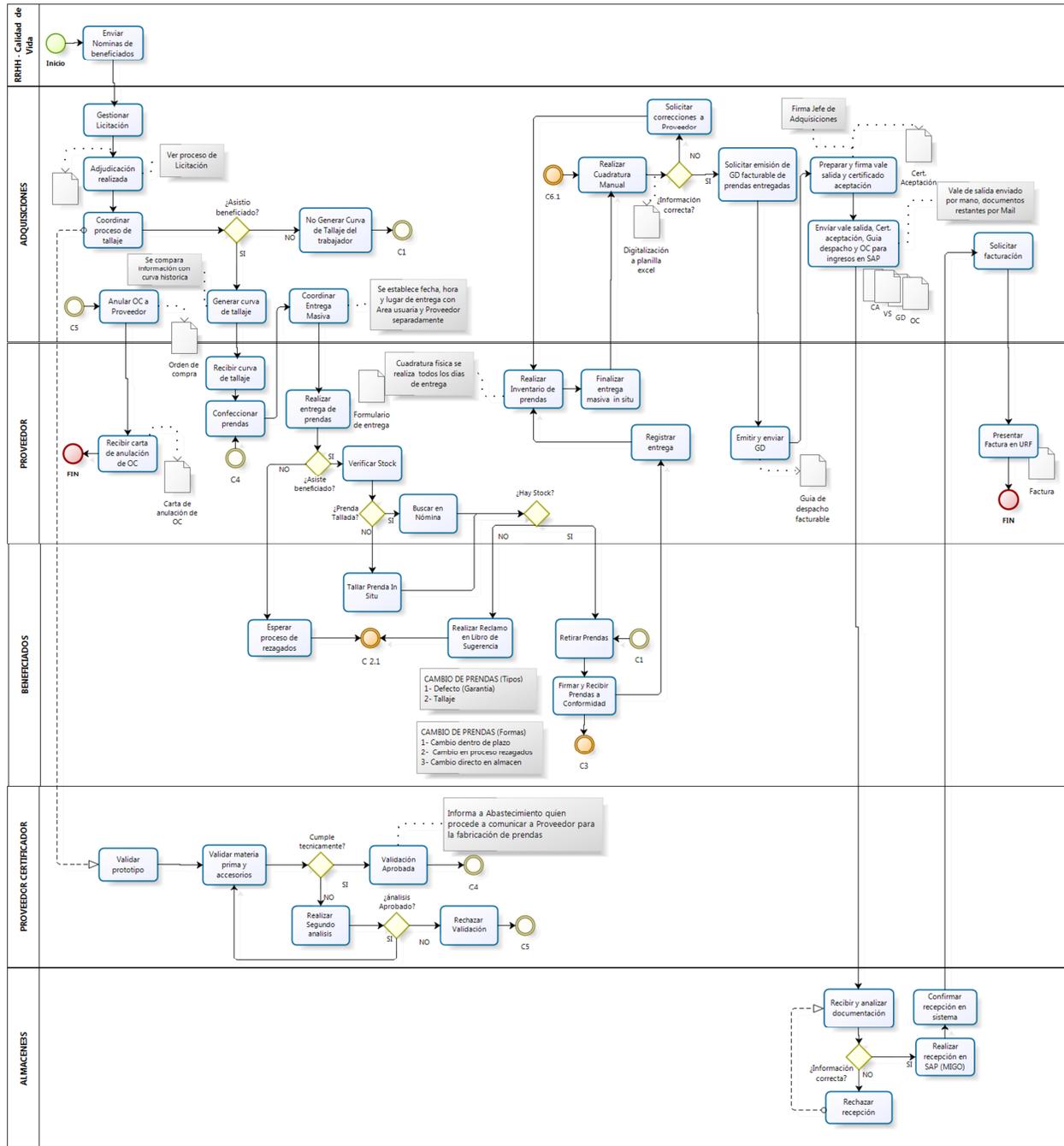
Recibido los códigos de recepción en ERP corporativo por parte del Departamento de Adquisiciones, el Proveedor Adjudicado procede formalmente a emitir factura respectiva y presentarla en la URF (unidad recepción de facturas) de Metro S.A., para proceder a su contabilización y posterior gestión de pago en los plazos definidos en la Orden de Compra.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.7.2. Diagrama de Procesos de Negocio

2.7.2.1. Entregas Masivas



Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.8. Proceso de Cambios de Entregas Masivas

El propósito de este documento es proveer de un marco normativo, en el cual se identifican las principales etapas y responsable del proceso de Cambios de Entregas Masivas.

2.8.1. Proceso de Cambios de Entregas Masivas

2.8.1.1. Solicitud de Cambio

Responsable: Usuario Beneficiado.

El beneficiado se acerca a los lugares habilitados para entregas masivas de uniformes, para solicitar cambio de una o varias prendas retiradas dentro del proceso de entregas masivas o rezagados.

Explica detalladamente los motivos que posee para cambiar la prenda, pudiendo ser:

- Defectos en la fabricación de la prenda (Garantía)
- Talla no acorde a su anatomía actual (Tallaje)
- Prenda no correspondiente al cargo
- Otros motivos

NOTA: La(s) prendas a cambiar, deben llevarse embaladas y sin uso con el objeto de evitar rechazo al cambio por parte del personal autorizado.

2.8.1.2. Aprobaciones y entrega de Prendas Nuevas

Responsable: Proveedor Adjudicado.

Proveedor revisa solicitud de cambio de forma presencial y determina el origen de requerimiento de cambio.

a) Cambio por Garantía - Compostura

En caso que la prenda venga efectivamente con un desperfecto en su fabricación, Proveedor verifica si corresponde compostura (reparación de prenda) o cambio total de prenda (garantía):

- Una prenda será considerada reparable por compostura cuando posea un desperfecto menor que no altere el diseño, funcionalidad y estética de la prenda(s), por ejemplo, reparación de cierres, broches, pretinas, descoceduras simples en velcros, etc. En caso de corresponder compostura, se gestiona reparación y se informa a Usuario que debe

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

retirar prenda en Departamento de Adquisiciones en un plazo aproximado de 7 días hábiles (prenda será reparada por Proveedor)

- Por contraparte, si la prenda (s) viene con un defecto de fábrica no reparable, por ejemplo problemas de longitud y/o medidas, etc, aplica Garantía, en este sentido, se revisa stock disponible y el Proveedor entrega prenda nueva inmediatamente. En caso de no poseer stock, se anota pedido y/o reclamo de beneficiado en libro de sugerencias, para posteriormente entregar en proceso masivo de rezagados o individualmente en almacén.

Como norma general, no se entrega ninguna prenda(s) sin antes sea devuelta la prenda(s) a cambiar y dichas se encuentre previamente revisada a conformidad.

b) Cambio por otros motivos

Cuando el Beneficiado solicite cambio de prenda(s) por cualquier motivo aparente que no se asocie al indicado procedimiento del Proveedor, procede a chequear in situ estado de la prenda(s):

Si es prenda usada, se rechaza cambio explicando en el mismo acto que no se aceptan cambios de prendas usadas (espera instrucción de adquisiciones si corresponde).

Si es prenda nueva, el Proveedor conoce los motivos de la solicitud y revisa stock disponible para entregar prendas in situ, en caso de no poseer, anota pedido y/o reclamo de beneficiado en libro de sugerencias.

Si bien, el motivo más frecuente de este tipo de cambios, se asocia al Tallaje, cualquiera sea el motivo de entrega de prenda por un cambio, Proveedor procede a registrar y/o modificar los antecedentes en planilla de control de entregas, para esto, solicita nueva firma ha beneficiado

c) Cambios excepcionales

Los cambios excepcionales, corresponden a cambios rechazados en el proceso de entregas masivas o rezagadas (mayormente por prendas usadas) y que son posibles solo si Usuario beneficiado consigue el Visto bueno de su gerente respectivo para cargar el cambio directamente a su centro de costo (a través de un vale de salida).

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

Para que este proceso pueda ser llevado a cabo por el Usuario, debe haber instrucción expresa de Adquisiciones Metro S.A.

Como norma general, el Usuario Beneficiado cuyo cambio de prenda se encuentre autorizado por el personal competente Metro S.A., debe probarse en las instalaciones habilitadas su nueva prenda, con el objeto de evitar un nuevo cambio a posteriori por los motivos mencionados precedentemente.

2.8.1.3. Tratamiento de Prenda Cambiada

Responsable: Proveedor Externo.

En el mismo acto de entrega de prenda nueva, se deben recibir las prendas disconformes (o cambiadas) cuyos motivos son conocidos (falla, tallaje, etc)

En esta etapa es necesario volver a realizar una clasificación para determinar el tratamiento de prenda disconforme, el cual variara según lo siguiente:

- Las prendas cambiadas por falla (garantía), se deben separar de stock y, posteriormente, darlas de baja en las dependencias del Proveedor (prendas recibidas bajo modalidad cambio no pueden ser entregadas a Beneficiados de la organización.).
- Cualquier prenda que no sea recibida por falla de fábrica ni que se encuentre usada y que en definitiva luego de un exhaustivo chequeo se determine que se encuentra nueva y en óptimas condiciones, puede ser, reingresada al stock de prendas entregables.

Sin perjuicio de lo anterior, al momento de recibir una prenda cambiada, el Proveedor realiza un estricto control de calidad y embalaje para ser re-ingresada a stock de prendas entregables, asimismo, no se puede re-ingresar a stock de prendas entregables ninguna prenda cambiada por problemas de compostura, garantía y/o se encuentre usada.

2.8.1.4. Firma del Trabajador

Responsable: Usuario Beneficiado.

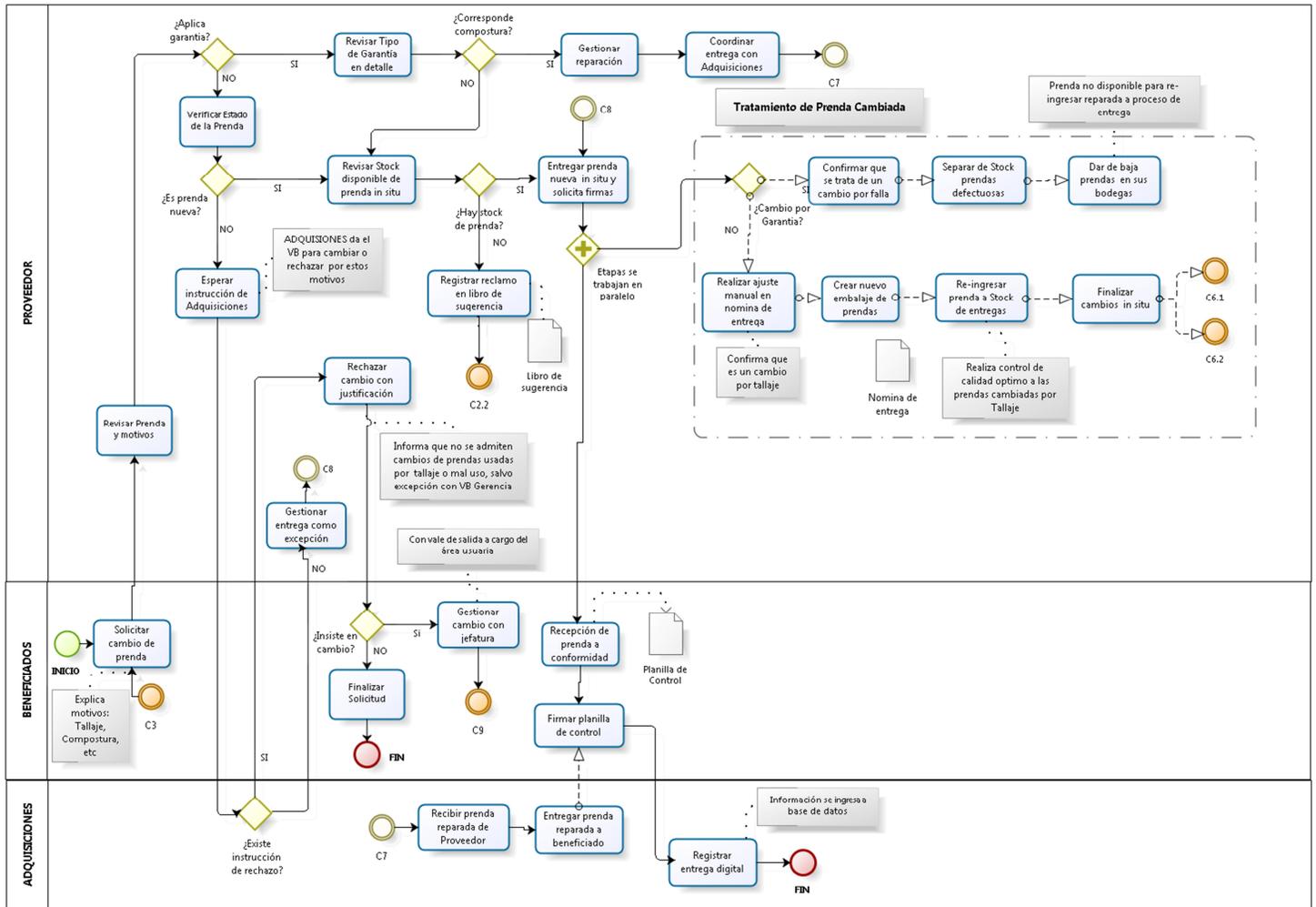
Al momento de recibir nueva prenda, el Usuario debe proceder a firmar las planillas habilitadas, donde indica que la vestimenta recibida es de su conformidad, de igual forma como lo realizó en el proceso de primera entrega.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.8.2. Diagrama de Procesos de Negocio

2.8.2.1. Cambios en Entregas Masivas



	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.9. Procedimientos de Entregas y Cambios en Almacén

El propósito de este documento es proveer de un marco normativo, donde se identifican las principales etapas y responsables del proceso de Entregas y Cambios en Almacén.

2.9.1. Proceso de Entregas y Cambios en Almacén

2.9.1.1. Solicitud de Cambio en Almacén

Responsable: Usuario Beneficiado.

Depto. Logística (Almacenes) – Gerencia Admin. y Finanzas

El beneficiado se acerca a almacén para las entregas y cambios de vestimenta (ya ocurrida la entrega masiva), para los procesos de Entregas y Cambios en Almacén.

El trabajador debe explicar detalladamente los motivos por los que necesita cambiar el vestuario entregado, es por esto que algunas de las razones pueden ser:

- Defectos en la fabricación de la prenda (Garantía).
- Talla no acorde a su anatomía actual (Tallaje).
- Prenda no correspondiente al cargo.
- Prendas Manchadas en su interior.
- Otros motivos.

Almacén verifica el stock de las prendas, donde posteriormente el Beneficiado firmará el vale individual de salida, en caso de no existir stock se debe derivar a adquisiciones para que este gestione

NOTA: La(s) prendas a cambiar, deben llevarse embaladas y sin uso con el objeto de evitar rechazo al cambio por parte del personal autorizado.

2.9.1.2. Aprobaciones y Entrega de Prendas Nuevas

Responsable: Proveedor Externo

Depto. De Abastecimiento – G. Administración y Finanzas.

Almacén revisa solicitud de cambio de la jefatura correspondiente y determina el origen de requerimiento de cambio, dado lo anterior existe dos alternativas:

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

a) Cambio por Garantía – Compostura

En caso que la prenda venga con un desperfecto en su fabricación, almacén realizará el cambio, verifica correspondiente a compostura (reparación de prenda) o cambio total de esta (garantía).

Como norma general, no se entrega ninguna prenda(s) sin antes sea devuelta la prenda(s) a cambiar y que estas se encuentren previamente revisadas a conformidad.

b) Cambios excepcionales

Los cambios excepcionales, corresponden a cambios rechazados en el proceso de entregas masivas, rezagados (mayormente por prendas usadas) o que garantía no cubre, y que a la vez son posible su entrega, solo si el trabajador beneficiado consigue la aprobación de su Gerente o Jefatura respectiva para cargar el cambio directamente a su centro de costo (a través de un vale de salida).

Para que este proceso pueda ser llevado a cabo por el Usuario, debe haber instrucción expresa de Adquisiciones Metro S.A.

Como norma general, el Usuario Beneficiado cuyo cambio de prenda se encuentre autorizado por el personal competente Metro S.A., debe probarse en las instalaciones habilitadas su nueva vestimenta, con el objeto de evitar un nuevo cambio a posteriori por los motivos mencionados anteriormente.

2.9.1.3. Aprobación y Firma del Beneficiado

Responsable: Usuario Beneficiado

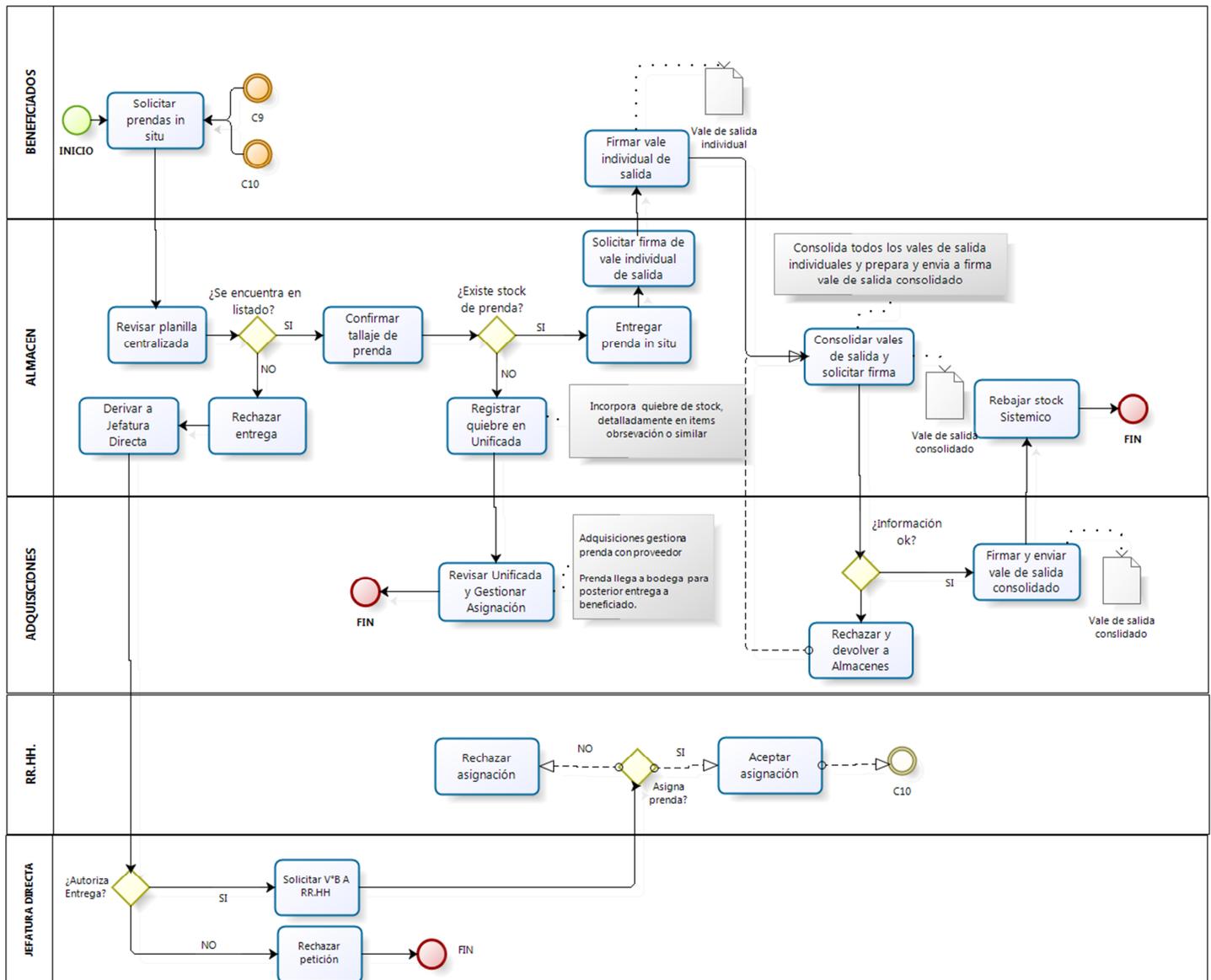
Al momento de recibir nueva prenda y proceder a probársela, el usuario debe firmar las planillas habilitadas dando conformidad al producto recepcionado de igual forma como lo realizó en el proceso de primera entrega.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

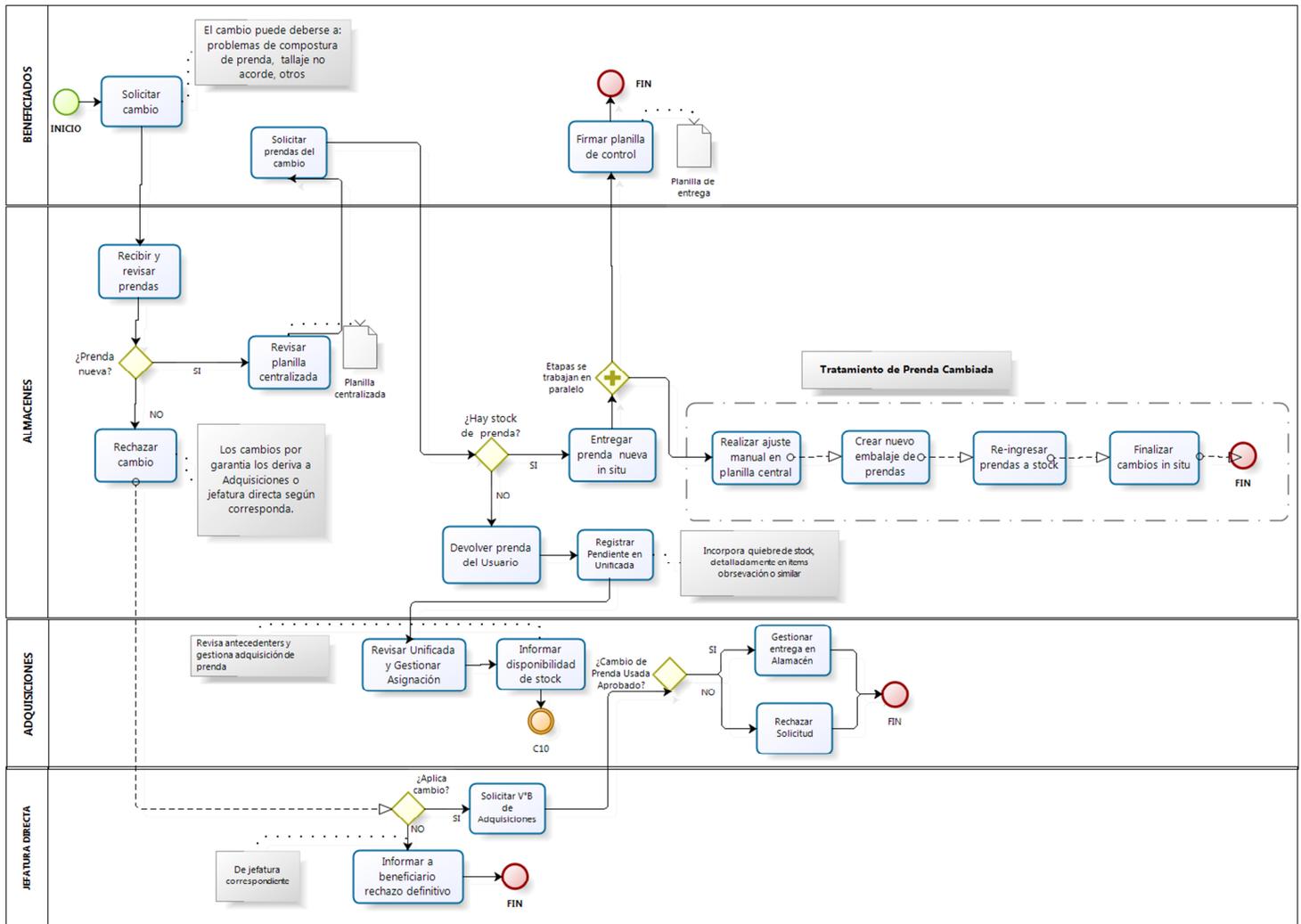
2.9.2. Diagrama de Procesos de Negocio

2.9.2.1. Entregas en Almacén



	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.9.2.2. Cambios en Almacén



	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.10. Procedimientos de Entregas Rezagados

El propósito este documento es proveer de un marco normativo, en el cual se identifican las principales etapas y responsables del proceso de entrega de rezagados.

2.10.1. Proceso de Entregas Rezagados

2.10.1.1. Comunicar Proceso Entrega de Rezagados

Responsable: Depto. de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas.

Comunicaciones Internas - Gerencia de RRHH.

De acuerdo a las necesidades desprendidas de la evaluación del proceso de entrega masiva de vestuario, Adquisiciones planifica y programa el proceso de entrega de rezagados para la temporada correspondiente. Esta planificación comprende la confección del comunicado que se dará a conocer en dentro de la compañía, el cual tiene como objetivo invitar a retirar las prendas de vestuario a los trabajadores habilitados para entrega y que no hayan participado en el proceso masivo.

El proceso se basa en la nómina de trabajadores a los que no se les registro entrega en el proceso masivo, por lo tanto, las prendas destinadas a estos y registradas en las nóminas de entrega se encuentran disponibles para su asignación.

El comunicado preparado por Adquisiciones es revisado, validado y publicado por comunicaciones internas para la difusión del lugar fechas y horarios de entrega de rezagados.

2.10.1.2. Entrega de Prendas Rezagadas

Responsable: Depto. de Adquisiciones - Gerencia Administración y Finanzas.

Depto. de Logística - Gerencia Administración y Finanzas.

Subgerencia de Relaciones Laborales – Gerencia RR.HH.

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa.

El proceso de entrega masiva es realizado en dependencias destinadas para esta actividad, según la programación establecida por abastecimiento, este proceso se lleva a cabo por el proveedor

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

quien basado en las nóminas de entregas, no realizadas y el inventario de prendas, procede a entregar el vestuario a los trabajadores que asisten.

No obstante lo anterior, existen trabajadores que por diversos motivos estando habilitados para entrega no participan del proceso de rezagados. En estos casos las entregas se realizan directamente en Almacén.

Una vez que el trabajador recibe las prendas, se registra la entrega, este debe firmar la recepción conforme de las mismas con lo que se da por terminado el proceso de entrega.

Para el caso en que la entrega no es realizada por el proveedor sino en Almacén, este genera un vale de salida para las prendas, el cual debe ser visado por abastecimiento.

En el caso de que no exista stock, es abastecimiento quien debe gestionar con el proveedor o Almacén respectivo la entrega, solicitando las prendas necesarias y coordinar la entrega física de las mismas.

2.10.1.3. Cuadratura de Proceso

Responsable: Depto. de Adquisiciones - Gerencia Administración y Finanzas

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa.

Una vez terminado el proceso de entrega de rezagados se debe realizar la cuadratura, considerando lo entregado y los registros de datos tanto de prendas en stock, como de los trabajadores habilitados. Con estos antecedentes se obtienen la nómina actualizada del proceso, se identifican entregas pendientes y stock total de las prendas, disponibilizando también información para gestionar análisis según requerimientos de los responsables.

En caso de encontrar diferencias en el resultado de la cuadratura se solicita al proveedor responsable del proceso, la revisión respectiva y de corresponder realizar la corrección de la información.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.10.1.4. Digitalización de Documentos

Responsable: Depto. de Adquisiciones – Gerencia Administración y Finanzas

La digitalización de los documentos se realiza una vez concluido el proceso de entrega. Esta actividad es necesaria para registrar la entrega efectiva de las prendas, información relevante para el balance de las entregas y posterior pago.

Con la revisión finalizada y digitalizada, el Departamento de Adquisiciones procede a realizar lo siguiente:

- Solicita emisión de guía de despacho al Proveedor Adjudicado de todas las prendas cuadradas y con conformidad del Personal Beneficiado (registro de firma).
- En el mismo acto y en caso de discrepancias, solicita correcciones al Proveedor Adjudicado.
- Prendas no entregadas en proceso masivo, deben ser despachadas por el Proveedor Adjudicado a Almacenes de Metro, de acuerdo a distribución informada por el Departamento de Adquisiciones.

Toda discrepancia identificada por el Departamento de Adquisiciones, debe ser informada al Proveedor Adjudicado para saldar dudas y obtener conformidad de las partes (diferencias en cantidades de tallas o prendas).

De comprobarse discrepancias, el Departamento de Adquisiciones hace uso de las atribuciones establecidas en las bases de licitación para solicitar al Proveedor Adjudicado reposición inmediata de las unidades faltantes.

En relación a los saldos de las entregas masivas, el Departamento de Adquisiciones coordina con el Proveedor Adjudicado, la distribución final de saldos a Almacenes Metro S.A., acción que es realizada por el Proveedor Adjudicado.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.10.1.5. Documentos de Salida

Responsable: Depto. de Adquisiciones - Gerencia Administración y Finanzas

Depto. de Logística - Gerencia Administración y Finanzas

Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

Con la cuadratura en conformidad por el Departamento de Adquisiciones, el Proveedor Adjudicado genera y envía la(s) guía(s) de despacho de las prendas entregadas.

Acto seguido y con la guía de despacho recibida a conformidad, el Departamento de Adquisiciones, genera C.A y V.S.

Los dos primeros documentos deben estar firmados por el responsable del Departamento de Adquisiciones.

Finalizada la documentación necesaria, el Departamento de Adquisiciones solicita a Almacenes (Departamento de Logística) la recepción en ERP corporativo del vestuario entregado, adjuntando la siguiente documentación:

- Guía de despacho (envío por mail)
- Orden de Compra (envío por mail)
- Certificado de aceptación (envío por mail)
- Vale de salida (envío presencial)

Almacenes recibe sólo los bienes validados por el Departamento de Adquisiciones que cuenten con toda la documentación en conformidad.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.10.1.6. Recepción en Sistema

Responsable: Depto. Logística (Almacenes) – Gerencia Admin. y Finanzas

Recibida la solicitud de recepción de la Orden de Compra (mercadería) en ERP corporativo, Almacenes revisa que la información se encuentre validada; si esto se encuentra en conformidad, realiza la recepción en ERP corporativo e informa códigos de recepción al Departamento de Adquisiciones, quien entrega el(los) código(s) de recepción al Proveedor Adjudicado.

Si la información no se encuentra en conformidad, Almacenes se encuentra con las facultades para rechazar recepción de la Orden de Compra en ERP corporativo, informando inmediatamente al Departamento de Adquisiciones los motivos de dicha decisión.

2.10.1.7. Facturación

Responsable: Proveedor Adjudicado – Empresa Externa

Recibido los códigos de recepción en ERP corporativo por parte del Departamento de Adquisiciones, el Proveedor Adjudicado procede formalmente a emitir factura respectiva y presentarla en la URF (unidad recepción de facturas) de Metro S.A. ubicada en edificio CCA, primer piso, para proceder a su contabilización y posterior gestión de pago en los plazos definidos en la Orden de Compra.

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

2.11. Conectores de Diagramas de Procesos de Negocios

El propósito de la siguiente tabla es mostrar la interacción de los distintos conectores con los distintos diagramas de procesos de negocios, donde el color naranja indicará que el conector posee una Entrada o Salida en un distinto proceso en el que se encuentra, y el color amarillo indicará que el proceso de entrada y salida están en el mismo proceso, dado lo anterior la interacción de las conexiones entre los procesos son las siguientes:

Conector	Salida	Entrada	Proceso Salida	Proceso Entrada
C1	No generar Curva de tallaje del trabajador	Retirar Prendas	Entregas Masivas	Entregas Masivas
C2.1	Esperar Proceso de Rezagados / Realizar Reclamo en libro de Sugerencia	Realizar Entrega de Prendas	Entrega de Masivas	Entregas Rezagados
C2.2	Registrar Reclamo en libro de Sugerencia	Realizar Entrega de Prendas	Cambio de Entrega Masivas	Entregas Rezagados
C3	Firmar y Recibir Prendas a Conformidad	Solicitar Cambios de Prendas	Entregas Masivas	Cambio Entregas Masivas
C4	Validación Aprobada	Confeccionar Prendas	Entregas Masivas	Entregas Masivas
C5	Rechazar Validación	Anular OC a Proveedor	Entregas Masivas	Entregas Masivas
C6.1	Finalizar Cambio In Situ	Realizar Cuadratura Manual	Cambio de Entrega Masiva	Entregas Masivas
C6.2	Finalizar Cambio In Situ	Realizar Cuadratura Manual	Cambio de Entrega Masiva	Entrega Rezagados
C7	Coordinar entrega como Adquisiciones	Recibir prendas reparadas de proveedor	Cambio de Entrega Masivas	Cambio de Entrega Masivas
C8	Gestionar entrega como excepción	Recibir Prenda Nueva	Cambio de Entrega Masivas	Cambio de Entrega Masivas
C9	Gestionar Cambios con Jefatura	Solicitar Prendas In Situ	Cambio de Entrega Masivas	Entrega en Almacén
C10	Informar Disponibilidad de Stock	Solicitar Prendas In Situ	Cambio en Almacén	Entrega en Almacén

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

3. Reportes Claves de Desempeño (KPIs)

Actividad	Definición KPI	Unidad de medida	Periodicidad Medición	Meta	Rol Responsable
Registro de Talla	Beneficiados registran su tallaje On line	%		80%	-
Entrega de prendas	Trabajadores atendidos / Trabajadores esperados	%		85%	-
Disponibilidad de Prendas (Quiebres de stock)	Cantidad de personas pendientes de retiro / Cantidad de trabajadores	%		95%	-
Realiza reclamo en libro de sugerencia	Cantidad de reclamos gestionados / Cantidad de reclamos totales	%		90%	-
Cambio de talla	- Cantidad de prendas cambiadas / Cantidad de prendas solicitadas - Cantidad de prendas cambiadas/ cantidad de prendas total entregadas	%		N/A	-
Gestión Compostura	- Cantidad de prendas a reparar – cantidad de prendas reparadas - Cantidad de prendas a reparar/ cantidad de prendas	- Und - % - %		N/A	-

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

	total entregadas - Cantidad de prendas pendientes por reparar/ cantidad por prendas totales a reparar				
Gestión Garantía	- Cantidad de prendas a reparar/ cantidad de prendas por garantía - Cantidad de prendas a reponer - cantidad de prendas por garantía - Cantidad de prendas con garantía/ cantidad total de prendas entregadas - Cantidad de prendas a reponer/ cantidad de prendas por garantía - Cantidad de prendas a reparar/ cantidad de prendas por garantía	- Und - Unid - % - % - %		N/A	-

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

4. Identificación de Riesgos Funcionales

Actividad	Descripción de Actividad	Probabilidad	Impacto	Riesgos Inherente
Enviar Nomina de Beneficiados	Recepción de nómina por parte de Calidad de Vid de RR.HH, la cual se recepciona con un mes de no actualización.	Valor: 3; Moderado	Valor:3; Moderado	Valor: 9; Alto
Coordinar Proceso de Tallaje	Etapa en la cual los trabajadores de la compañía deben asistir para controlar tu tallaje, el inconveniente que abarca, es que no todos los beneficiados asisten	Valor: 3; Moderado	Valor:3; Moderado	Valor: 9; Alto
Realizar Cuadratura Manual	Etapa en la cual Adquisiciones, realiza la cuadratura manual ya realizada la cuadratura de inventario por parte del proveedor.	Valor:2; Improbable	Valor:3; Moderado	Valor: 6; Moderado
Gestionar entrega como excepción	Cuando se desea retirar una prenda la cual no esta registrada en el sistema, lo cual pasa a la etapa de excepción.	Valor: 3; Moderado	Valor: 2; Menor	Valor: 6; Moderado
Rebajar Stock Sistémico	Al momento de la entrega en Almacén, el beneficiado retira su prenda y firma la conformidad, se debe registrar en el sistema, para obtener la rebaja de forma directa en el sistema.	Valor: 3; Moderado	Valor: 2; Menor	Valor: 6; Moderado

Clasificación Riesgo Residual	
Nivel	Valor
No Aceptable	7 a 25
Mayor	2,51 a 6,99
Medio	1 a 2,5
Menor	0,20 a 0,99

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---

	ANEXO DE FACTIBILIDAD	Código	0000-STIC
		Versión	V1
	“Gestión de Vestuario de Abast. y Logística - Gerencia de Administración y Finanzas”	Fecha	Julio-2013

5. Matriz de Requerimientos



Matriz
Requerimientos - GES

Realizado por: Subgerencia TIC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago - Chile Tel.: +56(2) 937 20 00 - 937 30 00 www.metro.cl
-----------------------------------	---