

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 4

PROCESO: Almacén

OBJETIVO: Optimizar la gestión de inventario, reduciendo costos, mejorando la eficiencia del abastecimiento (consumibles), recepción, almacenamiento, entrega de bienes, implementando medidas de seguridad y conservación

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de almacén - Gerente Nacional Almacenes.

ALCANCE: Inicia con la generación del requerimiento de consumibles y termina con la entrega del bien al proceso correspondiente pasando por los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento, entregas y logística inversa

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
Requisiciones de Compra. Facturas de bienes y/o servicios. Órdenes de compra de bienes y/o servicios. Actas de satisfacción. Elementos para dar de baja o reemplazar. Informes de auditoría. Proyección de consumos.	Todos los procesos Proveedores Compras Todos los procesos Mantenimiento Almacén Sistema de gestión de Calidad Mantenimiento	Categorización de inventario.	Actualización de consumos. Cambios en el Lay Out del Almacén. Informe periódico posición cuarentena.	Disponibilidad de productos Alertas de obsolescencia	Todos los procesos
		Planeación de la demanda (consumibles)	Elaborar y actualizar la matriz de abastecimiento. Reuniones periódicas con compras. Reuniones periódicas con los servicios.	Solicitudes de compra. Alertas de obsolescencia.	Compras Todos los procesos
Requisiciones de Compra Facturas de bienes y/o servicios Órdenes de compra Actas de satisfacción. Elementos para dar de baja Resultado de informe de auditorías Informe facturación DIAN	Todos los procesos Proveedores Compras Todos los procesos Mantenimiento SGC/ Almacen DIAN Mantenimiento Todos los procesos		Mantener los inventarios ajustados a la realidad.	Indicadores de eficiencia operativa y confiabilidad	Sistema de Gestión de Calidad

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 4

Plan de Mantenimiento preventivo Proyección de consumos					
Facturas de bienes y/o servicios Órdenes de compra Actas de satisfacción. Informe facturación DIAN	Proveedores Compras Todos los procesos DIAN		Recibir, procesar y almacenar los productos y/o servicios comprados.	Entradas de almacén. Registros en el sistema de inventarios.	Todos los procesos
Facturas de bienes y/o servicios Órdenes de compra Actas de satisfacción. Informe facturación DIAN	Proveedores Compras Todos los procesos DIAN		Realizar devoluciones de productos a proveedores.	Salidas por devolución a proveedor. Registros en el sistema de inventarios.	Compras, Contabilidad
Requisiciones de Compra Actas de satisfacción.	Todos los procesos		Entregar productos solicitados.	Salidas de almacén Registro en el sistema de inventario.	Todos los procesos
Documentos del SGC Informes de auditorías	Sistema de Gestión de Calidad	Identificar los riesgos que pueden afectar las metas planteadas.	Implementar acciones para los riesgos identificados Medición de Indicadores de Gestión Realizar solicitud de creación, modificación o anulación de documentos	Acciones de mejora o correctivas. Indicadores de Gestión. Solicitudes de creación, modificación y anulación de documentos.	Sistema de Gestión de Calidad
Personal Contratado. Procedimientos, metodologías, planes y programas de gestión de personal. .	Gestión Humana		Solicitud de requisición de personal	Solicitud de requisición de personal. Necesidades de capacitación y/o entrenamiento. Reporte de novedades de personal.	Gestión Humana

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	3 de 4

Políticas, Procedimientos, metodologías, planes y Programas de SST y PESV. EPP	Gestión SST		Reporte de condiciones inseguras, incidentes y accidentes laborales	Reporte de novedades (personal, condiciones y actos inseguros) Necesidades de capacitación y/o entrenamientos detectados. Requisición de EPP	Gestión SST
Resultado de informe de auditorías Revisiones del proceso	Sistema de Gestión de Calidad Almacén	VERIFICAR	ACTUAR	Planes de acción	Todos los procesos
		Tomar acciones correctivas o de mejora cuando se requiera	Verificar las cantidades y calidades de los bienes almacenados. Verificar las condiciones de almacenamiento de los productos. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos.		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Gerente de Almacenes. Director Nacional de Almacenes. Jefe Nacional de Almacén. Analista de Bases de Datos. Coordinador de Almacenes. Auxiliar de almacén.	Equipos de Cómputo Impresoras / Escáner Conexión Internet ERP de la compañía Software inventarios	Almacenes Oficinas.

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver Matriz legal	ISO 9001:2015	Sistema en línea. Ágora

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	4 de 4

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Almacén	Porcentaje RQ abiertas	Porcentaje RQ abiertas: No RQ abiertas/No RQ generadas (cierre último día del mes)	Coordinador de almacén	Coordinador de almacén	Mensual	97%
2	Resultado	Almacén	Cumplimiento cronograma inventarios	Cumplimiento Cronogramas Inventarios: No Referencias contadas/No Referencias foto inicial	Coordinador de almacén	Coordinador de almacén	Mensual	98%
3	Resultado	Almacén	Distorsión unidades	Distorsión Unidades: Cantidad ítems sin diferencia/ Cantidad ítems contados	Coordinador de almacén	Coordinador de almacén	Mensual	0,5%
4	Proceso	Almacén	Auditoría Almacén	Auditoría Almacén: Porcentaje ponderado de 5 aspectos (siesa vs físico, rotulación, ubicación, orden y limpieza, cierre RQ)	Coordinador de almacén	Coordinador de almacén	Mensual	99%
5	Resultado	Almacén	Novedades Facturación	Novedades facturación: No de facturas con novedades/No total de facturas procesadas	Coordinador de almacén	Coordinador de almacén	Mensual	99%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
03/04/2025	Creación	Jefe Nacional de Almacenes
6/10/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión
10/06/2026	En recursos técnicos se elimina “software manejo de órdenes de compra”	John Jairo Orozco Henao - Jefe Nacional Almacenes