1. **CADENA DE SUMINISTROS**

1.1 DEFINICION

Es un subsistema dentro del sistema organizacional que abarca la planificación de las actividades involucradas en la búsqueda, obtención y transformación de los productos. En esencia**, la Cadena de suministro integra la oferta y la demanda tanto dentro como fuera de la empresa**.La Cadena de suministro incluye todas las actividades de gestión y logística y por ello está presente en cada fase del proceso

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes.

* 1. CARACTERISTICAS

1.2.1- INTERDEPENDENCIA

Es el proceso que permite que por medio de la competitividad la cadena sea más eficiente

1.2.2 DIVERSIDAD DE INTERESES

Debido a distintos intereses de cada uno de los actores de la cadena, ya que no coinciden entre sí, se puede llegar a conflictos y fallas que generan costos y desperdicios.

* + 1. FALTA DE VISIBILIDAD

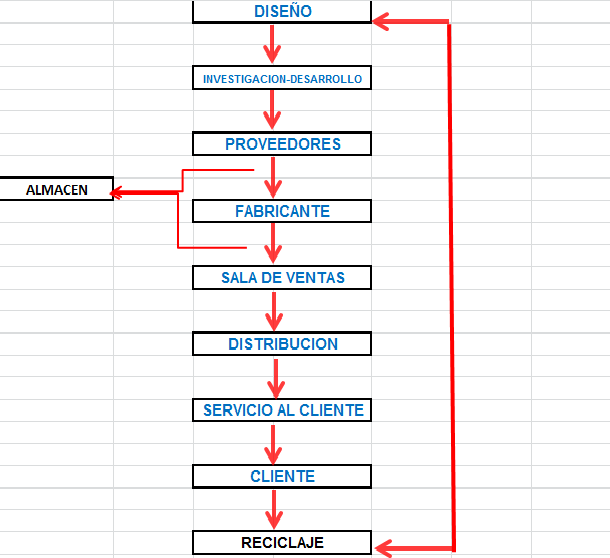
Al no tener la visión real de los aspectos de la cadena, se pueden tomar decisiones erradas que afectan la misma

* + 1. COMUNICACIÓN Y COMPETENCIA

La tecnología de comunicación facilita que se encuentren clientes y competencias al mismo tiempo, lo que conlleva a que se tornen más dinámicas y con respuesta ágiles.

* + 1. LA BATALLA POR EL CLIENTE

Al definir una buena logística del producto y de las interdependencias a lo largo de la cadena, podemos llegar a que la batalla por el cliente sea eficaz y se esté mejorando de manera constante la manufactura y la totalidad de la cadena

* 1. ESTRUCTURACION DE UNA CADENA DE SUMINISTROS
  2. TIPOS DE CLIENTES DE UNA CADENA DE SUMINISTROS
* Cliente interno
* Cliente externo

1.5 ACTORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Los siguientes son los actores en la cadena de abastecimiento:

1.5.1 Proveedores

Son las personas física u organizaciones que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. Además ofrece productos con los requerimientos necesarios por el fabricante y permite asegurar su calidad y el tiempo de entrega en el momento y lugar adecuado.

1.5.2 Fabricantes

Es aquel que se dedica a transformar materia prima para la construcción de un producto. La fábrica se consagra a elaborar productos o servicios que se encuentran regidos por los requerimientos y especificaciones de los clientes.

1.5.3 Distribuidores

Es aquella persona u organización que se encarga de distribuir los productos terminados en los puntos de venta que tienen contacto consumidor final. Es una parte vital de la cadena de abastecimiento debido a que una inadecuada manipulación del producto puede anular todo el proceso de calidad realizado en la fábrica.

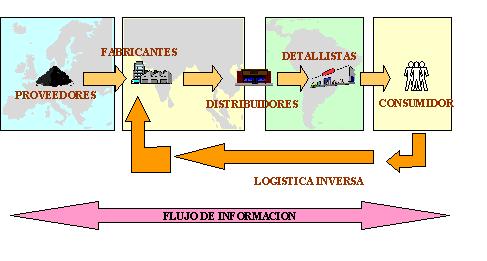
1.5.4 Detallistas

Es el punto de contacto directo con el cliente o consumidor final. Por lo general se ve representado por un Comerciante que vende al por menor o detal una mercancía.

1.5.6 Clientes o Consumidor

Es la persona u organización que adquiere, realiza o disfruta de bienes, productos o servicios, en pocas palabras estos son la razón de ser del negocio.

IMAGEN ACTORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

[](http://logistweb.files.wordpress.com/2008/09/actores1.jpg)

1. **UNIDADES DE NEGOCIO.**

Se entiende por unidad estratégica de negocio (**UEN**)  un conjunto homogéneo de actividades o negocios, desde el punto de vista estratégico, es decir, para el cual es posible formular una estrategia común y a su vez diferente de la estrategia adecuada para otras actividades y/o unidades estratégicas. La estrategia de cada unidad es así autónoma, si bien no independiente de la demás unidades estratégicas, puesto que se integran en la estrategia de la empresa.  
  
3. TIPOS DE PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

* Planificación
* aprovisionamiento
* pedidos por emergencia
* cumplimiento de pedidos
* traslados y despacho
* proceso de análisis de existencias
* seguimiento de fallas en componentes
* recepción y administración de inventarios
* facturación y emisión de recibos
* administración de garantías
* procesamiento de pagos.

3.1 OPERACIONES DE LAS CADENAS DE SUMINISTROS

La cadena de suministros engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final.

Las operaciones de las cadenas de abastecimiento están constituidas por el equipo responsable del control de los diferentes productos a través de la cadena de abastecimiento para hacer posible que estos estén disponiblesy sean los correctos en el tiempo precisopara que de este modo se produzca el menor número de perdidas posibles o se gaste el menor capital de explotación aunque deben haber existencias en las tiendas en cualquier momento.

1. MARCO LEGAL DEL PROCESO Y DEL SECTOR TRANSPORTE

El objeto es unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad El transporte gozará de la especial protección estatal y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos en las normas que la modifiquen o sustituyan.

4.1 El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

4.2 Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

4.3 El Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

4.4 Por la cual se reglamenta la planeación en el sector transporte

4.5 Control de tránsito. Corresponde a la Policía de Tránsito velar por el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte, por la seguridad de las personas y cosas en las vías públicas.

4.6 Inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas internacionales, leyes, decretos, regulaciones, reglamentos y actos administrativos que regulen los modos de transporte

1. ACUERDOS DE NEGOCIACION EN LOS ACTORES DE LA CADENA (APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCION Y PRODUCCION)

5.1 APROVISIONAMIENTO.

* El manejo integral de los proveedores se ha convertido en uno de los ejes estratégicos como un “valor añadido”; pues al ser el primer “eslabón” de la Cadena de Suministro, permite dinamizarla..
* Es necesario considerar a los proveedores como aliados estratégicos y se les da a conocer con anticipación el plan de requisiciones para que ellos se encarguen de ejecutarlo de acuerdo con las condiciones establecidas de calidad, costo, plazo y servicio postventa; por lo que su participación será activa y por lo tanto; las partes obtendrán beneficios mutuos para lo cual es necesario generar “confianza”; ya que de esta manera, la cadena de suministro resulta fortalecida, lo que se traduce en costos bajos y por ende una mejora en competitividad,
* Las organizaciones al contar con una base de proveedores que estén  
  codificados, clasificados y segmentados, garantiza, de una parte, una gestión más confiable, disminuyendo el riesgo del aprovisionamiento; y de otra parte, ahorra recursos en su manejo y administración.

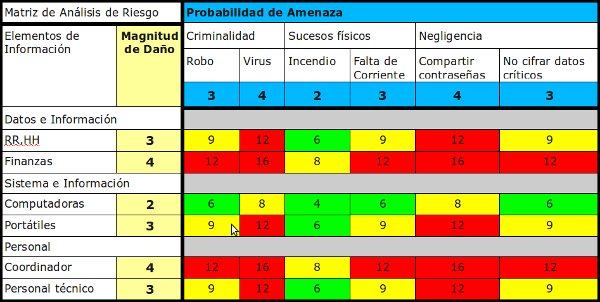
6. RIESGOS

6.1 TIPOS DE RIESGOS

* Catastrófico: cuando la ocurrencia del factor de riesgo puede llegar a tal punto que la supervivencia de la organización esté en peligro. Estos riesgos suelen estar asociados a catástrofes naturales, u otras causas de fuerza mayor.
* Crítico: se habla de este tipo de riesgos cuando, pese a su ocurrencia, no peligra la existencia de la organización.
* Marginal: caso de ocurrir este tipo de riesgos, la situación puede controlarse de manera adecuada sin grandes esfuerzos.
* Despreciable: sus consecuencias no tienen incidencia apreciable en la actividad. Este tipo de situaciones forman parte del día a día de la actividad de la organización

6.2 MATRIZ DE RIESGOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS

Una**Matriz de riesgo** permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión en temas de prevención de riesgos. Otorgando valores que permiten actuar frente a estos riesgos, graficando esta matriz de manera claro expresando la severidad y probabilidad que sean identificados en el análisis previamente realizado.



6.3 PONDERACIONES DE RIESGOS OPERACIONALES Y CLASIFICACIÓN

Riesgos operacionales: Surgen a partir de las operaciones propias de una organización

* Riesgos inherentes a las operaciones
* Riesgos asociados a las decisiones de directivos
* Riesgos financieros
* Riesgos estratégicos
* Riesgos operativos
* Riesgos jurídicos y de conformidad
* Riesgos de control
* Riesgos de deteccion

1. PERFILES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON LA OPERACIÓN A EJECUTAR

Para una cadena de suministros se necesitan diferentes tipos de personal. Dependiendo de la actividad a la cual se dedica la empresa así mismo se realiza la selección de personal con el perfil requerido para la actividad.

1. PLAN DE CONTINGENCIAS: ELEMENTOS.

La elaboración de planes de contingencias son aquellos que permiten reaccionar ante situaciones imprevistas.En el proceso de implementación de planes de contingencia en la cadena de abastecimiento se debe tener al tanto la compañía de los posibles riesgos que se puedan presentar en la administración de su cadena, teniendo presente los cuatros pasos primordiales para la implementación de estos planes, siendo estos los siguientes: identificar, evaluar, priorizar y administrar los riesgos de manera de poder encontrar las posibles soluciones a los riesgos mayores con tanto detalle como sea posible, pero en menor grado para los riesgos menores.

El plan de contingencias comprende tres subplanes. Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza:

* El plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.
* El plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es paliar los efectos adversos de la amenaza.
* El [plan de recuperación](http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_Recuperaci%C3%B3n_ante_Desastres). Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza.

Por otra parte, el plan de contingencias no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente:

* Qué recursos materiales son necesarios.
* Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan.
* Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan.
* Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son

1. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS LOGÍSTICAS
   1. ESTRATEGIAS LOGISTICAS: Organizan y dirigen las operaciones

* Cálculo de necesidades, es una actividad propia del planeamiento logístico.
* Compra o Adquisición, tiene por objetivo realizar las adquisiciones de materiales
* Obtención, esta actividad se inicia con el pedido y tiene por finalidad contribuir a la continuidad de las actividades
* Almacenamiento, implica la ubicación o disposición así como la custodia de todos los artículos del almacén
* Despacho o distribución, consiste en atender los requerimientos del usuario
* Control de Stocks
* Utilización de desperdicios u obsoletos, para tomar las medidas más ventajosas para la empresa
  1. TACTICAS LOGISTICAS:La táctica es la acción que realizamos para conseguir un resultado determinado en un momento determinado.
* Motivar
* Incrementar el nivel
* Invertir capital
* Incursionar en mercados

1. RESPONSABILIDADES FRENTE AL EVENTO O SITUACIÓN

La gestión de los Riesgos dentro de los planes de contingencia son responsabilidad de las personas que participan en el proceso. Por lo anterior se hace indispensable que dentro de las organizaciones se establezca un Diagnostico, el análisis de medidas de reducción, prevención y Mitigación, la estructuración de planes de respuesta una ves fallen los procesos (Plan A) y por ultimo un plan de Monitoreo y Evaluación que garantice sostenibilidad a través del tiempo.

El Impacto de un riesgo puede generar consecuencias de alta relevancia para la compañía, es decir que los Riesgos son parte latente de las operaciones; razón por la cual se hace necesario identificar y actuar en referencia a las causas para disminuir la vulnerabilidad y mitigar en caso de materializarse el riesgo. Por lo anterior, debemos considerar que los factores de riesgo obedecen a la combinación de la amenaza y la Vulnerabilidad.

Se puede determinar entonces que lo característico de un riesgo depende del dinamismo que genera las modificaciones, niveles de intensidad, factores de riesgo vs. Amenaza en un periodo de tiempo; la variabilidad en la percepción respecto de un evento puesto que está dimensión es usualmente valorada por los diferentes actores de las operaciones y el resultado del impacto del riesgo.

cuando se presentan crisis o eventos adversos con un producto defectuoso, vencido, contaminado o que genera algún tipo de riesgo para la salud del consumidor, las empresas se ven impactadas en varios niveles: imagen y reputación, costos y traumatismo en sus operaciones. Por ello, deben trabajar sobre acciones que disminuyan el daño que la opinión pública pueda hacer sobre la reputación del producto, los responsables por la logística deben emprender el proceso de recogida de los productos (conocido como recall), lo más rápido posible y asumiendo los costos justos, dada la urgencia de estas situaciones.

El proceso logístico es un tema esencial dentro de la responsabilidad empresarial. Ninguna organización está exenta de este tipo de eventualidades, y por esto es importante contar con capacidad de respuesta frente a estos inconvenientes que sin duda afectan la confianza y fidelidad del consumidor.

En términos operativos, el directivo advierte que el proceso de recolección de producto es complejo y tiende a involucrar múltiples actores en las cadenas de abastecimiento. Esta situación genera una serie de eventos y acciones que alteran las operaciones de la compañía e involucran costos directos e indirectos.

1. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión nos permiten medir la capacidad de competitividad es un proceso gerencial relativamente novedoso

* Significado del [Desempeño](http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluacion/indicad-evaluacion.shtml).
* Índice e Indicador.
* Indicadores de Gestión.
* ¿Por qué medir y para qué?
* Atributos de los indicadores y tipos de indicadores
* Categorías de los indicadores.
* Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión.
* Indicadores individuales.
* Indicadores globales.

12. **‍‍**RIESGOS OPERACIONALES .TIPOS

Se entiende por riesgo operacional a cualquier evento que interrumpa la cadena de suministro. Sin embargo, solo el 38% de las organizaciones encuestadas cuenta con indicadores que alerten anticipadamente de posibles riesgos para que las empresas puedan poner en marcha planes de contingencia antes incluso de que se produzca la interrupción en la cadena.

El estudio desvela nuevamente que aquellas empresas con más éxito han planificado su cadena de suministro teniendo en cuenta los posibles riesgos y han desarrollado planes de contingencia para mantener su actividad en todo momento.

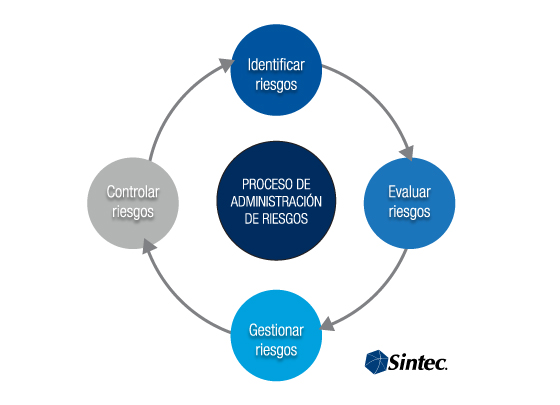
Los riesgos operacionales surgen a partir de las operaciones propias de una organización.

12.1 TIPOS DE RIESGOS OPERACIONALES:

• Riesgos inherentes a las operaciones

• Riesgos asociados a las decisiones de directivos

Las empresas están diariamente sujetas a numerosos riesgos operacionales y a no tener una adecuada administración de riesgos a lo largo de la cadena de suministro, estos efectos negativos pueden ser significativos y duraderos. Los riesgos operacionales están vinculados a operaciones de desarrollo, fabricación y distribución del producto interno de la empresa. Estrategias de inventario just-in-time y racionalización de la capacidad, han impulsado la eficiencia de la cadena de suministro y han vuelto los negocios más ágiles y sensibles. Pero la reducción de la demora en la cadena, también ha reducido el margen de error y amplificado el potencial disruptivo de cualquier problema que surja.



* 1. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN ENTRE ACTORES DE LA CADENA

Nivel individual

Nivel organizacional

Nivel grupal

Nivel de competitividad

Comité de Gerencia

Comité de Subgerencia

Comité de Dirección Seccional

Reunión General

Circulares Mensuales

Carteleras

Correo electrónico interno

Intranet

Memorandos

14. NORMAS Y ORGANISMOS DE CONTROL

De acuerdo con la Constitución Política de 1991(art. 117), se considera que los organismos de control son el Ministerio Público, cuyo nombre más familiar es Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República. La Fiscalía General de la Nación, aunque constitucionalmente no está determinada como un organismo de control ya que pertenece al poder judicial, ha desarrollado acciones desde su área de influencia en contra de la corrupción, que hacen necesaria su inclusión en esta guía. Lo propio ocurre con la Auditoría General de la República.

**CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION**

La Constitución Política de Colombia de 1991 en el articulo 267, establece que ejercerá el control financiero, de gestión y de resultados sobre la entidades que manejen fondos o bienes de la nación. Verifica la regularidad de las actuaciones del Ministerio de Comunicaciones, que se deben efectuar con base en la normatividad vigente. Alguna de las áreas en las cuales puede efectuar auditorias son: Contratación, ejecución presupuestal, manejo contable y financiero, verificación de trámites internos, etc.   
La vigilancia de la gestión fiscal del IPSE y el control de resultados corresponde a la Contraloría general de la República.

El control de la gestión fiscal comprende:

- Control de Gestión

- Control Financiero

- Control de Resultados

Es la institución encargada del control en la ejecución de los recursos del Estado. Desarrolla la vigilancia de la gestión fiscal, con base en un procedimiento cuyas premisas son el control posterior y selectivo. Lo anterior indica que se realiza después que han sido ejecutados los recursos y se considera selectivo, ya que a través de un procedimiento técnico se escoge una muestra representativa dentro del total de gastos e inversiones desarrolladas por la administración.

El control fiscal va dirigido a determinar la eficiencia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, con los cuales fueron ejecutados los recursos del Estado.

**PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

Ejerce el control disciplinario del servidor publico, adelantando las investigaciones y sancionando a los funcionarios que incurran en faltas disciplinarias en el desempeño de sus funciones. De igual manera adelanta las investigaciones cuando se presenten irregularidades en el manejo del patrimonio público. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 277 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Es la institución que representa a la Sociedad como un todo ante el Estado. Dentro de las funciones principales encargadas a este ente, está la vigilancia de la conducta de los funcionarios públicos, estableciendo las sanciones disciplinarias a que haya lugar cuando: violen la Constitución y las leyes, obtengan indebido provecho para sí de los recursos públicos, entorpezcan o sean negligentes en el desarrollo de investigaciones y no denuncien hechos delictivos de los cuales tengan conocimiento por el cargo que desempeñan.

**Defensoría del Pueblo**

La Defensoría del Pueblo es una institución del Estado colombiano responsable de impulsar y hacer efectivos los derechos humanos.

**Personería**

La Personería es un ente del Ministerio Público, representamos a la comunidad ante la Administración Municipal, ejerce, vigila y hace control sobre su gestión, velamos por la promoción y protección de los derechos humanos, vigila el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses.

**Veeduría**

La veeduría es un mecanismo de participación ciudadana concebido para que las personas desarrollen la tarea del control a la gestión pública y al uso adecuado de los recursos públicos. Esta forma de participación requiere entonces un ejercicio de regulación distinto, porque a diferencia de la toma de decisiones que necesita de normas claras que establezcan los procedimientos para elegir y decidir, las veedurías ciudadanas debido a su labor de control de la gestión estatal sobre asuntos específicos y particulares requieren de independencia y autonomía frente al Estado. Por lo tanto, a éste le queda la responsabilidad de ayudar en la organización y capacitación de los (as) ciudadanos (as) que deseen hacer veeduría, pero no puede incidir de forma determinante en los asuntos sobre los que éstos pueden hacer control y en las maneras en que pueden ejercerlo.

Es claro que las veedurías son expresión genuina de principios como la soberanía popular y la participación, pero también es evidente que tenemos mucho camino por construir para lograr una consolidación de estos principios constitucionales, de cómo la participación va fortaleciendo sus propias herramientas para hacerse efectiva en el país. Es hora de reflexionar sobre el error que implica ejercer la participación ciudadana siguiendo el camino de la representación: Como se ya se enunció no se tratan de principios contrarios, pero si autónomos entre sí, los cuales le aportan desde sus contenidos, diferentes valores para la consolidación del Estado Social y Democrático de Derecho.

**Consejo Nacional Electoral**

a. De los votos emitidos para Presidente de la República en el Territorio Nacional y en las Embajadas y Consulados colombianos en el exterior, con base en las actas y registro válidos de los escrutinios practicados por sus Delegados y las actas válidas de los jurados de votación en el exterior.

b. Conocer de las apelaciones que interpongan los testigos de los partidos, los candidatos o sus representantes en el acto de los escrutinios generales contra las decisiones de sus delegados

c. Desatar los desacuerdos que se presenten entre sus Delegados. En tales casos, hará la declaratoria de la elección y expedirá las correspondientes credenciales.

d. Designar sus delegados para que realicen los escrutinios generales en cada circunscripción electoral.

E .Declarar la elección del candidato que hubiere obtenido la mayoría de los sufragios y el Presidente de la Corporación lo comunicará así al Congreso, al Gobierno y al ciudadano electo.

f. Declarar la pérdida de la personería jurídica a los partidos y movimientos políticos en los casos previstos en la ley.

g. Fijar seis (6) meses antes de la elección, la suma máxima que podrá invertir un candidato a cargo de elección popular en la respectiva campaña, bien sea de su propio peculio, del de su familia o de contribuciones de particulares; igualmente en el mes de enero de cada año, fijará el monto máximo de dinero privado que podrá ser gastado para las campañas de los distintos mecanismos de participación ciudadana contemplados en la Constitución y la ley.

h. La administración del fondo Nacional de Financiación de Partidos y Campañas electorales

i. Adelantar las investigaciones de índole administrativa, contra Candidatos, Partidos y Movimientos Políticos, medios de comunicación y en general, personas jurídicas y naturales que infrinjan las disposiciones en materia electoral, sancionará y fijará las cuantías de las multas según la gravedad de la falta.

j. Emitir conceptos en materia electoral interpretando las disposiciones legales.

K .Fijar la suma por la cual deben constituir la póliza de seriedad, los candidatos no inscritos por partidos o movimientos políticos, al momento de la inscripción de la candidatura.

l. Presentar anualmente al Congreso de la República un informe de labores.

m. Convocar referendos tendientes a obtener la derogatoria de una ley de conformidad con la Constitución.

n. Elegir a los miembros del Tribunal Nacional y de los Tribunales secciónales de Garantías Electorales.

o. Elegir sus delegados cuando se presenten consultas populares a fin de que desempeñen las funciones establecidas en la ley.

P .Investigar y sancionar disciplinariamente al Registrador Nacional del Estado Civil conforme a la ley.

q. Conferir comisiones a sus miembros y empleados bajo su dependencia. Esta función podrá ser delegada al Presidente del Consejo cuando se trate de comisiones dentro del país.

r. Nombrar y remover los empleados de la Corporación.

s. Aprobar el presupuesto que le presente el Registrador Nacional del Estado Civil, así como sus adiciones, traslados, créditos y contracréditos.

t. Aprobar los nombramientos de Secretario General, Delegados del Registrador Nacional del Estado Civil y Registradores Distritales de Bogotá.

u. Aprobar las Resoluciones que dicte el Registrador Nacional del Estado Civil sobre creación, fusión y supresión de cargos lo mismo que respecto de la fijación de sus sueldos y viáticos. v. Aprobar el diseño y su contenido de la cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad que proyecte el Registrador Nacional del Estado Civil.

**LA REGISTRADURIA**

La misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la mayoría de los puntos del Plan de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”, se constituye en un factor fundamental de claridad y confianza para el logro de buena parte de los objetivos allí planteados.

En este orden de ideas la Registraduría Nacional del Estado Civil representa la confiabilidad en el Registro y la Identificación de los colombianos; por lo tanto, le permitirá al Gobierno tener la certeza sobre la identificación de las personas, que espera, sean las beneficiarias de los esfuerzos que hace por satisfacer las necesidades en los diferentes niveles de la población.

Igualmente representa la confiabilidad en los procesos de elección y participación democrática; por lo tanto, será para el país un factor de confianza y credibilidad que permita que estos eventos se constituyan en las herramientas útiles a las comunidades para lograr una paz duradera.

En la Registraduría Nacional del Estado Civil estamos asumiendo el reto de la renovación tecnológica y operativa a partir de nuestro compromiso con la ejecución de diversos proyectos que conduzcan a nuestra institución a prestar un servicio eficiente, oportuno y transparente, en todos los componentes de nuestra Misión Organizacional. La ley 757 de 25 de Julio de 2002, que establece la obligatoriedad de la renovación de la Cédula de Ciudadanía compromete la gestión de la Registraduría Nacional del Estado Civil en un proyecto de grandes proporciones. El desarrollo de esta labor, implica adicionalmente la actualización tecnológica y operativa de diversas áreas misionales de la institución, para optimizar nuestros servicios prestados a la comunidad, que es la principal razón de nuestro trabajo.

Todo lo anterior se llevará a cabo con al esfuerzo y acción de cada una de las personas que hacen parte de nuestro equipo humano en cada rincón de Colombia; para lo cual será necesario lograr que todos nuestros colaboradores acojan como propio nuestro “Compromiso Ético”; el cual expresa esa responsabilidad individual que sumada se convierte en propósito colectivo y por lo tanto será la mejor manera de conducir nuestra organización al cumplimiento exitoso de los objetivos.

Dado que el Plan Indicativo de Gestión es dinámico, la Oficina de Planeación en cumplimiento de su función en este documento presenta la primera actualización del mismo, ajustándolo para facilitar el logro de los Objetivos.

15. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN ENTRE ACTORES DE LA CADENA FRENTE: APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y PRODUCCIÓN:

El componente clave para mejorar la cadena de suministro es la buena comunicación que involucra la ruptura de los silos que históricamente aislaron varias áreas de la compañía, las cuales eran islas que no se podían comunicar. Para poder mejorar esta situación se recomienda seguir los siguientes pasos:

 1-Comenzar preguntándose “¿Qué tipo de cultura maneja

………..a nuestra organización?”-Este paso requiere una mirada clara de cómo su gente esta mirándose así mismo, como ellos miran al otro y como miran la organización, algunas buenas preguntas para preguntar durante este proceso son:

 -¿Se podría invertir en mejorar la cultura de la comunicación?. Una cultura que alienta la comunicación significa un negocio que efectivamente comporte la información.

 -¿Esta dispuesto su equipo de trabajo al cambio?. No se puede esperar que la gente cambio su manera de trabajar, comunicarse y colaborar mientras no se cambien los hábitos. Esto significa intentar nuevos enfoques, queriendo asumir los riesgos que esto conlleva. Es importante tener en cuenta que se recomienda que estos cambios se deben comenzar de arriba hacia abajo en la organización.

 2-Identificar las herramientas para su plan.- Para realizar una comunicación, basado en el rendimiento de la fuerza de trabajo, usted necesita tanto el plan como las herramientas para completar este. Sus herramientas son las tácticas y métodos que se usaran para construir día por día una cultura que traiga una comunicación efectiva. Una buena táctica es asegurarse que los esfuerzos sean visibles, una recomendación es el uso de herramientas de tecnologías para su ventaja como son envió de correos con actualizaciones, la intranet entre otros.

 3-Implementacion del plan por medio de incentivos.- Los incentivos enfatizaran la importancia de mejorar la comunicación, y estos no solo permitirán una mejoría en la cultura si no también en las líneas de fondo de la compañía

16. MODELO DE MEJORA CONTINUA

**Mejora Continua - Ciclo PDCA**

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

**"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días"**

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

**Plan (planificar)**

**Organización lógica del trabajo**

* Identificación del problema y planificación.
* Observaciones y análisis.
* Establecimiento de objetivos a alcanzar.
* Establecimiento de indicadores de control.
* **Do (hacer)**

**Correcta realización de las tareas planificadas**

* Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
* Aplicación controlada del plan.
* Verificación de la aplicación.
* **Check (comprobar)**

**Comprobación de los logros obtenidos**

* Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
* Comparación con los objetivos.

**Adjust (ajustar)**

**Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos**

* Analizar los datos obtenidos.
* Proponer alternativa de mejora.
* Estandarización y consolidación.
* Preparación de la siguiente etapa del plan.

 La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Alcanzar los mejores resultados, no es labor de un día. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y tomarlo como hábito, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas.

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral depende plenamente de ello.

**Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión.**

Si es tan evidente y necesaria la mejora contínua, cómo es factible pues que muchos empresarios y directores de empresas se nieguen a verla y adoptarla, o dicho en otras palabras, ¿por qué se niegan a tomar conciencia de dicha “obligatoria” necesidad?

Si hay que hacer y pensar al mismo tiempo, sabiendo que la rapidez y agilidad es crítica, ¿no es cierto que tenemos que tener preparada nuestra organización para parar lo mínimo para analizar los problemas?

[](http://www.google.com.co/imgres?q=modelo+de+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&biw=1024&bih=571&tbm=isch&prmd=imvns&tbnid=WOkhI-yHky4HYM:&imgrefurl=http://canales-de-distribucion.wikispaces.com/Actividad+No+3+Solucion&docid=V8CooSiMvlRouM&imgurl=http://canales-de-distribucion.wikispaces.com/file/view/Innovaciones_-_Mejora_continua.jpg/156915961/946x342/Innovaciones_-_Mejora_continua.jpg&w=300&h=245&ei=R24uUP6NDuaFyQHh14GwAw&zoom=1&iact=hc&vpx=96&vpy=239&dur=1375&hovh=196&hovw=240&tx=132&ty=113&sig=105308045115883294179&page=1&tbnh=116&tbnw=142&start=0&ndsp=15&ved=1t:429,r:5,s:0,i:86)

17. CONDICIONES CLIMÁTICAS, DE SEGURIDAD, GEOGRÁFICAS Y AMBIENTALES FRENTE A LA OPERACIÓN.

Se refiere a todas las condiciones que impiden que la producción de la cadena de suministro siga su curso normal, como catástrofes naturales huracanes, inundaciones, tormentas de nieve o tornado, accidentes incendios, cortes de energía, o fallos en los equipos y situaciones creadas por el hombre. Contaminación, la polucion, variaciones en la temperatura

18. TIPOS DE SITUACIONES O EVENTOS.

Las empresas consisten en proveedores, fabricantes y clientes interconectados trabajando juntos para proporcionar productos o servicios a los clientes finales. Basándose en esta definición, para ellos un evento disruptivo es una situación que dará lugar a la pérdida parcial de los componentes de la red o que inutilizará algunas de las conexiones entre los componentes en un corto período de tiempo y que puede causar un impacto significativo en la economía, de modo que la empresa necesite volver a configurar su red. Dichos autores realizan una clasificación de los eventos disruptivos que pueden afectar a una empresa en: (i) catástrofes naturales (huracanes, inundaciones, tormentas de nieve o tornados), (ii) accidentes (incendios, cortes de energía, o fallos en los equipos) y (iii) situaciones disruptivas creadas por el hombre (tales como huelgas, terrorismo, guerras.

19. ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES PARA ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA.

19. 1 PLAN DE CONTINGENCIA

Podríamos definir a un plan de contingencias como una estrategia planificada con una serie de procedimientos que nos faciliten o nos orienten a tener una solución alternativa que nos permita restituir rápidamente los servicios de la organización ante la eventualidad de todo lo que lo pueda paralizar, ya sea de forma parcial o total .El plan de contingencia es una herramienta que le ayudará a que los procesos críticos de su empresa u organización continúen funcionando a pesar de una posible falla en los sistemas computarizados. Es decir, un plan que le permite a su negocio u organización, seguir operando aunque sea al mínimo.

Objetivos del Plan de Contingencia

Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados críticos que componen los Sistemas de Información.

Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas de los elementos que componen un Sistema de Información.

Aspectos Generales de la Seguridad de la Información

La Seguridad Física

La seguridad física garantiza la integridad de los activos humanos, lógicos y materiales de un sistema de información de datos. Si se entiende la contingencia o proximidad de un daño como la definición de Riesgo de Fallo, local o general, tres serían las medidas a preparar para ser utilizadas en relación a la cronología del fallo.

Antes

El nivel adecuado de seguridad física, o grado de seguridad, es un conjunto de acciones utilizadas para evitar el fallo o, en su caso, aminorar las consecuencias que de el se puedan derivar. Es un concepto aplicable a cualquier actividad, no sólo a la informática ,en la que las personas hagan uso particular o profesional de entornos físicos.

•Ubicación del edificio.

•Ubicación del Centro de Procesamiento de Datos dentro del edificio.

•Compartimentación.

•Elementos de la construcción.

•Potencia eléctrica.

•Sistemas contra Incendios.

•Control de accesos.

•Selección de personal.

•Seguridad de los medios.

•Medidas de protección.

•Duplicación de medios.

DURANTE

Se debe de ejecutar un plan de contingencia adecuado. En general, cualquier desastre es cualquier evento que, cuando ocurre, tiene la capacidad de interrumpir el normal proceso de una empresa .La probabilidad de que ocurra un desastre es muy baja, aunque se diera, el impacto podría ser tan grande que resultaría fatal para la organización. Por otra parte, no es corriente que un negocio responda por sí mismo ante un acontecimiento como el que se comenta, se deduce la necesidad de contar con los medios necesarios para afrontarlo. Estos medios quedan definidos en el Plan de Recuperación de Desastres que junto con el Centro Alternativo de Proceso de Datos ,constituye el plan de contingencia que coordina las necesidades del negocio y las operaciones de recuperación del mismo .Son puntos imprescindibles del plan de contingencia:

•Realizar un análisis de riesgos de sistemas críticos que determine la tolerancia de los sistemas

•Establecer un periodo crítico de recuperación, en la cual los procesos debe de ser reanudados antes de sufrir pérdidas significativas o irrecuperables.

•Realizar un Análisis de Aplicaciones Críticas por que se establecerán las prioridades del proceso.

•Determinar las prioridades del proceso, por días del año, que indiquen cuales son las aplicaciones y sistemas críticos en el momento de ocurrir el desastre y el orden de proceso correcto.

  Plan de Contingencia de los Sistemas de Información

 Instituto Nacional de Estadística e Informática

 Establecer objetivos de recuperación que determinen el período de tiempo (horas, días, semanas) entre la declaración de desastre y el momento en el que el centro alternativo puede procesar las aplicaciones críticas.

•Designar entre los distintos tipos existentes, un Centro Alternativo de Proceso de Datos.

•Asegurar la capacidad de las comunicaciones.

•Asegurar la capacidad de los servidores back-up.

Después

Los contratos de seguros vienen a compensar, en mayor o menor medida las pérdidas, gastos o responsabilidades que se puedan derivar para el centro de proceso de datos una vez detectado y corregido el fallo. De la gama de seguros existentes, se pueden indicar los siguientes:

•Centros de proceso y equipamiento:

Se contrata la cobertura sobre el daño físico en el CPD (Centro de Procesamiento de Datos) y el equipo contenido en el.

•Reconstrucción de medios de software:

Cubre el daño producido sobre medio software tanto los que son de propiedad del tomador de seguro como aquellos que constituyen su responsabilidad.

•Gastos extra:

Cubre los gastos extra que derivan de la continuidad de las operaciones tras un desastre o daño en el centro de proceso de datos. Es suficiente para compensar los costos de ejecución del plan de contingencia.

•Interrupción del negocio:

Cubre las pérdidas de beneficios netos causadas por las caídas de los medios informáticos o por la suspensión de las operaciones.

•Documentos y registros valiosos:

Se contrata para obtener una compensación en el valor metálico real por la pérdida o daño físico sobre documentos y registros valiosos no amparados por el seguro de reconstrucción de medios software.

•Errores y omisiones:

Proporciona protección legal ante la responsabilidad en que pudiera incurrir un profesional que cometiera un acto, error u omisión que ocasione una perdida financiera a un cliente.

•Cobertura de fidelidad:

Cubre las pérdidas derivadas de actos deshonestos o fraudulentos cometidos por empleados.

•Transporte de medios:

Proporciona cobertura ante pérdidas o daños a los medios transportados.

•Contratos con proveedores y de mantenimiento:

Proveedores o fabricantes que aseguren la existencia de repuestos y consumibles, así como garantías de

20. RESPONSABILIDADES FRENTE AL EVENTO O SITUACIÓN.

La gestión de los Riesgos dentro de los planes de contingencia son responsabilidad de las personas que participan en el proceso. Por lo anterior se hace indispensable que dentro de las organizaciones se establezca un Diagnostico, el análisis de medidas de reducción, prevención y Mitigación, la estructuración de planes de respuesta una ves fallen los procesos (Plan A) y por ultimo un plan de Monitoreo y Evaluación que garantice sostenibilidad a través del tiempo.

El Impacto de un riesgo puede generar consecuencias de alta relevancia para la compañía, es decir que los Riesgos son parte latente de las operaciones; razón por la cual se hace necesario identificar y actuar en referencia a las causas para disminuir la vulnerabilidad y mitigar en caso de materializarse el riesgo. Por lo anterior, debemos considerar que los factores de riesgo obedecen a la combinación de la amenaza y la Vulnerabilidad.

Se puede determinar entonces que lo característico de un riesgo depende del dinamismo que genera las modificaciones, niveles de intensidad, factores de riesgo vs. Amenaza en un periodo de tiempo; la variabilidad en la percepción respecto de un evento puesto que está dimensión es usualmente valorada por los diferentes actores de las operaciones y el resultado del impacto del riesgo.

﻿

cuando se presentan crisis o eventos adversos con un producto defectuoso, vencido, contaminado o que genera algún tipo de riesgo para la salud del consumidor, las empresas se ven impactadas en varios niveles: imagen y reputación, costos y traumatismo en sus operaciones.Por ello, deben trabajar sobre acciones que disminuyan el daño que la opinión pública pueda hacer sobre la reputación del producto, los responsables por la logística deben emprender el proceso de recogida de los productos (conocido como recall), lo más rápido posible y asumiendo los costos justos, dada la urgencia de estas situaciones.

El proceso logístico es un tema esencial dentro de la responsabilidad empresarial. Ninguna organización está exenta de este tipo de eventualidades, y por esto es importante contar con capacidad de respuesta frente a estos inconvenientes que sin duda afectan la confianza y fidelidad del consumidor.

En términos operativos, el directivo advierte que el proceso de recolección de producto es complejo y tiende a involucrar múltiples actores en las cadenas de abastecimiento. Esta situación genera una serie de eventos y acciones que alteran las operaciones de la compañía e involucran costos directos e indirectos.

21. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

A través de un sinfín de guías, prontuarios, esquemas y recomendaciones, puede usted analizar y controlar como su empresa se está comunicando con su clientela actual y potencial, permitiéndole diseñar un programa eficaz de comunicación, tanto por lo que respecta al uso del teléfono, como a sus vendedores y cualquier colaborador que esté en contacto con su mercado, independientemente de la propia publicidad. Al propio tiempo le facilita toda una serie de pautas para poder poner en marcha una campaña de publicidad, sea cual sea su presupuesto, ayudándole a determinar cuáles pueden ser los objetivos de su publicidad más eficaces, redactar un briefing e incluso qué criterios debe tener en cuenta a la hora de tener que elegir una Agencia de Publicidad. Finalmente le propone un método muy original para poder medir la eficacia de sus campañas de publicidad.

Se maneja en tres formas

* 1. Intranet : Mas manejada por las empresas internamente
  2. Internet :Hay dos tipos de comunicación externa: electrónicamente, coll center
  3. Extranet : nueva tendencia de comunicación entre las empresas (Edi,Software colaborativos (producción en cadena), BMI (inventario colaborativo)

‍‍