



**Universidad de Oriente
Núcleo Nueva Esparta
Escuela de Hotelería y Turismo
Departamento de Turismo**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DEL HOTEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING
CARACAS.**

Trabajo de Grado modalidad pasantía presentado como requisito exigido
para optar al título de **Licenciado en Hotelería**

Br. Hernández Mata, José Gregorio.

Guatamare, Noviembre del 2008

DEDICATORIA

A DIOS y a la VIRGEN DEL VALLE por permitirme cumplir con esta meta.

A Mis Padres por su amor y confianza.

A Mi Hermana y amigos, por estar allí y ser parte de mi vida; además por el amor que les tengo a todos.

AGRADECIMIENTO

A mi Madre y Padre por darme la dicha de ser su hijo y vivir en esta época de la vida, por su amor y enseñanza.

A mi hermana porque me socorrió y brindó su apoyo, en todos los sentidos. TE AMO!!

A mis Abuelos: Serapio Chacín, Rita Hernández, Delfina de Mata y muy especial a Cesar Augusto Mata D´Gregorio por su amor incondicional.

Al profesor Fabio Fariña, por ser mi tutor y ayudarme.

Al personal del HOTEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS, que aportaron la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. ¡Les estoy verdaderamente agradecido!

A mi novia, ya que sin ella no podría haber cumplido esta meta.

A mis compañeros de clases, por acompañarme durante mi carrera.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me colaboraron en la realización de esta investigación y a las cuales no puedo enumerar porque el espacio es muy pequeño. Mil Gracias...!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CAPÍTULO I.....	1
Proceso Objeto de Estudio.....	2
Situación a Evaluar	2
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivo Específicos	11
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
Aspectos Generales del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas	14
Historia.....	14
Ubicación	16
Instalaciones.....	17
Estructura Organizativa del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.	26
CAPÍTULO II	32
DEPARTAMENTO DE COMPRAS	32
Descripción del Departamento de Compras.....	33
Jefe de Compras	35
Compradores Junior	38
Comprador Junior de Alimentos y Bebidas.....	39
Comprador Junior de Ingeniería	40
Comprador de Licores e Importaciones	41
Visión del Departamento de Compras.....	42
Misión del Departamento de Compras	42
Propósito del Departamento de Compras	43
Importancia del Departamento de Compras.....	44

Funcionamiento del Departamento de Compras en el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.	44
Objetivos del Departamento de Compras	45
Los Diez Mandamientos del Departamento de Compras del Hotel Radison Plaza Eurobuilding.	46
Políticas de Compras	48
Relación del departamento de compras con otras unidades dentro de la organización del hotel radison plaza eurobuilding.....	49
Gerencia General	50
Gerencia de Alimentos y Bebidas.....	50
Gerencia de Mercadeo y Ventas	51
Departamento de Almacén	51
Gerencia de Ingeniería	52
Contabilidad.....	52
Proceso de Compras.....	53
CAPÍTULO III	59
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	59
Análisis del proceso de compras del hotel radisson plaza eurobuilding caracas.....	60
Solicitud de Productos	61
Cotización de la Solicitud de Compras y Selección del Proveedor.....	63
Orden de Compras	64
CAPÍTULO IV.....	79
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	79
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS	79
Contenido.....	81
Introducción.....	83
Objetivo	85
Alcance	85

Como usar el manual	86
Base legal.....	87
Funciones del departamento de compras del hotel radison plaza eurobuilding.....	192
Organigrama del departamento de compras del hotel radisson plaza eurobuilding caracas	193
Relación del departamento de compras dentro de la organización del hotel radison plaza eurobuilding.....	204
CONCLUSIONES	261
RECOMENDACIONES	264
BIBLIOGRAFÍA.....	266

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del radisson plaza eurobuilding caracas	17
Figura 2. Instalaciones del radisson plaza eurobuilding caracas	18
Figura 3. Habitaciones del radisson plaza eurobuilding caracas	19
Figura 4. Restaurante sol y sombra	23
Figura 5. Área de piscina	23
Figura 7. Organigrama del departamento de compras del hotel radisson plaza eurobuilding caracas	34
Figura 8. Distribución de la orden de compras.....	65
Figura 9. Formato utilizado para la portada de la norma o procedimiento	74
Figura 10. Formato utilizado para el contenido de la norma o el procedimiento.	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Salones del hotel radisson plaza eurobuilding	26
---	----

ÍNDICE DE FORMATOS

Forma # 1. Requisición de Compras. (Solicitante).....	55
Forma # 2. Lista de Requisición de Alimentos, Lista A. (Solicitante)	56
Forma # 3. Lista de Requisición para Materiales. (Solicitante)	57
Forma # 4. Orden de Compras en Fidelio.....	58

CAPÍTULO I

PROCESO OBJETO DE ESTUDIO Y ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

Proceso Objeto de Estudio

El proceso objeto de estudio esta referido al proceso de compras, donde se estudiaran los pasos para la adquisición de productos en el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas. Este proceso es realizado por el Departamento de Compras que esta adjunto al Departamento de Contraloría.

Situación a Evaluar

El proceso de compras es un conjunto de etapas por las cuales pasa la empresa para adquirir algo, estas etapas según Hernández Torres (2001:2) son las siguientes:

- **Necesidad sentida:** es cuando la empresa siente la necesidad de obtener un bien (presumiblemente) para poder satisfacer una necesidad que la misma siente en el momento o para poder disminuir su necesidad.
- **Necesidad antes de la compra:** es cuando la empresa antes de comprar el producto hace encuestas, o pregunta a las demás empresas que ya han usado el producto, si el producto tiene calidad, si es bueno, si lo volviesen a comprar, y lo comparan con los demás productos que ya ha usado para poder quedar convencido y seguro del producto que va a escoger.
- **Decisión de la compra:** Es cuando se va a decidir sobre el producto, y se va a llevar tomando en cuenta variables como; precio, precio unitario, marca, calidad, tienda (si es de prestigio) y vendedor.

- **Sentimiento después de la compra:** es cuando por una parte satisface su necesidad y por otra parte queda insatisfecho, inseguro y tiene un sentimiento negativo que está inconforme con el producto, porque no sabe si lo eligió bien, porque habían tantos productos que no está convencido si el que se eligió sea el correcto.

Estas etapas las define Hernández (2001:2), como un proceso que: “sirve para guiar las compras hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla”. Su definición ha evolucionado en la medida que cambia el modelo de funcionamiento empresarial ante las exigencias del entorno. En tal sentido se puede decir que la gestión de compras es un proceso que engloba una serie de factores que van desde la necesidad que tiene la empresa de adquirir el producto hasta la adquisición del mismo, en donde según varíe la situación económica del entorno, la misma se amoldara a las exigencias de este.

Para una empresa es vital este proceso, ya que debe ser hecho con claridad, facilidad y calidad, en donde se puedan alcanzar los objetivos deseados previstos por la organización. Según datos de un estudio de Heizer y Render (2000:04); “La gestión de compras tiene en cuenta numerosos factores, tales como los costos de inventario y de transporte, la disponibilidad de suministro, la eficacia en las entregas y la calidad de los proveedores”.

Por consiguiente, es de gran importancia seleccionar cuidadosamente la calidad del producto que se desea, el costo de transporte del mismo, su existencia y el tiempo de entrega, para así tener una buena y eficaz gestión de compras en donde saldrá beneficiada la empresa u organización, ya que estos factores influirán directamente en las operaciones de la misma.

La gestión de compras es vital para la economía de las empresas, debido a que las adquisiciones apresuradas afectan directamente el costo, y por ende las utilidades y objetivos que se proponen las organizaciones.

Leenders (1985:49) considera que "...uno de los retos de la administración es el de organizar la función de compras para poder alcanzar su máxima contribución hacia los objetivos de la organización".

En las organizaciones del ramo hotelero, la gestión de compras es delicada debido a que errores en esta, pudiera influir directamente en el cumplimiento de los objetivos trazados, debido a que la prestación del servicio no será el mismo con un producto que no sea el adecuado para su oferta, y las otras empresas (competencia) tendrán una ventaja notable sobre esta.

Se requiere entonces una gestión de compras correcta para alcanzar los objetivos de la empresa u organización, a través de una eficaz organización y control de las compras, para así tener los mejores resultados de acuerdo a las exigencias del cliente o el huésped. Lo cual implica que si no se tiene un buen control de lo que se necesita comprar se realizaran compras de productos o de cantidades innecesarias para la operación, y esto traerá como consecuencia el aumento de los costos de operación y a la vez afectaran directamente las aspiraciones que tenga la empresa en relación a las utilidades deseadas.

En las empresas Hoteleras la unidad encargada de realizar el proceso de compras es el Departamento de Compras, el cual se encarga de adquirir el producto dependiendo de la necesidad que tenga la empresa. Al respecto,

vale la pena mencionar que según Álvarez, (1997:12), el Departamento de Compras es:

La unidad encargada de la ejecución, supervisión, organización y control de todas las actividades y procedimientos que corresponde a la adquisición de insumos, equipos y suministros que se requieren para el funcionamiento del hotel, todo bajo las normas y directrices de la Gerencia General y Contraloría.

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, cuenta con un Departamento de Compras el cual es el encargado de llevar a cabo el proceso de compras y el mismo le rinde cuentas directamente a la Contraloría del hotel. Durante el período de pasantía el autor pudo observar, que el proceso de Compras que realiza dicho Departamento, presenta las siguientes fallas:

- Para que una orden de compras sea aprobada, tiene que pasar por una serie de firmas que generan retraso en dicha aprobación de hasta más de 15 días, trayendo por ende el atraso de la adquisición del producto necesitado.
- Debido a que la orden de compras tarda mucho para su aprobación, en la mayoría de los casos el producto llega al Hotel y la misma todavía no ha sido aprobada.
- El receptor de mercancía no tiene acceso a las órdenes de compras, lo cual implica que este reciba el producto prácticamente

a ciegas y la misma llegue sin orden de compras hecha o como se mencionó anteriormente sin orden de compras aprobada.

- Cuando el producto llega sin orden de compras, la misma se elabora en el momento de la recepción lo cual implica que dicha orden no está aprobada todavía.
- No existen Políticas por escrito en el Departamento de Compras que guíe el proceso de adquisición de los productos.
- El Departamento de Compras no cuenta con un manual de normas y procedimientos para su operación del día a día.

Los instrumentos comúnmente utilizados por la administración de las empresas u organizaciones para exponer su sistema de trabajo al personal son los manuales. Álvarez (1997:24) afirma que “son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y expresiones, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”, tomando en cuenta todo esto es necesario que la organización le proporcione al personal involucrado en el Departamento de Compras un instrumento que les permita conocer, de forma clara y sencilla, cuáles son las políticas, normas y procedimientos a seguir para alimentar el sistema de información que se genera en el proceso de Compras del Hotel.

Según Álvarez (1997), en los manuales se encuentran referenciados la forma en que se realizan las actividades en un área o departamento específico (a través de las políticas y los procedimientos) y la manera de registrar la información derivada de estas actividades (por medio de los

formatos), estandarizando de esta manera sus operaciones para lograr el máximo aprovechamiento del recurso humano. Los manuales se realizan basados en los conocimientos y las experiencias de los empleados de la empresa, en conocimientos y experiencias de otras empresas afines o personas expertas en el área.

Por otro lado, Scheel (1989:24) propone Manuales de Procedimientos los cuales son, básicamente, “la descripción de cada proceso en las áreas de responsabilidad...”. Según el autor, existen tres (3) tipos de manuales de procedimientos:

- Manual de procedimientos contables
- Manual de procedimientos operacionales y,
- Manual de procedimientos para el control interno

En el mismo orden de ideas Palma (1997:01) afirma que:

...Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En

éste se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

De igual forma González (2002), plantea que las características de los manuales, se establecen en base a las necesidades de organización que tengan las empresas, los cuales se dan por medio de los resultados de la recopilación y la práctica misma, la cual determinara el tipo del manual. Este autor clasifica los manuales de la siguiente manera:

- **Manuales de organización:** En este manual se debe establecer el ámbito de aplicación del manual, situación que se forma mediante un análisis situacional.
- **Manuales de Procedimientos:** De la misma manera que en la elaboración del manual de organización, el primer punto es la elaboración de un diagnóstico situacional, con variantes en los puntos a establecer, ya que ambos manuales son de naturalezas distintas.
- **Manuales de políticas:** Con el fin de facilitar el desempeño de las responsabilidades de las diferentes unidades administrativas que intervienen en los procesos, se hacen los manuales de políticas donde se establecen las políticas, criterios ó lineamientos generales para una unidad en específico.

Para el buen desarrollo de sus actividades y así poder lograr con eficacia y éxito todos los objetivos que se traza cualquier empresa, bien sean a corto o a largo plazo, los cuales influyen en gran medida en las utilidades de la misma, ya que si no se tiene descrito y formalmente escrito (Los Manuales) los procedimientos de la organización, ésta estará trabajando a ciegas. Lo que quiere decir que si una empresa no documenta sus procedimientos ni normas la misma estará trabajando en función de la suerte y a la vez influirá en su desarrollo como organización y le podrá traer graves consecuencias a futuro, en donde estará en desventaja con la competencia y no le prestara el servicio adecuadamente a sus clientes.

Es por eso que se hace necesario en el área de Hotelería y en este caso en particular en el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas la utilización de manuales, en donde se documente toda la tecnología y experiencia de sus trabajadores, para así poder llevar el trabajo del día a día sin ningún problema. Estos manuales deben de ser utilizados por cada uno de los departamentos del hotel, bien sean operativos o no operativos.

La ventaja de elaborar un manual, es que asegura la continuidad en los procedimientos y normas a través del tiempo, sirve como una guía para el adiestramiento del personal nuevo del departamento y constituye una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar. Es por esta razón, que el autor se motivó a realizar la investigación proponiendo un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, utilizando una serie de autores y textos, entre los que destaca: Álvarez Martín en su guía para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Dicho manual tendrá el siguiente contenido:

- Portada
- Índice
- Hoja de autorización de área
- Objetivos del manual
- Políticas
- Procedimientos
- Formato
- Flujogramas
- Anexos

Además, de cualquier sugerencia por parte del personal que labora en el departamento, siendo esta atendida y analizada para incluirla dentro del manual, obteniendo de esta manera el perfeccionamiento en cada una de las tareas relativas a la operación de los departamentos de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas, basado en la

teoría de Martín Álvarez propuesta en su obra “Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos”.

Objetivo Específicos

- Describir la estructura organizativa del departamento de compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas.
- Identificar el proceso que realiza el departamento de compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas para la adquisición de productos.
- Analizar el proceso de compras que realiza el departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas.
- Elaborar las políticas y procedimientos necesarios para el control interno del proceso de compras.
- Presentar el manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas fundamentado en la metodología propuesta.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que le sirven al investigador para relacionarse con el objeto de estudio y construir por sí mismo la realidad estudiada. Estas técnicas tienen la finalidad de recopilar

información sobre la realidad del objeto de estudio, y además son útiles para estudiar y analizar a fondo el objeto de estudio seleccionado. De tal manera que en el siguiente trabajo de investigación, de acuerdo a los objetivos planteados y la necesidad de los mismos, se toman en cuenta las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Observación:** Tamayo (2002:158), “es la utilización de los sentidos para la percepción de hechos o fenómenos que nos rodean o son de interés del investigador”. En tal sentido se puede decir que es una práctica que se utiliza tanto en los métodos de investigación cuantitativos como cualitativos, la diferencia esta es en la forma aplicarlos, además observar no sólo significa ver con los ojos, sino todos los sentidos, según sea el objeto estudiado será la participación o la intensidad de uno o más sentidos. Con esta técnica se observó los pasos que contiene el proceso de compras que realiza el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding.
- **Entrevista no estructurada:** Tamayo (Ob. Cit:159), “es aquella en la que la pregunta puede ser modificada y adaptarse a las situaciones y características particulares del sujeto”. En esta técnica lo que se busca es tratar de rescatar datos significativos de la persona que se esta entrevistando, a medida que se va desarrollando la conversación. La entrevista no estructurada facilita la expresión de opiniones y hechos personales, además se puede obtener información acerca del objeto de estudio con gran facilidad. Esta técnica se uso para entrevistar a las personas que trabajan en el Departamento de Compras, para lo cual se elaboro una guía de preguntas y así obtener la información pertinente sobre las

actividades que se realizan en el departamento de compras (ver anexo 1).

- **Observación directa participativa o participante:** Tamayo (Ob.Cit:160), “observación activa del investigador; consiste en la participación real en la vida de la comunidad, grupo o situación que se investiga”. Lo que quiere decir que se caracteriza por llevarse a cabo como miembro de un grupo, ya que implica que el observador intervenga en la vida del grupo, mejor dicho participe en sus actividades. En esta permite relacionarse directamente con el objeto de estudio, y detectar así los elementos o factores que están inmersos en el objeto de estudio.
- **Revisión de documentos de la empresa o de literatura:** Tamayo (Ob.Cit:163), “es el fundamento de la parte teórica de la investigación, y permite conocer a nivel documental las investigaciones relacionadas con el problema planteado”. Se visualiza que esta consiste en ver y revisar todos los documentos pertinentes y necesarios que tengan que ver con el Departamento de Compras del Hotel y las teorías relacionadas con el tema de investigación.
- **Ficha de notas o de trabajo:** Tamayo (Ob.Cit:165), “Instrumento que nos permite ordenar y clasificar los datos consultados o recogidos, incluyendo nuestras observaciones y críticas”. En tal sentido consistió en anotar y reflejar toda lo visto en el Hotel con respecto al Departamento de Compras y además extraer la

información pertinente de la bibliografía consultada, para así poder hacer con mayor facilidad el trabajo de investigación.

- **Utilización del material bibliográfico de:** Aquí se utilizó esta técnica que consiste en revisar y estudiar la guía de Martín Álvarez, “Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos” la cual sirvió para elaborar el manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

Aspectos Generales del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, que se encuentra localizado en la parte Este de la ciudad, en la Urbanización Chuao al final de la Calle la Guairita, Apartado Postal 1061 Caracas, Venezuela. Es conocido jurídicamente como “Radisson Intercontinental C.A.” y su operación es realizada por la Cadena Radisson, la cual es una cadena con trayectoria internacional y es de origen Americana. La dirección del establecimiento está a cargo de sus propietarios. Este hotel cuenta con 636 habitaciones y está designado como hotel turístico categorizado como cinco estrellas, según lo establecido por el Ministerio de Fomento en la resolución número 02938 de fecha 16 de octubre de 1990 y publicado en Gaceta Oficial número 34574 de 16 de octubre de 1990.

Historia

Desde hace 20 años, miles de personas de diferentes países y regiones han visitado las instalaciones del Hotel Eurobuilding Madrid. Esta experiencia

ha conllevado a la creación y desarrollo de otros proyectos, en los que se ha transferido todo el trabajo que año tras año se ha puesto en práctica, gracias al contacto directo con clientes excepcionales.

La idea de crear un hotel en Sudamérica surge bajo la experiencia del Hotel Eurobuilding Madrid, y se inicia con un estudio en 1978 de donde situarlo. Viendo las alternativas y observando que Venezuela era un país que contaba con estabilidad política y estabilidad monetaria deciden hacer negociaciones para crear el Hotel Eurobuilding en nuestro país.

En 1982 comienza el movimiento de tierra y para el año de 1989, con motivo de las elecciones de diciembre de 1988 y posterior toma de posesión del Presidente Carlos Andrés Pérez, en febrero de 1989 el Estado necesitaba alojar a las delegaciones que venían del extranjero, solicitan la colaboración de Eurobuilding para que abriera con ciertas restricciones, es decir, sólo pudo estar listo cuatro pisos, el Restaurante Jardín Cristal, el Lobby y la Piscina.

Ya abierto el Hotel y el personal contratado, no se podía cerrar para terminarlo, así que se terminó en la marcha para principios de 1990; también afectó el suceso del 27 y 28 de Febrero de 1989, el cual hace que se paralicen muchos de los entrenamientos del personal y las contrataciones.

El Hotel es administrado por Promociones Eurobuilding de Venezuela, S.A., que es la empresa operadora de Hoteles en España; la propietaria es Eurobuilding Internacional, C.A., cuyo capital para ese entonces es mixto, es decir, capital Extranjero, Nacional y del Estado.

Para mediados del año 1992, debido a la presión del pago a la Nación de la deuda derivada del aval, la Asamblea de Accionistas decide ampliar el capital para poder atender la deuda antes indicada en septiembre del mismo año, entran nuevos accionista los Señores Zarikian y Di Masse.

A finales de 1998, los Señores Zarikian adquieren la totalidad de las acciones del Eurobuilding Internacional C.A., convirtiéndose en propietarios del Hotel Eurobuilding.

El Hotel Eurobuilding durante años de lucha y pese a las diferentes situaciones sociales, económicas y políticas que ha vivido el país ha logrado colocarse en un alto nivel de prestigio tanto nacional como internacional despertando el interés de Cadenas Hoteleras Internacionales como Radisson Plaza, tanto así, que en Agosto del año 2000, adquiere una Franquicia para operar el Hotel como Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

Ubicación

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, que se encuentra localizado en la parte Este de la ciudad, en la Urbanización Chuao al final de la Calle la Guairita, Apartado Postal 1061 Caracas, Venezuela. (Figura 1)

**FIGURA 1 UBICACIÓN DEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING
CARACAS**



Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding, 2006.

Instalaciones

En la búsqueda de satisfacer, tanto las necesidades como las exigencias de los huéspedes y clientes, Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas (Figura 2) pone a su disposición sus instalaciones las cuales están formadas por tres torres:

- Radisson plaza eurobuilding caracas
- Eurosuites
- Centro profesional eurobuilding

Las mismas representan la imagen del Hotel, la cual no está basada en el esquema tradicional hotelero, sino que transmite la imagen de la Venezuela contemporánea, ajustadas a las necesidades del huésped; además que es la combinación de la excelencia, el estilo y la más alta tecnología.

FIGURA 2 INSTALACIONES DEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS



Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding, 2006.

El Hotel cuenta con un total de 636 habitaciones las cuales estas distribuidas en los diferentes pisos que tiene cada una de las torres, y se distribuyen de la siguiente manera:

Habitaciones Hotel	457
Cantidad de Pisos	11
Habitaciones Eurosuites	179
Cantidad de Pisos	13

Estas habitaciones se caracterizan por tener vista sobre el Cerro El Ávila, Aire Acondicionado, T.V. a color con control remoto, Canales locales y por satélite, Teléfono digital con correo electrónico de voz, Secador de cabello en los baños, Caja de seguridad electrónica, Mini Bar, conexión inalámbrica de Internet y otras comodidades. (Figura 3)

FIGURA 3 HABITACIONES DEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS

Habitación matrimonial



Habitación matrimonial 2



Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding. 2006.

El Hotel también ofrece al cliente una serie de servicios los cuales se amoldan al servicio 5 estrellas entre los cuales están el servicio de Room Service las 24 horas, Lavandería y Tintorería, Estacionamiento cubierto para 1200 vehículos, Valet Parking, Máquina de hielo en cada piso, Piso para no fumadores, Business Center (servicio completo al ejecutivo), salón privado para reuniones, servicio courier y renta de celulares, Servicio de Conserje las 24 horas, Niñera, Galería comercial exclusiva (Agencia de Viajes, Línea Aérea, Boutique de ropa para damas y caballeros, Focine, Souvenirs, artículos de artesanía nacional, Joyería, Librería y Farmacia las 24 horas).

Bares y Restaurantes

Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, Caracas, ofrece variedad de opciones en cuanto a restaurantes y bares, donde se pueden degustar especialidades nacionales e internacionales. Entre los restaurantes y bares con que cuenta el Hotel se encuentran:

* **Chef's Table:** Restaurant de lujo con especialidad en alta gastronomía y excelente servicio.

Ubicación: Nivel Lobby

Abierto de lunes a sábado

Horario: de 4:00 p.m. a 12:00 p.m.

* **Jardín de Cristal:** Restaurant de ambiente Informal, con servicio de desayuno, almuerzo y cena buffet. Su nombre fácil de asociar por el entorno físico de la cafetería con el nombre de Jardín de Cristal. Grandes ventanales que permiten la entrada de la luz identifican el lugar haciendo agradable la permanencia de los visitantes.

Ubicación: Nivel Lobby

Abierto de lunes a domingo

Horario: de 6:00 a.m. a 4:00 p.m.

* **Mr. Grill:** Especialidades en carnes y con cocina a la vista

Ubicación: Nivel Lobby (Frente a la Piscina)

Abierto de lunes a domingo

Horario: de 5:00 p.m. a 1:00 a.m.

* **Sol y Sombra:** Snack Bar con especialidades a la parrilla en un agradable ambiente tropical al lado de la piscina y música en vivo (Figura 4).

Ubicación: Nivel lobby (Frente a la piscina)

Abierto de lunes a domingo

Horario: de 6:00 p.m. a 2:00 a.m.

* **Lobby Bar:** Bar en donde se deleitan los tragos preferidos por el huésped o el visitante, el cual cuenta con una pantalla de TV grande y con un ambiente muy cómodo y lujoso.

Ubicación: Nivel lobby (Frente a recepción)

Horario: Todos los días desde 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

FIGURA 4 RESTAURANTE SOL Y SOMBRA

Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding. 2006.

Áreas Recreativas:

El Hotel dispone de un área de piscina para adultos y niños, gimnasio, sauna y Baño de Vapor y Cancha de Tenis. (Figura 5)

FIGURA 5 ÁREA DE PISCINA

Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding. 2006.

Facilidades de Reuniones:

Posee 21 salones de gran versatilidad para reuniones y banquetes con capacidad de 20 a 2000 personas. Equipos audiovisuales completos que ofrecen, sonido, luces, telefax, proyectores de diapositivas, proyectores de cine, pantallas, sistema de traducción simultánea, coordinador de conferencias, entre otras.

Salones ubicados en el Sótano (-1):

- Los Jarales (capacidad 120 personas)
- Rubí (Salón pequeño de reuniones)
- Ópalo (Salón pequeño de reuniones)
- Agata (Salón pequeño de reuniones)
- Topacio (Salón pequeño de reuniones)
- Amatista (Salón pequeño de reuniones)
- Diamante (Salón pequeño de reuniones)
- Turmalina (Salón pequeño de reuniones)
- Aguamarina (Salón pequeño de reuniones)

Salones ubicados en el Sótano (-2):

- Plaza Real: Salón principal con capacidad para 2000 personas. Puede utilizarse como Plaza Real sección " A " y Plaza Real sección " B "
- Plaza Venezuela: Capacidad 250 personas
- Plaza Caracas: Capacidad 250 personas

Salones ubicados en el Nivel Mezzanina:

- Costa Esmeralda: Capacidad 200 personas
- Costa Dorada: Capacidad 150 personas
- Costa Marfil: Capacidad 90 personas
- Costa de Oro: Capacidad 100 personas

A continuación se presenta la medida, ubicación y capacidad de los salones Hotel Radisson Plaza Eurobuilding. (Cuadro 1)

CUADRO 1 SALONES DEL HOTEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING

SALONES	UBICACION	DIMENSIONES	SUPERFICIE EN MT ²	CAPACIDAD				
				Auditorio	Banquetes	Escuela	Cocktail	Tipo U
Plaza Real	Sótano – 2	43.35 x 19.40	922	1300	800	500	2000	150
Plaza Vzla	Sótano – 2	12.50 x 13.60	172	250	110	90	250	36
Plaza Caracas	Sótano – 2	11.10 x 16.80	180	250	110	100	250	36
Costa Esmeralda	Mezzanina	24.70 x 8.30	198	200	150	100	250	50
Costa de Oro	Mezzanina	7.30 x 11.40	83	100	35	30	70	30
Costa Marfil	Mezzanina	7.30 x 10.80	80	90	35	30	70	25
Topacio	Sótano – 1	8.80 x 14.00	286	120	200	70	200	45
Diamante	Sótano – 1	15.30 x 14.30	216	250	150	70	250	40
Rubi	Sótano – 1	63.00	30	Board Room 16 personas				
Ópalo	Sótano – 1	11.77 x 3.75	62	40	30	30	40	30
Ágata	Sótano – 1	8.10 x 5.35	46	30	20	25	30	20
Turmalina	Sótano – 1	8.70 x 5.35	46	30	20	25	30	20
Aguamarina	Sótano – 1	5.23 x 5.25	30	15	12	12	25	12

Fuente: Información suministrada por Hotel Eurobuilding, 2006.

Estructura Organizativa del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

La estructura organizativa según Castro Duque (2005:43), "es la forma en la que se ordena todo el conjunto de relaciones de una empresa (puesto de trabajo, tareas, flujos de autoridad y decisiones) mediante un nivel adecuado de comunicación y coordinación entre todos los miembros".

Tomando en cuenta la organización según Ivancevich (2003:67), se define como "una unidad social coordinada, consistente compuesto por dos personas o más que funciona con relativa constancia o efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes".

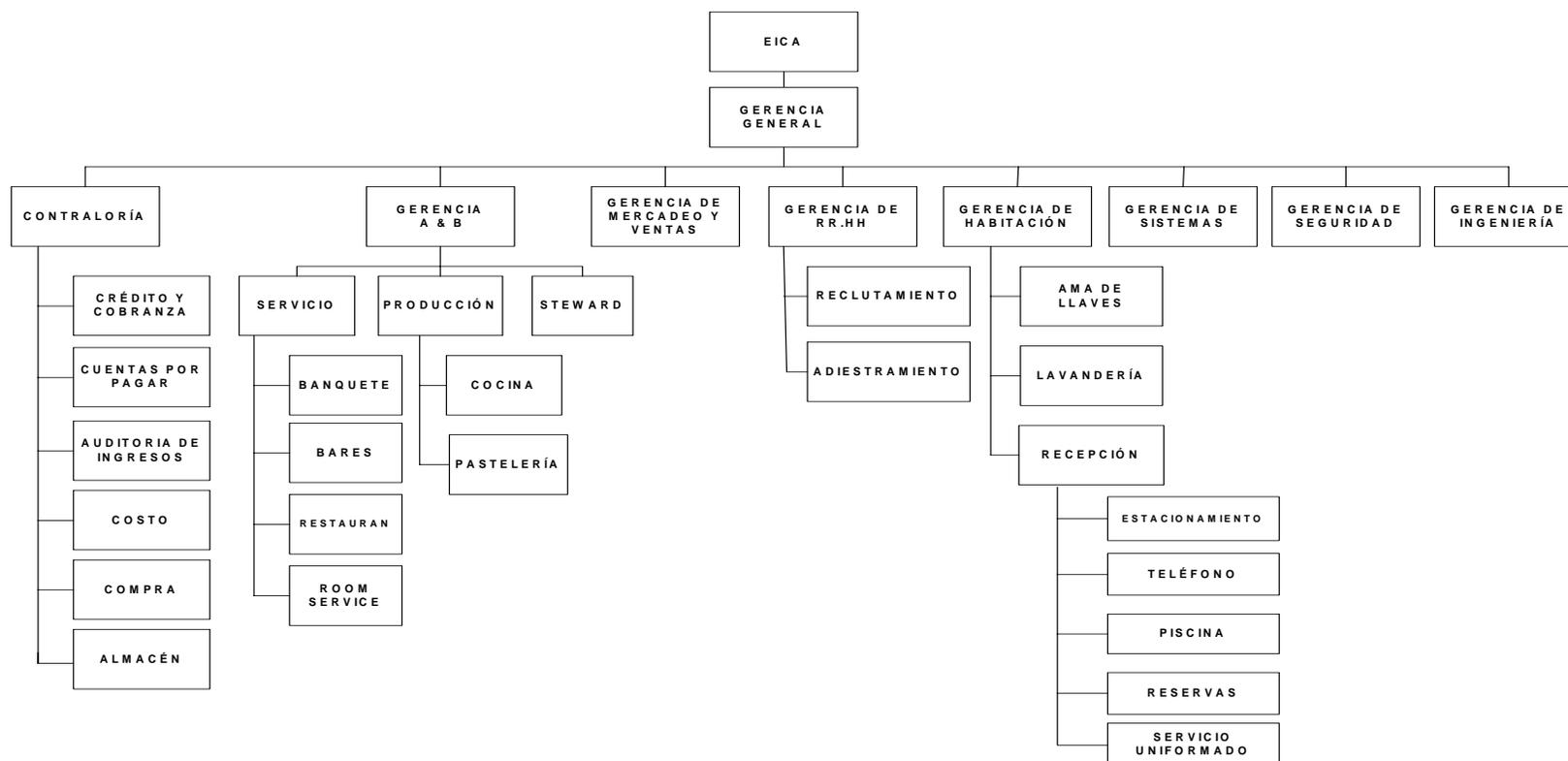
Los organigramas señala Melinkoff, (1990:104): “constituyen la expresión bajo la forma de documento, de la estructura de una organización, poniendo de manifiesto el acoplamiento entre las diversas partes componentes”.

Dentro de la categoría de los organigramas se encuentran los verticales. Según D´Ambrosio, Sergio (2002), señala que: “este tipo de organigrama representa una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan según su Jerarquía de arriba abajo en una gradación jerárquica descendente”.

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding tiene un organigrama de tipo vertical, con líneas de mando tipo descendente, que marchan desde los niveles superiores hasta los niveles inferiores, estableciendo relaciones de autoridad con indicación de la coordinación entre ellos y las responsabilidades asignadas a las personas que tienen a su cargo las actividades respectivas.

A continuación se presenta la actual estructura organizativa del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas. (Figura 6)

FIGURA 6
ORGANIGRAMA GENERAL RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS



Fuente: Datos suministrados por el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas. Año 2007.

A través de la estructura organizativa mostrada en la figura 6, se pueden describir los diferentes departamentos que conforman dicha estructura, los cuales se mencionan a continuación:

- **E.I.C.A.:** Cuyas siglas significan Eurobuilding Internacional, C.A., es la presidencia del hotel y esta conformada por los accionistas. Ellos son los que establecen los objetivos, metas y filosofía general en que se enmarcan todas las actividades de la empresa.
- **Gerencia General:** Se encarga de desarrollar y recomendar a **E.I.C.A.**, planes y programas de evolución así como también debe responder por los resultados administrativos, operacionales y financieros del Hotel, apoyándose en el Gerente General el tiene a su mando todos los departamentos administrativos y operativos los cuales se mencionan a continuación:
- **Controlaría:** Se encarga de llevar el control de los estados financieros del Hotel. Tiene la responsabilidad de velar por el buen funcionamiento de los departamentos de Crédito, Cobranza, Cuentas por Pagar, Caja Departamental, Auditoría de Ingresos, Costo, Compra, Almacén. Le rinde cuentas a la Gerencia General.
- **Gerencia de Alimentos y Bebidas:** Esta gerencia se encarga de brindar Alimentos y bebidas al huésped y a los clientes de la ciudad; tiene apoyo de las siguientes áreas o departamentos: Restaurantes, Banquetes, Steward, Cocina, Room Service, Bares y Mini Bares. Sus funciones primordiales son la de supervisar todo lo relacionado con el servicio de alimentos y bebidas, controlar los costos de

alimentos y bebidas e inspeccionar la calidad de los productos ofrecidos.

- **Gerencia de Mercadeo y Ventas:** Se encarga de la promoción y publicidad del Hotel, así como de realizar campañas para atraer a nuevas empresas corporativas, tiene como asesores a las áreas de ventas y relaciones públicas, la primera de ellas se encarga de reservar a grupos y del alquiler de los salones de fiestas y conferencias, el segundo se encarga de la promoción de los servicios y crear programas innovadores para captar nuevas empresas.
- **Recursos Humanos:** Se encarga de planificar, organizar, desarrollar y controlar técnicas para promover el desempeño eficiente, tanto del personal obrero como administrativo. Su función principal es la supervisión de todo el personal administrativo y obrero así como el reclutamiento y adiestramiento del personal que ingresa al Hotel.
- **Gerencia de Habitación:** Es la gerencia encargada de mantener la limpieza y pulcritud en todas las habitaciones, áreas públicas y oficinas del hotel. Esta compuesta por la Lavandería, Ama de llaves y Recepción. Esta última, coordina, controla y supervisa las labores del personal en las áreas de estacionamiento, teléfono, piscina, reservas y servicio de uniformes.
- **Gerencia de Sistemas:** Es la responsable de los programas de computación e informática, para que estos presten un

funcionamiento adecuados, así como el mantenimiento y control de los equipos informáticos. Esta gerencia se preocupa por estar al tanto de las innovaciones que día a día surgen en el mundo de la informática y la computación para que el Hotel siempre cuente con equipos y programas de vanguardia.

- **Gerencia de Seguridad:** Es responsable de hacer cumplir las normas y políticas fijadas por la empresa, además de proteger y salvaguardar sus bienes y activos, así como a los visitantes y empleados del Hotel.
- **Gerencia de Ingeniería:** Es el responsable de coordinar, planear y ejecutar todo lo relacionado al buen funcionamiento de los bienes del Hotel, así como también, estar atento a cualquier anomalía relacionada con electricidad, aire acondicionado, incendio y otros.

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Dentro de la Estructura Organizativa del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, se encuentra el Departamento de Compras, el cual se encarga de controlar toda la mercancía que éste necesita para su funcionamiento, el cual es supervisado por la Contraloría del Hotel.

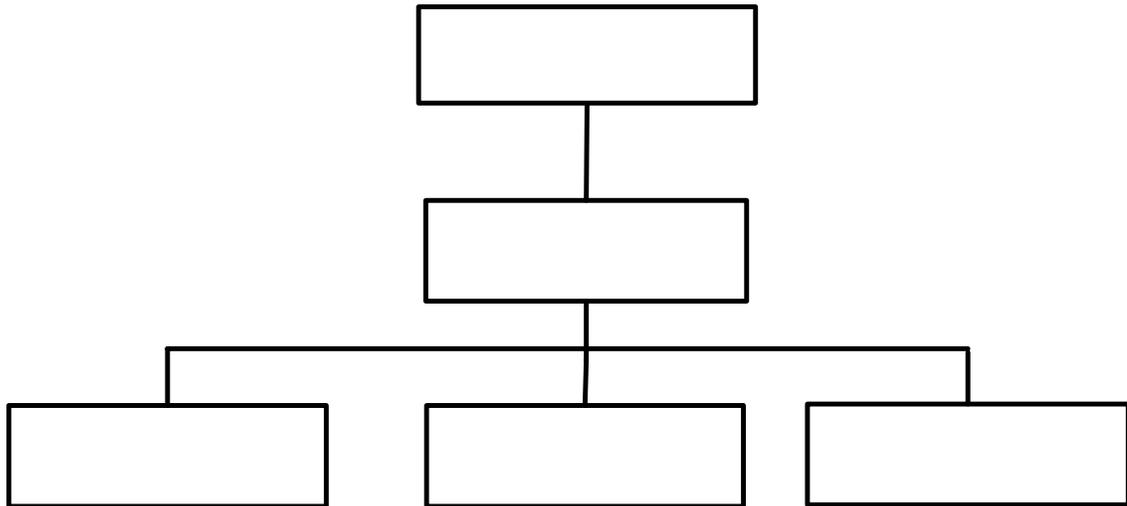
A continuación se realiza una descripción sobre el Departamento de Compra pues el mismo constituye el objeto de estudio para esta investigación, en donde se señala su organigrama, las funciones que cumple cada una de las unidades adscritas a éste, su visión, misión, propósito, importancia, objetivos principales y sus funciones.

Descripción del Departamento de Compras

El departamento tiene bajo su responsabilidad todo lo concerniente a las compras que tiene que efectuar el Hotel para su operación, dependiendo de cómo este departamento gestione el proceso de compras repercutirá en la calidad con la cual el Hotel preste el servicio a sus clientes, ya que si se obtiene un producto que no cumpla con las características necesarias para prestar el servicio de la mejor forma posible afectara directamente a la prestación del mismo y por ende a la empresa.

Este Departamento le reporta directamente a Contraloría y el mismo se encuentra estructurado de la siguiente manera: un Jefe de Compras que se encarga de supervisar las labores realizadas por tres (3) Compradores Júnior, que se encargan de alimentos y suministros, ingeniería y exclusivamente de licores e importaciones (Figura 7).

FIGURA 7 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL RADISSON PLAZA EUROBUILDING CARACAS



Fuente: Datos suministrados por el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding.

El departamento de compras está compuesto por un jefe de compras y diferentes compradores, los cuales dependiendo del tipo de insumos que compren a los mismos tendrán deberes y responsabilidades que cumplir. El departamento de compras le rinde cuentas directamente a Contraloría, toda la información que se genera en dicho departamento es enviada al área de Contraloría, así mismo cada trabajador que labora en el departamento de compras está en la obligación de cumplir con todos sus deberes y responsabilidades para que dicha información suministrada a Contraloría pueda ser recibida y no haya ningún atraso que pueda perjudicar a las operaciones normales del hotel. A continuación se nombraban los deberes y responsabilidades de cada trabajador perteneciente a dicho departamento, vale la pena destacar que dicha información fue suministrada por el Departamento de Recursos Humanos del hotel localizado en un pequeño

**COMPRADOR JUNIOR DE
ALIMENTOS Y
SUMINISTROS**

CONTI

JEFE

COMP

instructivo de relaciones, deberes y responsabilidades del personal del departamento de compras del hotel:

Jefe de Compras

Esta bajo la supervisión del Contralor General, tiene la responsabilidad de coordinar el plan comercial y efectuar todas las compras de materiales y servicios que el Hotel requiera para su funcionamiento. Igualmente, planifica y pone en ejecución su adquisición, almacenamiento y emisión.

Relaciones

- Directamente responsable ante el Contralor y el Gerente General.
- Supervisa a los compradores del Hotel.
- Coordina funciones y actividades con otros jefes de departamento.
- Interactuar con los diferentes proveedores para la adquisición de materiales.

Deberes y Responsabilidades

- Conocer desde las necesidades de almacenamiento hasta los objetivos generales de la organización.
- Estar informado de las necesidades de todas las áreas y departamentos.

- Apoyar a su equipo de trabajo en la evaluación y toma de decisiones.
- Ofrecer entrenamiento a su equipo de trabajo que garantice la calidad del proceso de gestión.
- Establecer el mantenimiento de registros y procedimientos de emisión adecuados.
- Participar “en la negociación de servicios bajo contrato” de alta gerencia.
- Identificar y desarrollar planes de suministros confiables en acción conjunta con el jefe de almacén.
- Proteger los inventarios contra uso innecesario, daños y robos en acción conjunta con el Jefe de Almacén.
- Mantener actualizados los precios y valores de acuerdo a los cambios producidos en el mercado.
- Establecer y mantener relaciones laborales eficaces con el personal del departamento.
- Llevar a cabo funciones como la de conducción de entrevistas, contratación, orientación, evaluación de desempeño, entrenamiento, asesoramiento y suspensión de ser necesario, para asegurar la disponibilidad de personal y productividad apropiada dentro del

departamento en acción conjunta con el Jefe de Personal y con el Gerente General de ser necesario.

- Proporcionar listados con información precisa los Jefes de Departamentos que lo requieran, respecto a condiciones del mercado tales como disponibilidad de productos, anticipación necesaria para la entrega, productos de temporada y tendencias de los precios.
- Vigilar la confiabilidad de los proveedores y establecer contacto con los posibles nuevos proveedores.
- Actualizar las cotizaciones de precios y asegurar la entrega de todos los elementos de la lista de provisiones.
- Obtener cotizaciones de precios de todos los elementos en existencia al momento de la reiteración de pedidos, así como de otros materiales según sea necesario, seleccionar al proveedor, obtener las aprobaciones necesarias, documentar y efectuar el pedido.
- Notificarle a la Contraloría y Gerencia General sobre la tendencia del mercado y fluctuaciones de precios mayores al 10% o del porcentaje autorizado de conformidad con las condiciones locales y cuando éstas probablemente afecten las cantidades o marco de tiempo de las compras anticipadas.
- Elaborar reportes para la Gerencia de Recursos Humanos respecto al desarrollo y evolución del personal que esta a su cargo.

Compradores Junior

Bajo la supervisión del Jefe de Compras, los Compradores Junior tienen la responsabilidad de llevar a cabo la planificación, control, estadística y supervisión de las requisiciones de compras de alimentos y bebidas, ingeniería, mercancía importada y licores necesarios para el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, así como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores y el trabajo interdisciplinario con el personal de la organización en las tareas encomendadas por el Jefe de Compras de este Hotel.

Deberes y Responsabilidades de los Compradores Junior

- Evaluar las cotizaciones y variación en el tiempo.
- Contar con tiempo y recursos asignados razonables para cada negociación.
- Hacer seguimiento a las órdenes de compra hasta que ésta se considere cerrada por el Departamento de Contabilidad.
- Recibir, revisar, registrar y turnar las requisiciones de compra para su aprobación.
- Hacer reportes de las órdenes de compra en los lapsos de tiempo considerados por el gerente del departamento.

- Elaborar la información estadística de compras asignadas a él, en los lapsos de tiempo considerados por el Jefe del Departamento.
- Hacer reportes de actividades en los lapsos de tiempo considerados por el Jefe del Departamento.
- Llevar un control y archivo secuencial de las requisiciones por departamento o como se le asigne.
- Establecer una lista de aquellas empresas u organizaciones que ofrecen productos o materias primas o servicios de acuerdo a las necesidades del hotel.

Comprador Junior de Alimentos y Bebidas

Se encarga de la planificación, control, estadística y supervisión de las requisiciones de compras de alimentos y bebidas necesarios para el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas

Relaciones

- Establece relación comercial e interactúa con todos los proveedores para la adquisición de los alimentos y bebidas que necesita el Hotel para el consumo de sus clientes.
- Realiza actividades con personal de otros departamentos, según sea necesario.

Deberes y Responsabilidades

- Ser dinámico, intuitivo, buen negociador y paciente.
- Identificarse con su empresa y conocer totalmente las necesidades de todas las áreas a las que él presta servicio.

Comprador Junior de Ingeniería

Tiene la responsabilidad de planificar, controlar, y supervisar las requisiciones de compras relacionadas con los insumos, materiales y equipos requeridos para la buena operación del Hotel así como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores.

Relaciones

- Establece relación comercial con todos los proveedores para la adquisición de materiales, insumos y equipos y la Gerencia de Ingeniería para acordar el costo de mantenimiento, construcción o reparación que deba efectuarse dentro del Hotel.

Deberes y Responsabilidades

- Ser dinámico e intuitivo y proactivo.
- Conocer todas las instalaciones sanitarias, tuberías, sistema eléctrico, de drenaje, de gas que posee el Hotel.

- Supervisar los trabajos para constatar que los materiales requeridos para el mismo se están utilizando adecuadamente.

Comprador de Licores e Importaciones

Su función primordial es el de efectuar todas las compras de licores nacionales e importados y de aquellos productos, materiales o servicios que deben ser comprados en el extranjero.

Relaciones

- Establece relación comercial con proveedores nacionales y extranjeros para la adquisición de mercancía importada y todo tipo de licores, con las áreas involucradas en la requisición de este tipo de mercancía y con la Aduana.

Deberes y Responsabilidades

- Ser bilingüe
- Conocer todos los licores y mercancía importada que ofrece el Hotel.
- Gestionar con la Aduana la importación de la mercancía.

Visión del Departamento de Compras

El Departamento de Compras es el pilar fundamental del Hotel por ser éste el responsable de controlar todos los materiales, insumos, mercancía y servicios que necesita el Hotel para su buen funcionamiento, manteniendo siempre en alto la calidad y buen servicio para los clientes. Es por esta razón que su visión es ser un departamento que negocie, adquiera, supervise y organice todas las actividades relacionadas a la compra de insumos, equipos y suministros que garanticen la operatividad de la Organización, realizando la selección y adquisición de un producto o bien en función de la disponibilidad financiera y tiempo, así como la calidad, precio y oportunidad de servicio, a fin de garantizar una atención a todos nuestros clientes de una manera profesional, cumpliendo con los estándares y de esta manera lograr ser el departamento insigne de la organización.

Misión del Departamento de Compras

Para mantener su estatus y seguir siendo un hotel cinco estrellas, el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding debe ser eficiente y eficaz en las funciones que realiza. Es por tal motivo que su misión primordial es satisfacer a nuestros clientes internos y externos a través de una gestión de compra dinámica y ajustada a los requerimientos tecnológicos y de calidad, organizando el registro de proveedores, manteniendo la ética en las compras, asegurando el aprovisionamiento y ejecutando el muestreo y seguimiento estadístico de pedidos y productos, trabajando de manera interfuncional con los diferentes departamento responsables del proceso.

Propósito del Departamento de Compras

El Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding debe llevar a cabo una serie de propósitos para poder lograr los objetivos previstos en el tiempo estipulado para ello. Estos propósitos son los siguientes:

- Realizar un conjunto de actividades interrelacionadas que permitan identificar y satisfacer las necesidades de los clientes interno y la obtención del producto en el momento adecuado manteniendo un stock de seguridad adecuado y evitando de esta manera conflictos internos que afecten la atención a los clientes externos del hotel.
- Las actividades están basadas en la planeación, la organización, los procedimientos, el personal, la autorización, los sistemas de información y la supervisión de las actividades inherentes al departamento, Comparando así al hotel con los competidores y los departamentos más cercanos, detectando verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.
- Para determinar cuáles son los requerimientos de los clientes, se realizaran encuestas periódicas, el contacto cara a cara, reuniones con los clientes internos, el intercambio de correspondencias en físico y on-line, recibiendo los reclamos y finalmente supervisando el correcto almacenaje en las Instalaciones, destinadas para dicho fin, de los productos adquiridos, que permitan identificar las posibles necesidades de los demás departamentos.

Importancia del Departamento de Compras

En la época actual por la que se esta pasando, que es de crisis económica, escasas de dinero y de productos en el mercado, precios inestables, dependencia de materia prima importada, así como de tecnología, contracción de mercados, etc., es de vital importancia la eficiente inversión del dinero de una organización, ya que de no hacerlo adecuadamente se presentará la irremediable desaparición de la organización.

Es por eso de la importancia del Departamento de compras, y sobre todo de su sistema de información, ya que sin importar su tamaño y el giro a que se dedique, siempre va a resaltar la función tan trascendente que es la de invertir el dinero presupuestado.

Funcionamiento del Departamento de Compras en el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

El funcionamiento del departamento de compras en el hotel es muy importante debido a que se encarga de ejecutar todas las compras requeridas por los departamentos de la empresa. La calidad de los productos que se adquieren se ve reflejada en el éxito del servicio prestado a los huéspedes del hotel.

Por lo tanto es de suma importancia contar con un departamento de compras debidamente preparado, es decir, que el personal conozca las técnicas y métodos modernos de compra, del manejo de proveedores y se haga responsable de ver que sean utilizados, así como retroalimentados constantemente, ya que la eficiencia de la función de compras es determinante en las utilidades de las empresas.

Objetivos del Departamento de Compras

Debido a que el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding es de categoría cinco estrellas y debe mantener un servicio de excelente calidad para con sus clientes, los insumos, materiales y servicios que éste ofrece y necesita para su operatividad deben ser de primera, por lo que el Departamento de Compras constituye una unidad fundamental pues mediante éste se adquieren todos los insumos, mercancía, materiales de mantenimientos, servicios, entre otros que el Hotel necesita para su funcionamiento y para lograrlo, debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Surtir oportunamente los almacenes de alimentos y bebidas.
- Comprar a los precios más bajos sin pérdida de su calidad, los mejores productos en el mercado.
- Mantener los inventarios al nivel mas bajo posible, sin obstruir las necesidades de producción.
- Localizar y optar por proveedores que suministren satisfactoriamente las mercancías y mantener buenas relaciones con ellos.
- Crear e introducir mejores sistemas y procedimientos asociados a controles adecuados de compras.
- Mantener una inmejorable comunicación con el departamento de control y costos de alimentos y bebidas para estar al tanto de los resultados diarios de costos.

- Disponer de personal capacitado y especializados y crear sistemas de capacitación para el actual.

Los Diez Mandamientos del Departamento de Compras del Hotel Radison Plaza Eurobuilding.

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas se preocupa constantemente es mantener su prestigio y estatus en alto dentro del mercado local competitivo. Es por ello que los alimentos, bebidas, insumos, servicio y cualquier tipo de mercancía que le ofrece a su distinguida clientela deben ser siempre de excelente calidad, por lo que el Departamento de Compras debe ser una unidad eficiente en sus funciones por lo que ha de cumplir con los siguientes mandamientos, dichos mandamientos fueron suministrados por el departamento de compras del hotel en un pequeño informe pasado a la junta directiva en donde se aprobó y se le dio la orden de cumplir dichos mandamientos y además de una serie de políticas que se deben de cumplir. Dichos mandamientos y políticas son los siguientes:

1. Nuestro cliente esta por encima de todo: Nuestro departamento esta orientado a cubrir las demandas de nuestros clientes internos antes que cualquier otra exigencia.
2. No hay nada imposible de comprar cuando queremos: A veces nuestros clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo, evaluación, planificación y ganas, se puede conseguir lo que el desea.

3. Cumplimos todo lo que prometemos: Como conocemos el proceso, cumplimos satisfaciendo sin engaños al momento justo de acuerdo a las exigencias y planificación de la organización.
4. Satisfacemos a nuestro cliente, dándole más de lo que espera: Conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos logramos que nuestro cliente se sienta satisfecho al recibir más de lo esperado del departamento.
5. Para nuestros clientes, nosotros marcamos la diferencia: El departamento tiene el gran compromiso de evaluar los productos de la mejor calidad y buen precio, a fin de dar a nuestros clientes internos lo mejor. Eso hace la diferencia.
6. Nuestras fallas se reducen al cero (0) %: Todos nuestros procesos funcionan a la perfección, controlando todo, desde el tiempo de entrega de nuestros proveedores hasta la correcta requisición en nuestro cliente más directo, el almacén; evitando cualquier equivocación.
7. Trabajamos en excelente armonía generando clientes satisfechos: nuestro personal "Es nuestro primer cliente" dentro de la organización, satisfaciéndolos pretendemos satisfacer a nuestros clientes externos, por ello que nuestras actividades internas van de la mano con las estrategias de marketing y compras.
8. La calidad de nuestro trabajo la evalúa nuestro cliente: La única verdad es que son nuestros clientes quienes, en su mente y su sentir califican nuestro trabajo.

9. Por muy bueno que sea nuestro trabajo, siempre se puede mejorar: Logrando alcanzar nuestras metas propuestas de servicio y satisfacción de nuestros clientes, estamos en constante planteamiento de nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10. Cuando se trata de la satisfacción al cliente, todos somos un equipo: Todo el personal del departamento esta entrenado y a la disposición de trabajar en forma conjunta con todo el Personal de la organización en proyectos que vayan en pro de la satisfacción a todos nuestros clientes, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

Políticas de Compras

Para su buen funcionamiento, el personal que labora en el Departamento de Compras deberá cumplir una serie de políticas para llevar a cabo de manera eficiente sus funciones y poder cumplir exitosamente las metas propuestas. Es por ello que el Jefe del Departamento de Compras, junto con el Contralor y Gerente General del Hotel, ha establecido una serie de políticas para que las funciones sean cumplidas a cabalidad las cuales se mencionan a continuación:

- 1.-El Departamento de Compras será el responsable de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.

- 2.-Los contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan al Hotel Radisson Plaza Eurobuilding, sólo deberán

ser firmados por el personal autorizado del Departamento de Compras y el que éste determine en los procesos establecidos.

3.-Toda requisición de Compras de las Gerencias del hotel Radisson Plaza Eurobuilding deberá tramitarse a través del Departamento de Compras.

4.-Las actividades de Compra y negociación de todo el personal involucrado en el departamento, se regirá por los mas estrictos principios éticos y morales, a fin de evitar cualquier situación de conflicto de intereses tales como vínculos personales o comerciales con los proveedores, o ante el ofrecimiento de pre-ventas o regalos, todos los cuales deben ser dirigidos en beneficios de la organización y puestos en conocimiento de la Gerencia General.

Relación del departamento de compras con otras unidades dentro de la organización del hotel radison plaza eurobuilding.

En la época moderna, debe existir una clara comprensión de los objetivos y principios básicos de la función del departamento de compras, por parte de todas las áreas que integran la organización, esto debido a que, los esfuerzos coordinados dentro de la organización son la mejor manera de lograr los objetivos planeados.

La función del departamento de compras es abastecer de materiales y servicios suministrados a toda la organización y para ello debe trabajar en conjunto con todas las áreas.

Las áreas con las que el Departamento de Compras debe tener una estrecha relación son las siguientes:

Gerencia General

La relación que debe existir con la Gerencia General es mediante reportes de las actividades realizadas por el departamento de compras en lo referente a la totalidad de sus funciones en un determinado período de tiempo, además de hacer mención especial a las compras de mayor volumen, que por lo mismo representan un desembolso importante para la organización. Estos reportes deben contener información estadística de los mercados de insumos y la posición de la organización ante éstos, lo cual permitirá evaluar de una mejor manera y tomar decisiones adecuadas para el desarrollo global de la organización.

Gerencia de Alimentos y Bebidas

En esta área recae la función de compromiso de procesar los insumos y convertirlos en productos de calidad para la satisfacción del cliente final (EL HUÉSPED).

La relación entre el Departamento de Compras y la Gerencia de Alimentos y Bebidas es que compras procure los materiales necesarios para la producción a satisfacción de los requerimientos establecidos para tal efecto.

Ambos departamentos comparten una obligación igual con respecto a la administración; ambos son responsables de mantener los costos en un nivel óptimo. Alimentos y Bebidas producirá a costos bajos siempre y cuando la

actuación de compras se enfoque a la obtención del máximo valor por unidad monetaria gastada.

Es responsabilidad de la Gerencia de Alimentos y Bebidas avisar al Departamento de Compras de manera oportuna, las necesidades de suministros, para que la entrega de los mismos se de calidad y a tiempo, de acuerdo a la planificación del hotel y de los departamentos, evitando con ello compras indebidas y a altos costos evidenciadas en pérdidas cuantiosas a la organización.

Gerencia de Mercadeo y Ventas

La relación entre el Departamento de Compras y la Gerencia de Mercadeo y Ventas puede ser cercana y vital, esto debido a que la función de ventas es la de vender el producto final del esfuerzo de la organización; El éxito de dicho esfuerzo depende de la calidad, precio, cantidad y confiabilidad de la atención brindada al huésped, por lo cual las ventas dependen de la eficiencia del departamento de compras para abastecer de materiales de calidad a la planta productiva del hotel, entre otras cosas.

Departamento de Almacén

Es responsabilidad de la función de almacenamiento; con ayuda de un efectivo sistema de procesamiento de datos para control de inventarios, solicitar los materiales especificando correctamente la cantidad necesaria, los requisitos y el programa de entregas; con el propósito de que el departamento compras haga su labor con efectividad, buscando siempre abatir costos.

Gerencia de Ingeniería

La relación entre el departamento de compras y el de ingeniería, es de servicio mutuo. El departamento de compras sirve a ingeniería procurando los materiales, refacciones y equipos solicitados, obteniendo cotizaciones y asistencia técnica de los proveedores, así como en la preparación y evaluación de alternativas e investigación de mercado en búsqueda de nuevos materiales y equipos.

Ingeniería da a compras su asistencia invaluable, en cuanto a asesoría de parte de los ingenieros expertos, en relación con las especificaciones necesarias para la comprensión de los requerimientos de materiales y equipos, que por la función que realicen sean de carácter especial.

Contabilidad

La relación de compras con contabilidad debe ser muy estrecha, ya que ambos departamentos deben cuidarse entre sí, debido a que la función de compras es gastar el dinero de la organización con la finalidad de mantener los materiales y abastecimientos necesarios para el perfecto funcionamiento de la organización, y la de contabilidad es ejecutar los pagos de dichos gastos, siempre y cuando los comprobantes de los proveedores sean correctos, de acuerdo con las políticas de la organización. Contabilidad debe garantizar fondos disponibles y en la cantidad necesaria para que la función de compras no se vea obstruida y esto pueda ocasionar problemas mayores en las demás áreas que requieren de los servicios de compras.

Entre compras y contabilidad, se establecen los plazos de crédito que podrán ser negociados con los proveedores, se elaboran presupuestos y

pronósticos basándose en las fluctuaciones de las monedas que se manejen en las compras, así como los índices de inflación proyectados por el gobierno para determinado período de tiempo, y muchos otros factores que pudiesen influir en el futuro de cualquier organización.

Proceso de Compras

El proceso de compras se adapta a las necesidades del usuario (que son los departamentos del hotel). Este proceso tiene como finalidad resolver las necesidades que tengan los distintos departamentos del hotel por algún producto en específico, o directamente en el almacén. En el caso de los almacenes es cuando no existe stock en los mismos. Una vez que el encargado del departamento que tiene la necesidad de algún producto, bien sea del almacén general o de cualquier otro departamento, procede a solicitar los insumos requeridos elaborando una requisición de productos. Vale la pena mencionar que si el producto o insumo necesitado es alguno que tiene poca rotación o primera vez que se va a comprar, el encargado del departamento puede pedirlo directamente al departamento de compras, es decir que primero se debe hacer una requisición de almacén para verificar que el producto no este y luego se haría una de compras en tal caso que no lo este. Ahora bien existen 3 tipos de pedidos los cuales son, los que hace el jefe de almacén para abastecerse de los productos faltantes o para equiparse para un mes específico (productos perecederos y semi-perecederos), los que hace el chef, que son todos los productos congelados, lácteos, refrigerados y los pedidos que hacen los diferentes jefes de áreas para algún producto en específico.

Una vez que este pedido se hace al departamento de compras, por medio de una requisición de compras, en donde la requisición tiene que ser

recibida por cualquiera de los miembros del departamento de compras dependiendo el tipo de producto que se este pidiendo, es enviada al jefe de compras para autorizar dicho documento y a la vez es enviado a contraloría. Este documento es enviado a contraloría para que sea aprobado , el jefe de compras recibe la aprobación del documento y el departamento de compras procede a comunicarse con los diferentes proveedores vía fax, correo electrónico y/o telefónica, ahora bien, cuando existe esta necesidad en algún departamento o centro de producción de un producto en específico se toman en cuenta 3 cotizaciones de proveedores distintos, se analiza y luego se selecciona el más apto para proceder a comprarle el producto, claro que también existen productos que son exclusivos y estos se le compran a un solo proveedor. Una vez que se haya seleccionado el proveedor más acto para proceder a comprarle el producto por medio de esta cotización, el comprador junio elabora la orden de compra, una vez hecha la misma es enviada al proveedor para que traiga la mercancía. Por lo general una vez que se hace la orden de compras el producto tarda en llegar en un aproximado de 3 a 4 días como mínimo (dependiendo del monto en dinero de la orden). En esta orden de compras intervienen los distintos compradores Júnior, y luego le dan el visto bueno el Gerente de Materiales, Presidencia, Gerente General y Contralor. Se puede observar que en la mayoría de los casos las órdenes de compras se hacen una vez que el producto llega al Hotel y luego es que se realiza la orden de compras.

Los proveedores teniendo la orden de compra en sus manos llevan la mercancía al hotel, en donde es recibida en el muelle de recepción de mercancía. El receptor recibe la mercancía toma nota de ella y notifica al jefe de compras de la llegada de la misma o al jefe de almacén, si existe dicha orden de compras procede al conteo físico y verificación de la mercancía comparándola con la orden de compra, de no existir esta orden lo notifica al

Forma # 3. Lista de Requisición para Materiales. (Solicitante)

REQUISICION DE COMPRAS

Nº 7701

DEPARTAMENTO: _____ FECHA: _____

CONDICIONES:

EXISTENCIA STOCK	PAR - STOCK		CONSUMO MES	ULTIMA COMPRA				CANTID	ARTICULOS DESCRIPCION	COTIZACIONES		
	MAX	MIN		FECHA	CANTID	PRECIO	PROVED			PROVEED A	PROVEED B	PROVEED C

JEFE DE DEPARTAMENTO: _____ JEFE DE COMPRAS: _____

Forma # 4. Orden de Compras en Fidelio.

C:\ F&B							
I ♥ Fidelio		Simple Order Entry		HOTEL EUROBUILDING, CARACAS		30/08/06	
Supplier	020000628	Order Date	30/08/06				
Order Val.	0.00	Order Ref.					
Item	Del. Date	Unit	Quantity	Unit	Price	Disc.	Store
	/ /		0.000		0.00	0.00	
F5=Enter Qty. F6=Gratis Rec. F7=Line Total F8=Menu ?=Find F10=Save ESC=Quit							
Total	0.00	Line total			0.00		
Total (incl. disc.)	0.00	Line total (incl. disc.)			0.00		

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Análisis del proceso de compras del hotel radisson plaza eurobuilding caracas.

El Departamento encargado de llevar a cabo el proceso de compras en el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas es el Departamento de Compras, con este proceso se tiene la adquisición de suministros e insumos que requiere el Hotel para realizar sus operaciones. Su importancia radica en adquirir en forma eficiente los productos requeridos por los distintos departamentos que conforman el Hotel, bien sean operativos o no operativos, con el fin de minimizar los costos y maximizar los beneficios de este departamento, siguiendo las políticas y procedimientos internos para lograr un mejor desenvolvimiento de las actividades inherentes al proceso de compras, en concordancia con la teoría expuesta por Ojugo (2002:38), quien establece que el proceso de compras consiste en: “conseguir la mejor relación calidad-precio para que tanto el proveedor como el Hotel obtengan el máximo beneficio posible a cambio de su dinero”.

En este sentido, es de suma importancia contar con un Departamento de Compras debidamente preparado, es decir que el personal conozca las técnicas y métodos de compras y que cuente con los recursos necesarios que le ayuden a alcanzar la máxima operatividad posible y además tener en cuenta que no se debe comprar nada mas el producto mas barato del mercado, sino que también se tiene que ver la calidad del mismo para poder prestar un servicio adecuado a sus clientes.

Por su parte, Scheel (1991:47) señala que el Departamento de Compras debe contar con un flujo de información que le permita mantener la dotación de materia prima según las necesidades del Hotel, para ello, es

imprescindible que el Jefe de Compras considere cuatro aspectos básicos para iniciar la operación: Calidad, Cantidad, Necesidad, Precio-Proveedor.

En este orden de ideas en el presente capítulo se efectuará un análisis de los procedimientos empleados por el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas tomando como referencia los planteamientos expuestos por diferentes autores en el tema quienes presentan un conjunto de pasos para que el proceso de compras se de de una forma efectiva y sistematizada dentro de la industria Hotelera y a la vez esta pueda alcanzar la excelencia en los procesos administrativos y por ende optimizar los recursos existentes para el desarrollo de su primordial actividad que es el prestar un buen y adecuado servicio al huésped o cliente.

Solicitud de Productos

Este es el primer paso que debe ser considerado en la gestión o proceso de compras del Hotel, razón por la cual se hace imprescindible disponer de una adecuada centralización de información, mediante la utilización de la Requisición de Compras, esta Requisición se efectúa una vez que existe la necesidad de un producto o servicio por una área en específico del Hotel, en la misma se contemplan todos los artículos o servicios necesitados por el área. Esta Requisición debe estar autorizada por el jefe del área solicitante. El Departamento recibe la solicitud de productos y luego procede hacer todos los trámites necesarios para la adquisición, esta solicitud es recibida por uno de los Compradores Junior o por el mismo Jefe de Compras.

Para Inceturismo (1992:37), la necesidad de compras se origina:

- Cuando el producto almacenado ha llegado a su punto de pedido.
- Cuando hay que adquirir productos para eventos.
- Para aprovechar ofertas del mercado.
- Para abastecer y cubrir la demanda, dependiendo de la temporada.

En lo que respecta al Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, la necesidad de la compra se da principalmente en el área del Almacén General la cual hace las diferentes solicitudes de productos por lo general para abastecerse para un mes, ya que la empresa asigna un presupuesto mensual para compras. Además de estas solicitudes también existen las que hacen otras áreas directamente al departamento de compras para adquisición de productos especiales necesitados en un evento especial o productos exigidos por los clientes o huéspedes que no tengan existencias en el almacén. El almacén hace reposiciones mensuales de cada producto lo cual hace que se le pase las solicitudes de los productos por promedios estimados mensuales de cada uno, en el caso de las carnes las solicitudes son hechas por la cocina una vez a la semana y la cantidad de las misma depende de los eventos y ocupación que tenga el Hotel para esa semana, y para la charcutería, lácteos, legumbres hortalizas y frutas los pedidos los hace la cocina a diario.

Esta requisición no es aprobada ni por Gerencia general ni Contraloría, sólo por el Jefe de Área y jefe de Compras.

Cotización de la Solicitud de Compras y Selección del Proveedor

En este proceso las personas encargadas del área de Compras, después de haber recibido las Requisiciones de Compras, proceden a seleccionar el proveedor del producto solicitado según su registro de proveedores, una vez que se hace este importante paso de selección se procede a valorar o cotizar los productos requeridos por las áreas según los datos que suministren los diferentes proveedores, es decir, que se coloca el precio respectivo según la información del mercado. Una vez que ya se tienen los proveedores seleccionados con sus diferentes cotizaciones se procede a que el Jefe de Compras analice las mismas para así seleccionar al proveedor adecuado tomando en cuenta una serie de factores los cuales son vitales para la compra, que son calidad, cantidad, homogeneidad, fiabilidad, disponibilidad, seguridad y precios.

En el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, un 60% de las cotizaciones, por lo general, se hacen por teléfono, el Jefe de Compras, llama a los diferentes proveedores y así conoce los precios de los artículos requeridos. Posteriormente, consulta el archivo de proveedores, con la finalidad de seleccionar dos o a tres (proveedores), dependiendo del producto, a quienes solicitará cotizaciones en función del volumen y condiciones de compras. No obstante, Youshimatz (1992), recomienda que se debe solicitar por lo menos tres (3) cotizaciones de diferentes proveedores por artículo.

Actualmente el Hotel cuenta con un registro de proveedores manual que no esta actualizado y uno por sistema se esta comenzando a implantar, lo que origina que las compras, en su mayoría, sean tramitadas con un único proveedor, razón por la cual no se cumple el proceso de selección, donde

prevalezca la relación precio-calidad, lo cual conlleva a encarecer el costo de los servicios prestados.

En tal sentido, esta etapa del proceso de compras es de vital importancia, debido a que las decisiones que allí se tomen van a repercutir en la calidad de los servicios ofrecidos al cliente o huésped y por consiguiente, en el prestigio del Hotel.

Orden de Compras

La Orden de Compra es un documento de solicitud de compra de productos, elaborado por el Jefe de Compras con base en las necesidades del Hotel. Una vez que ya se tiene la Requisición de Compras Cotizada y el proveedor seleccionado, el Jefe de compras o los compradores junior proceden a realizar la orden de compras, donde se especifican los acuerdos de compra entre hotel y el proveedor.

En el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, este documento es elaborado en original y una copia, donde la original y copia van a Presidencia, Gerencia General y Contraloría para que sea aprobada por las personas correspondientes a las áreas una vez aprobada una copia queda en el Departamento de Compras y la original va al Departamento de Cuentas por Pagar, no obstante Youshimatz (1992:63), asegura que este formato debe elaborarse en original y tres copias y distribuirse de la siguiente manera:

Original: Proveedor (Constancia de Compras)

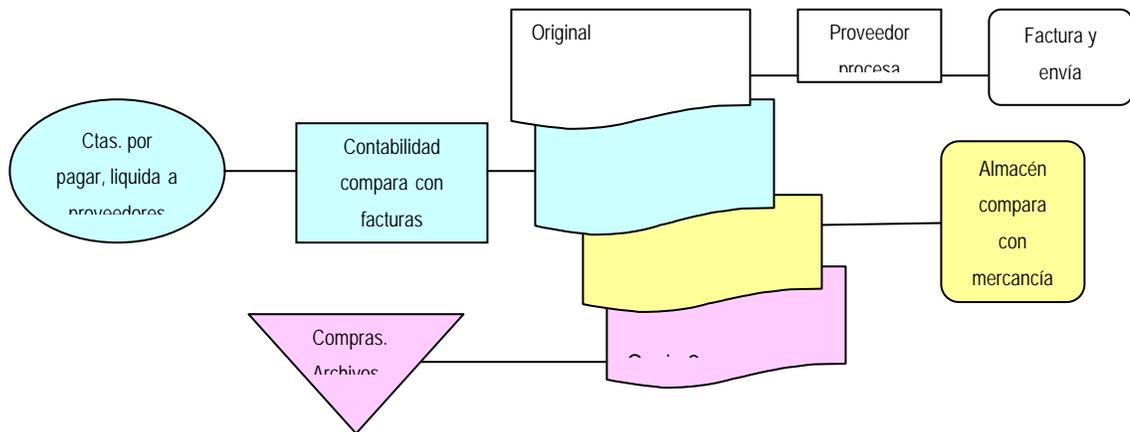
1era. copia: Cuentas por pagar (Comprobante de Pasivo)

2da. copia: Almacén (Información de Compra)

3era. copia: Sección de Compras (Archivo)

En la figura siguiente, se especifica la distribución de este formato

FIGURA 8 DISTRIBUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRAS



Fuente: Youshimatz, Control de Costos de Alimentos y Bebidas. 1992.

Con respecto a la información general que debe contener una Orden de Compras, Scheel (1999:63), asegura que ésta debe tener los siguientes datos generales:

- a) A quién se dirige la orden de compra, nombre, dirección.
- b) Número de la solicitud.
- c) Día, mes año en que se elabora la orden.

- d) Día, mes pactado con el proveedor para despachar la mercancía.
- e) Número de días otorgados por el proveedor para cancelar la factura.

Tomando en cuenta la teoría anterior, en el formato número 4 se puede observar claramente que la Orden de Compra empleada por el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, posee toda la información necesaria que cita el autor para dicho formato y además posee unos datos adicionales necesarios para la elaboración de la misma los cuales son:

- Dirección y teléfono del proveedor
- N° de Orden
- Fecha de entrega
- Condiciones de la entrega
- Almacén a que va a ir cargado el Producto.
- Descripción del producto con la cantidad solicitada, unidad de medida del producto, precio unitario del producto y total a pagar sobre el producto. Al igual pasa con el impuesto del producto en el caso que lo tuviera.
- Sub. total a pagar más el total del impuesto.

- Y finalmente todas las firmas que autorizan la Orden de Compras.

Una vez elaborada y autorizada la Orden de Compras, se efectúan los siguientes pasos:

1. Se envía la Orden de Compras (vía fax) al proveedor seleccionado, para que proceda a suministrar los productos solicitados, vale la pena mencionar que la mayoría de las veces el Jefe de Compras no envía dicha orden sino que llama directamente al proveedor.
2. El Receptor de Mercancías recibe la mercancía en el muelle de descarga, donde se efectúa una revisión y se compara con la Orden de Compras, que los productos suministrados por el proveedor sean los pedidos en la misma Orden. Por lo general todos los productos llegan sin Orden de Compras elaborada por el sistema sino con la Requisición de Compras únicamente hecha.
3. Una vez chequeado y verificado todos los productos por el Receptor de Mercancías, el mismo procede a firmar la original y copias de las facturas quedándose con la original.
4. Finalmente, el Receptor de Mercancías procede a reportar al sistema la factura dándole entrada al producto al almacén correspondiente, en caso de que no pueda reportarla por problemas de sistema lo notifica a su Jefe inmediato (Jefe de Almacén) y el mismo procede a hacerlo, en caso de que la factura tenga un error lo comunica al Departamento de Compras para que ellos se lo notifiquen al proveedor y mande la nota de crédito o

cambie la factura. Una vez reportada la misma se envía al Departamento de Cuentas por Pagar con el cierre del día y este Departamento hace todos los trámites necesarios para el pago de la factura.

Además de hacer Órdenes de Compras para la adquisición de productos a crédito el Departamento de Compras también efectúa compras en efectivo o como también son llamadas compras de contado, estas se hacen con un monto que se le asigna al departamento a una caja chica. Estas compras son por lo general las compras de emergencia que tiene el Hotel bien sean por eventos especiales o por faltantes inesperados en el almacén debido a escasez del producto en el mercado. Este monto es asignado por Contraloría y se pasa a diario una relación a Cuentas por Pagar de los productos que ingresaron al almacén con la copia de las facturas canceladas.

Como se puede observar el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas es el encargado de hacer todo el proceso para la adquisición de todos los productos o insumos necesarios para la operación diaria del Hotel, bien sean a crédito o de contado. Por lo general las compras de contado o también conocidas como de emergencia no tienen problemas, ya que luego el producto, se elabora pago y se ingresa al Almacén respectivo, pero las que son a crédito si pueden presentarlos, debido a que estas se hacen por medio de una Orden de Compras la cual tiene que pasar por una serie de procesos antes de ser aprobada y esto genera una serie de fallas en el proceso las cuales se pueden observar las siguientes:

- La Orden de Compras tiene que pasar por una serie de firmas antes de ser aprobada y esto hace que la misma se tarde para su aprobación. El periodo de aprobación se da aproximadamente de 10 a 15 días o hasta más lo cual hace que la gran mayoría de los productos que llegan al Hotel lleguen sin la Orden de Compras aprobada.
- El Receptor de Mercancías no tiene acceso a las Ordenes de Compras, lo cual implica que este recibe el producto prácticamente a ciegas.
- Cuando el producto llega sin Orden de Compras hecha la misma se hecha en el momento de la recepción lo cual implica que la misma no esta aprobada todavía.
- Y finalmente el Departamento de Compras no cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para su operación del día a día, lo cual es uno de los factores principales que ocasiona en gran parte las fallas ya antes citadas.

El presente análisis conlleva a afirmar con propiedad que el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, no cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos lo cual es necesario para su operación, y en consecuencia se observan una serie de fallas ya antes mencionadas. Se puede observar que el personal que labora en el Departamento cumple su trabajo dando lo mejor de si, pero es probable que necesite una de las herramientas primordiales para la realización de los procesos, la cual es la implantación de un Manual de Normas y

Procedimientos para el departamento. Por tal motivo es la realización de este Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas.

Como guía para la elaboración del manual solicitado, se empleará el Manual para Elaborar Manuales de Álvarez (1996:24) quien plantea que: “un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”

En este sentido los manuales son de gran relevancia para la empresa ya que es una de las herramientas que facilita el control de los procesos llevados a cabo para la custodia y registro de los ingresos operacionales en el caso del Departamento de Compras a través de procedimientos escritos que permitirán que el trabajador sienta seguridad en el desempeño de sus funciones, ya que estará mejor ubicado y preparado, a pesar de no tener una adecuada inducción.

De una manera más concreta a continuación se expresa la metodología a seguir para la elaboración del manual

- Recopilación de la información
- Objetivos del manual
- Descripción de los formatos
- Revisión de políticas y procedimientos

- Descripción de las políticas y procedimientos
- Anexos

Asimismo el autor Álvarez (1996) expresa el contenido típico de un Manual de Políticas y Procedimiento:

- Portada: Es la primera parte del manual en donde se especifican los datos básicos del mismo.
- Índice: Es la parte del manual donde se puede localizar toda la información que contiene el manual.
- Hoja de Autorización de Área: En esta hoja va la firma de la persona encargada de aprobar o autorizar el manual.
- Introducción.
- Base Legal.
- Objetivos del Manual.
- Políticas: Son los lineamientos directivos asociados a un tema en particular, la misma permite la toma de decisiones adecuadas dentro de una organización.
- Procedimientos: Se refiere a la guía detallada que enseña secuencialmente como dos o mas personas hacen un trabajo.

- Formatos: Son las herramientas que se utilizan para el registro de la información que genera el proceso de compras.
- Anexos: Son fuentes de información vitales y necesarias para poder cumplir adecuadamente con una política, procedimiento o formato.

Ahora bien, para la elaboración de las políticas y procedimientos, el autor propone un tipo de formato para la portada de las políticas y los procedimientos, implementando los siguientes títulos para desarrollar las mismas:

Se identifican los siguientes títulos para las normas:

- Propósito.
- Alcance.
- Definiciones.
- Responsable de la revisión.
- Revisión de la política.
- Anexos.
- Norma.

- Lista de distribución.

Y para los procedimientos se identifica lo siguiente:

- Propósito.
- Alcance.
- Definiciones.
- Responsable de la revisión.
- Revisión de la política.
- Anexos.
- Procedimiento.
- Lista de distribución.

Según lo plante Álvarez, el formato de la portada de cada política y procedimiento (Figura 9), contiene el nombre de la política o procedimiento que se va a desarrollar, el cual será expresado con un verbo de acción en infinitivo, con su código de cada norma o procedimiento, el cual esta hecho por tres partes, la primera por la norma o procedimiento, el segundo de dos letras la cual identifican el área de donde viene, ya que el manual pertenece al área del departamento de compras la misma esta identificada con las letras DC y por ultimo tendrá tres números consecutivos asignados

dependiendo de cómo se ordenen las políticas o los procedimientos comenzando desde el 001.

Finalmente el formato de la portada señala los títulos mencionados anteriormente para cada norma y procedimiento como también identifica el nombre del que elaboro la norma o el procedimiento, el nombre de la persona que aprobó dicha norma o procedimiento, la fecha de dicha aprobación, el numero de revisión, el nombre del registrador y la fecha en que se emitió.

Figura 9. Formato utilizado para la Portada de la Norma o Procedimiento

 PLAZA EUROBUILDING CARACAS		PORTADA DE LA NORMA PARA NOMBRE: ELABORAR ORDEN DE COMPRAS CODIGO: NORMA DC 001
ELABORADO: JOSE HERNANDEZ	FIRMA: _____	
APROBADO:	FIRMA: _____	
FECHA DE APROBACION: _____		
TITULO		
		Hoja
1. PROPÓSITO		1
2. ALCANCE		1
3. DEFINICIONES		1
4. RESPONSABLE DE LA REVISION DE LA NORMA		1
5. REVISION DE LA NORMA		1
6. ANEXOS		1
7. NORMA		2
8. LISTA DE DISTRIBUCION		3
PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
Numero de revisión	Nombre del Registrador	Fecha de emisión

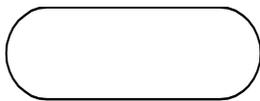
En el desarrollo de los títulos enunciativos de cada norma y procedimiento, se mostrara en el formato lo siguiente el logo del hotel, la respectiva numeración de la hoja, la codificación que le corresponda a cada norma o procedimiento y el contenido de la misma. (Figura 10).

Figura 10. Formato utilizado para el contenido de la norma o el procedimiento.

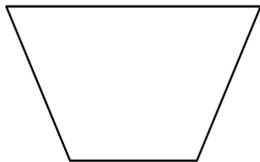
 PLAZA EUROBUILDING CARACAS		HOJA 1 DE 3
		CODIGO: NORMA DC 001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propósito 2. Alcance 3. Definiciones 4. Responsable de la Revisión de la Norma 5. Revisión de la Norma 6. Anexos 7. Normas 8. Lista de Distribución. 		
PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
Numero de revisión	Nombre del Registrador	Fecha de emisión

Ahora bien, para la documentación de los formatos, los cuales apoyaran la ejecución de los procedimientos, se utilizará de igual forma una metodología para la elaboración de diagramas de flujo para el desarrollo de los procedimientos. Para esto se tomara en cuenta la simbología de Álvarez el cual la propone de la siguiente manera:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA



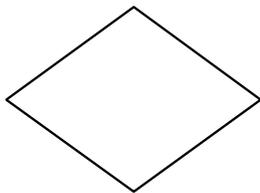
Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo.



Disparador: Indica el inicio de un procedimiento.



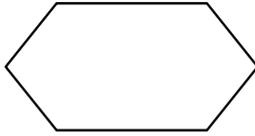
Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.



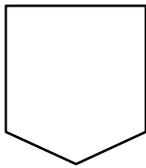
Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.



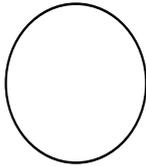
Documento: Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



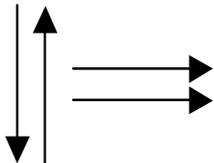
Actividad fuera del ámbito de investigación: indica que las actividades que se realizan en el proceso se encuentran diagramadas en otro lugar.



Conector de paginas: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.



Conector: reprecna una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



Dirección del flujo o línea de unión: Conecta los símbolos señalando el orden en que se debe realizar las distintas operaciones.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

JULIO, 2008



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Contenido

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO, ALCANCES Y USO DEL MANUAL
- BASE LEGAL
- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL RADISON PLAZA EUROBUILDING
- RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DEL HOTEL RADISON PLAZA EUROBUILDING
- PRESUPUESTO DE COMPRAS
- PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DEL HOTEL RADISON PLAZA EUROBUILDING.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Introducción

El presente manual contiene de manera específica, todos los requisitos Técnicos y Procedimientos del Departamento de Compras, necesarios para el buen funcionamiento y compra de todas las materias primas, insumos y equipos necesarios para el óptimo desempeño de las actividades inherentes a la organización, elaborado bajo los estándares de calidad de la organización, bajo los cuales se realiza la gestión de compras del departamento de compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING.

El Manual de Normas y Procedimientos del departamento de Compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, es considerado un documento importante, cuya elaboración, aprobación, difusión y actualización se rige por los estándares del Sistema de Normalización del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING.

Por tanto es responsabilidad del Jefe de compras del departamento de compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING la aplicación de estas normativas, orientar y hacer seguimiento de su total implantación y cumplimiento. Así mismo los compradores júnior y el analista de compras, como responsables de la custodia de este manual, deberán velar por su

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

mantenimiento, actualización y difusión de acuerdo a los procedimientos establecidos en el sistema de normalización.

Es compromiso de todo el personal del departamento de compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, lograr la compra con calidad en cada actividad, producto y servicio que ofrezcamos a nuestros clientes internos y externos, para lo cual el Manual de Técnicas y Procedimientos del departamento de compras es la guía orientadora, que requiere de un fiel cumplimiento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Objetivo

Este Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras, contiene toda la documentación necesaria, en relación a los elementos de evaluación de las materias primas, productos en procesos y productos terminados para así asegurar el cumplimiento de las especificaciones de los productos elaborados en el hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING.

Alcance

Este Manual de Procedimientos del Departamento de Compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, aplica a la Jefatura de Compras y a todas aquellas áreas que requieran una relación directa con dicho departamento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Como usar el manual

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras debe ser usado como guía o material de consulta y apoyo para el personal de la unidad.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Base legal

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
Título III, Capítulo V. De los deberes, derechos humanos y Garantías**

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener decorosa le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Artículo 89: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

materiales morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1.- Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas y apariencias.

2.- Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3.- Cuando hubiese dudas de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma; se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicara a su integridad.

4.- Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta constitución es nulo y no genera efecto alguno.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

5.- Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones políticas, edad, raza, sexo o credo por cualquier otra condición.

6.- Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Artículo 90. La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Artículo 92. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

91
PÁGINA: /277

Artículo 93. La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

Artículo 96. Todos los trabajadores y las trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El Estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales. Las convenciones colectivas ampararán a todos los trabajadores y trabajadoras activas y activos al momento de su suscripción y a quienes ingresen con posterioridad.

Artículo 97. Todos los trabajadores y trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la huelga, dentro de las condiciones que establezca la ley.

TÍTULO IV, De Las Condiciones De Trabajo, Capítulo I

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Artículo 186. Los trabajadores y patronos podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley, y en ningún caso serán inferiores a las fijadas por esta Ley o por la convención colectiva.

Artículo 187. El aprovechamiento del tiempo libre para la cultura, para el deporte y para la recreación estará bajo la protección del Estado. Las iniciativas de los patronos, de los trabajadores o de organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro para tales objetivos, gozarán de los privilegios y exoneraciones que se establezcan por leyes especiales o reglamentos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 188. El patrono deberá fijar anuncios relativos a la concesión de días y horas de descanso, en letras grandes, puestas en lugares visibles en el respectivo establecimiento o en cualquier otra forma aprobada por la Inspectoría del Trabajo.

TÍTULO IV, De la Jornada de Trabajo, Capítulo II

Artículo 189. Se entiende por jornada de trabajo el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrono y no puede disponer libremente de su actividad y de sus movimientos.

Se considera que el trabajador está a disposición del patrono desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

Artículo 190. Cuando por la naturaleza de la labor el trabajador no pueda ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios durante las horas de

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

reposo y de comidas, la duración de estos reposos y comidas será imputada como tiempo de trabajo efectivo a su jornada normal de trabajo.

Artículo 191. Se entenderá por labor cuya naturaleza no permite al trabajador ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios, aquella cuya ejecución requiere su presencia en el sitio de trabajo o haga necesario mantenerse en él para atender ordeñes del patrono o emergencias.

Artículo 192. La duración de las comidas y reposos en comedores establecidos por el patrono no se computará como tiempo efectivo de trabajo.

Tampoco se imputará como tiempo efectivo de trabajo la duración de los reposos y comidas de los trabajadores en la navegación marítima, fluvial, lacustre y aérea.

Artículo 193. Cuando el patrono esté obligado legal o convencionalmente al transporte de los trabajadores desde un sitio determinado hasta el lugar de trabajo, se computará como jornada efectiva la mitad del tiempo que debe durar normalmente ese transporte; salvo que el sindicato y el patrono acuerden no imputarlo, mediante el pago de la remuneración correspondiente.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 194. Cuando la relación de trabajo se haya convenido a tiempo parcial o por una jornada menor a la permitida legalmente, el salario que corresponda al trabajador se considerará satisfecho cuando se dé cumplimiento a la alícuota respectiva, salvo acuerdo entre las partes, más favorable al trabajador.

Artículo 195. Salvo las excepciones previstas en esta Ley, la jornada diurna no podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) semanales; la jornada nocturna no podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni de cuarenta (40) semanales; y la jornada mixta no podrá exceder de siete y media (7 1/2) horas por día, ni de cuarenta y dos (42) por semana. Se considera como jornada diurna la cumplida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m.

Se considera como **jornada nocturna** la cumplida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m.

Se considera como **jornada mixta** la que comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro (4) horas, se considerará como jornada nocturna.

Parágrafo Único: El Ejecutivo Nacional podrá, mediante resolución especial, determinar aquellas labores en las cuales podrá permitirse la prolongación de la jornada nocturna, pagándose dicha prolongación como trabajo extraordinario nocturno.

Artículo 196. Por acuerdo entre el patrono y los trabajadores, podrá establecerse una jornada diaria hasta de nueve (9) horas sin que se exceda el límite semanal de cuarenta y cuatro (44) horas, para otorgar a los trabajadores dos (2) días completos de descanso cada semana.

Artículo 200. La duración normal de la jornada podrá prolongarse en las empresas, explotaciones, establecimientos o faenas cuya actividad se halle sometida a oscilaciones de temporada. El Ejecutivo Nacional determinará en el Reglamento:

a) Las empresas, explotaciones, establecimientos o faenas sometidas a oscilaciones de temporada; y

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

b) Las condiciones y límites en que se puede prolongar la jornada.

Artículo 201. Cuando el trabajo sea necesariamente continuo y se efectúe por turnos, su duración podrá exceder de los límites diarios y semanales siempre que el total de horas trabajadas por cada trabajador en un período de ocho (8) semanas, no exceda de dichos límites.

Artículo 202. El límite de la jornada ordinaria podrá ser elevado en caso de accidente ocurrido o inminente o en caso de trabajos de urgencia que deban efectuarse en las máquinas o en las instalaciones, o en otros casos semejantes de fuerza mayor, pero solamente en la medida necesaria para evitar que la marcha normal de la empresa sufra una perturbación grave.

Parágrafo Único: El trabajo que exceda de la jornada ordinaria se pagará como extraordinario.

Artículo 205. En los trabajos que no sean de proceso continuo, la jornada de trabajo deberá ser interrumpida cada día para un descanso de media hora, por lo menos, sin que pueda trabajarse más de cinco (5) horas continuas, salvo las excepciones previstas o autorizadas legalmente.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 206. Los límites fijados para la jornada podrán modificarse por acuerdos entre patronos y trabajadores, siempre que se establezcan previsiones compensatorias en caso de exceso, y a condición de que el total de horas trabajadas en un lapso de ocho (8) semanas no exceda en promedio de cuarenta y cuatro (44) horas por semana.

TÍTULO IV, De los Días Hábiles para el Trabajo, Capítulo IV

Artículo 211. Todos los días del año son hábiles para el trabajo con excepción de los feriados.

Artículo 212. Son días feriados, a los efectos de esta Ley:

a) Los domingos;

b) El 1° de enero; el Jueves y el Viernes Santos; el 1° de mayo y el 25 de diciembre;

c) Los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales; y

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

d) Los que se hayan declarado o se declaren festivos por el Gobierno Nacional, por los estados o por las municipalidades, hasta un límite total de tres (3) por año

Durante los días feriados se suspenderán las labores y permanecerán cerradas para el público las empresas, explotaciones y establecimientos, sin que se pueda efectuar en ellos trabajos de ninguna especie, salvo las excepciones previstas en esta Ley.

Artículo 214. En general, y sin perjuicio de las enumeraciones contenidas en los artículos anteriores, toda excepción al descanso obligatorio en días feriados se entenderá aplicable exclusivamente:

a) A los trabajos que motiven la excepción; y

b) Al personal estrictamente necesario para la ejecución de esos trabajos.

Artículo 216. El descanso semanal será remunerado por el patrono a los trabajadores que presten servicios durante los días hábiles de la jornada semanal de trabajo en la empresa, con el pago de una cantidad equivalente

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

al salario de un (1) día, igualmente será remunerado el día de descanso adicional semanal convenido por las partes conforme al **artículo 196**.

Quando se trate de trabajadores a destajo o con remuneración variable, el salario del día feriado será el promedio de los devengados en la respectiva semana.

El trabajador no perderá ese derecho si durante la jornada semanal de trabajo en la empresa faltare un (1) día de su trabajo.

Artículo 218. Cuando un trabajador hubiere prestado servicios en día domingo o en el día que le corresponda su descanso semanal obligatorio, por cuatro (4) o más horas, tendrá derecho a un (1) día completo de salario y de descanso compensatorio; y cuando haya trabajado menos de cuatro (4) horas, tendrá derecho a medio (1/2) día de salario y de descanso compensatorio. Estos descansos compensatorios deben concederse en la semana inmediatamente siguiente al domingo o día de descanso semanal obligatorio en que hubiere trabajado.

Quando el trabajo se efectúe en los días 1° de enero, jueves y viernes Santos, 1° de mayo y 25 de diciembre, los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales y los declarados festivos por los Estados o Municipalidades, no

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

habrá lugar a ese descanso compensatorio, salvo que alguno de estos días coincida con domingo o con su día de descanso semanal.

TÍTULO IV, De las Vacaciones, Capítulo V.

Artículo 219. Cuando el trabajador cumpla un (1) año de trabajo ininterrumpido para un patrono, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince (15) días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un (1) día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince (15) días hábiles.

A los efectos de la concesión del día adicional de vacación previsto en este artículo, el tiempo de servicio se empezará a contar a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Ley.

Parágrafo Único: El trabajador podrá prestar servicio en los días adicionales de disfrute a que pueda tener derecho conforme a su antigüedad, a su libre decisión. En este caso tendrá derecho al pago adicional de los salarios que se causen con ocasión del trabajo prestado.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 220. Si el patrono otorgare vacaciones colectivas a su personal mediante la suspensión de actividades durante cierto número de días al año, a cada trabajador se imputarán esos días a lo que le corresponda por concepto de sus vacaciones anuales de conformidad con lo dispuesto en el **artículo anterior**. Si de acuerdo con esta norma tuviere derecho a días adicionales de vacación, la oportunidad y forma de tomarlas se fijará como lo prevén las disposiciones de este Capítulo.

Si el trabajador, para el momento de las vacaciones colectivas, no hubiere cumplido el tiempo suficiente para tener derecho a vacaciones anuales, los días correspondientes a las vacaciones colectivas serán para él de descanso remunerado y en cuanto excedieren al lapso vacacional que le correspondería, se le imputarán a sus vacaciones futuras.

Parágrafo Único: Cuando se trate de instituciones que, por las características del servicio que prestan o la naturaleza de sus actividades, deban permanecer abiertas y en funcionamiento durante todo el año, los trabajadores y los patronos podrán convenir un régimen de vacaciones colectivas escalonadas.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 221. Si el trabajador recibe de su patrono comida o alojamiento o ambas cosas a la vez como parte de su remuneración ordinaria, tendrá derecho durante su vacación anual a continuar recibiendo o su valor en lugar de éstas, el cual será fijado por acuerdo entre las partes y en caso de desacuerdo por el Inspector del Trabajo, tomando en cuenta el costo de vida, el monto del salario y demás factores concurrentes.

Artículo 222. El pago del salario correspondiente a los días de vacaciones deberá efectuarse al inicio de ellas. Cuando haya de pagarse además la alimentación o alojamiento o ambas cosas, su pago se hará también al comienzo de las mismas.

Artículo 224. Cuando por cualquier causa termine la relación de trabajo sin que el trabajador haya disfrutado de las vacaciones a que tiene derecho, el patrono deberá pagarle la remuneración correspondiente.

Artículo 225. Cuando la relación de trabajo termine por causa distinta al despido justificado antes de cumplirse el año de servicio, ya sea que la terminación ocurra durante el primer año o en los siguientes, el trabajador tendrá derecho a que se le pague el equivalente a la remuneración que se

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

hubiera causado en relación a las vacaciones anuales, de conformidad con lo previsto en los **artículos 219 y 223** de esta Ley, en proporción a los meses completos de servicio durante ese año, como pago fraccionado de las vacaciones que le hubieran correspondido.

Artículo 226. El trabajador deberá disfrutar las vacaciones de manera efectiva. Mientras exista la relación de trabajo, el convenio mediante el cual el patrono paga la remuneración de las mismas sin conceder el tiempo necesario para que el trabajador las disfrute, lo dejará obligado a concederlas con su respectiva remuneración, sin que pueda alegar en su favor el hecho de haber cumplido anteriormente con el requisito del pago.

Artículo 228. El servicio de un trabajador no se considerará interrumpido por sus vacaciones anuales, a los fines del pago de cotizaciones, contribuciones al Seguro Social o cualquiera otra análoga pagadera en su interés mientras preste sus servicios.

Artículo 229. El goce de una (1) o dos (2) vacaciones anuales podrá posponerse a solicitud del trabajador para permitir la acumulación hasta de tres (3) períodos, cuando la finalidad de dicha acumulación sea conveniente para el solicitante.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 230. La época en que el trabajador deba tomar sus vacaciones anuales será fijada por convenio entre el trabajador y el patrono. Si no llegasen a un acuerdo, el Inspector del Trabajo hará la fijación. Las vacaciones anuales no podrán posponerse más allá de seis (6) meses a partir de la fecha en que nació el derecho, salvo el caso de acumulación prevista en el **artículo anterior**. Los trabajadores con responsabilidades familiares tendrán preferencia para que sus vacaciones coincidan con las de sus hijos, según el calendario escolar.

Artículo 231. En las vacaciones no podrá comprenderse el término del preaviso ni los días en que el trabajador esté incapacitado para el trabajo.

Artículo 233. Los períodos de inasistencia al trabajo sin causa justificada, en cuanto totalicen siete (7) o más días al año, podrán imputarse al período de vacación anual a que tiene derecho el trabajador, siempre que el patrono le hubiere pagado el salario correspondiente a los días de inasistencia.

Artículo 234. El trabajador que efectúe trabajo remunerado durante el curso de su vacación anual perderá su derecho a que se le pague el salario correspondiente al período de vacaciones.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 235. El patrono llevará un Registro de Vacaciones según lo establezca el Reglamento de esta Ley.

TÍTULO IV, De la Higiene y Seguridad en el Trabajo Capítulo VI.

Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposiciones especiales, determinará las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas, y cuidará de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones del medio ambiente y las con él relacionadas.

El Inspector del Trabajo velará por el cumplimiento de esta norma y fijará el plazo perentorio para que se subsanen las deficiencias. En caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones previstas por la Ley.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 237. Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

Artículo 238. Los trabajadores no deben hacer sus comidas en el propio sitio de trabajo, salvo cuando se trate de casos que no permitan separación del mismo. No se permitirá que los trabajadores duerman en el sitio de trabajo, salvo aquellos que por razones del servicio o de fuerza mayor, deban permanecer allí.

Artículo 239. En los almacenes, tiendas, bazares, bodegas, depósitos de mercaderías y establecimientos comerciales semejantes, aunque funcionen como anexos a establecimientos de otro orden, el patrono mantendrá un número suficiente de sillas a disposición de los trabajadores, con el objeto de que puedan utilizarlas en los ratos en que se interrumpa la atención sostenida al público.

Artículo 240. Cuando el lugar de trabajo esté ubicado a treinta (30) o más kilómetros de distancia de la población más cercana, el patrono deberá

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

suplir al trabajador el transporte para ir y venir de su habitación al lugar de trabajo, gratuitamente. A los efectos del cómputo de la jornada se aplicará lo dispuesto en el artículo 193 de esta Ley.

Artículo 246. Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

TÍTULO VIII, De Los Infortunios en el Trabajo

Artículo 560. Los patronos, cuando no estén en los casos exceptuados por el artículo 563, estarán obligados a pagar a los trabajadores y aprendices ocupados por ellos, las indemnizaciones previstas en este Título por los accidentes y por las enfermedades profesionales, ya provengan del servicio mismo o con ocasión directa de él, exista o no culpa o negligencia por parte de la empresa o por parte de los trabajadores o aprendices.

Artículo 561. Se entiende por accidentes de trabajo todas las lesiones funcionales o corporales, permanentes o temporales, inmediatas o posteriores, o la muerte, resultantes de la acción violenta de una fuerza

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

exterior que pueda ser determinada y sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del trabajo.

Será igualmente considerada como accidente de trabajo toda lesión interna determinada por un esfuerzo violento, sobrevenida en las mismas circunstancias.

Artículo 562. Se entiende por enfermedad profesional un estado patológico contraído con ocasión del trabajo o por exposición al ambiente en que el trabajador se encuentre obligado a trabajar; y el que pueda ser originado por la acción de agentes físicos, químicos o biológicos, condiciones ergológicas o meteorológicas, factores psicológicos o emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, temporales o permanentes. El Ejecutivo Nacional al reglamentar esta Ley o mediante Resolución especial podrá ampliar esta enumeración.

Artículo 563. Quedan exceptuados de las disposiciones de este Título y sometidos a las disposiciones del derecho común, o a las especiales que les conciernan, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales que sobrevengan:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- a) Cuando el accidente hubiese sido provocado intencionalmente por la víctima;
- b) Cuando el accidente sea debido a fuerza mayor extraña al trabajo, si no se comprobare la existencia de un riesgo especial;
- c) Cuando se trate de personas que ejecuten trabajos ocasionales ajenos a la empresa del patrono;
- d) Cuando se trate de personas que ejecuten trabajos por cuenta del patrono en sus domicilios particulares; y
- e) Cuando se trate de los miembros de la familia del propietario de la empresa que trabajen exclusivamente por cuenta de aquél y que viven bajo el mismo techo.

Artículo 564. Los accidentes y enfermedades profesionales deben notificarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a aquella en que ocurra el accidente o se diagnostique la enfermedad por la víctima, si ésta estuviere en estado de hacerlo, al patrono, a su representante u oficina local, o al encargado de dirigir los trabajos donde hubieren ocurrido.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Si la víctima hubiere quedado en estado de hacer la notificación y no la hubiese hecho dentro del plazo indicado, el patrono quedará exento de responsabilidad por lo que respecta a las consecuencias de la falta de asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica. En este caso, las indemnizaciones se calcularán teniendo en cuenta la clase, el grado y la duración que habría tenido la incapacidad si se hubiera prestado oportunamente la asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica.

Artículo 565. El patrono dará cuenta a la respectiva Inspectoría del Trabajo dentro de los cuatro (4) días continuos de ocurrido el accidente o de diagnosticada la enfermedad.

Artículo 571. En caso de accidente o enfermedad profesional que produzca incapacidad absoluta y permanente para el trabajo, la víctima tendrá derecho a una indemnización equivalente al salario de dos (2) años. Esta indemnización no excederá de la cantidad equivalente a veinticinco (25) salarios mínimos, sea cual fuere la cuantía del salario.

Artículo 572. En caso de accidente o enfermedad profesional que produzca incapacidad absoluta y temporal para el trabajo, la víctima del accidente tendrá derecho a una indemnización igual al salario

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

correspondiente a los días que hubiere durado la incapacidad. Esta indemnización no excederá del salario correspondiente a un (1) año.

Artículo 573. En caso de accidente o enfermedad profesional que produzca incapacidad parcial y permanente, la víctima del accidente tendrá derecho a una indemnización que se fijará teniendo en cuenta el salario y la reducción de la capacidad de ganancias causadas por el accidente, según el Reglamento.

Esta indemnización no excederá del salario de un (1) año, ni de la cantidad equivalente a quince (15) salarios mínimos, sea cual fuere la cuantía del salario.

Artículo 577. Las víctimas de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales tendrán además derecho a la asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica que sea necesaria como consecuencia de tales accidentes o enfermedades. En caso de muerte, el patrono estará obligado a sufragar los gastos de entierro.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

La obligación de cubrir estos gastos no excederá de la cantidad equivalente a cinco (5) salarios mínimos y no se descontará de las indemnizaciones que deban pagarse conforme a los artículos anteriores.

Artículo 578. En caso de que los patronos responsables de los accidentes o enfermedades profesionales tengan hospitales, clínicas o establecimientos análogos, declarados suficientes por el Ministerio del ramo de la salud para prestar la asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica a que se refiere el artículo anterior, tendrán el derecho de que la asistencia sea prestada en sus establecimientos, y los damnificados no podrán pretender que les sea prestada en otra parte.

Artículo 579. Si las víctimas de accidentes y enfermedades profesionales se negaren reiteradamente a someterse a las disposiciones, regímenes y tratamientos que indiquen los facultativos que presten la asistencia, el patrono quedará exento de responsabilidad por lo que respecta a la asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica.

Artículo 580. En el caso previsto en el artículo anterior, las indemnizaciones establecidas por los artículos precedentes se calcularán teniendo en cuenta la clase, el grado y la duración que hubiera tenido la

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

incapacidad si se hubiesen cumplido las referidas disposiciones, regímenes y tratamientos.

Artículo 582. Las enfermedades no profesionales, pero que se contraen por el hecho de residir en los lugares donde se presta el servicio, y que constituyen endemias reinantes en dichos lugares, no dan derecho a indemnización, pero sí a la asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica en los hospitales, clínicas o establecimientos a que se refiere el artículo 578.

Artículo 584. Cuando el trabajador, como consecuencia del accidente o enfermedad, no pueda desempeñar su trabajo anterior, pero sí otro cualquiera, el patrono está obligado a proporcionárselo, si fuere posible, y con este objeto está facultado para hacer los traslados de personal que sean necesarios.

Artículo 585. En los casos cubiertos por el Seguro Social Obligatorio se aplicarán las disposiciones de la Ley especial de la materia. Las disposiciones de este Título tendrán en ese caso únicamente carácter supletorio para lo no previsto por la Ley pertinente.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Título I

Disposiciones Fundamentales

Capítulo I

Del objeto y Ámbito de Aplicación de esta Ley

Objeto de esta Ley

Artículo 1. °

El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales,

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.

5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

Del ámbito de aplicación

Artículo 4. °

Las disposiciones de esta Ley son aplicables a los trabajos efectuados bajo relación de dependencia por cuenta de un empleador o empleadora, cualesquiera sea su naturaleza, el lugar donde se ejecute, persiga o no fines de lucro, sean públicos o privados existentes o que se establezcan en el territorio de la República, y en general toda prestación de servicios personales donde haya patronos o patronas y trabajadores o trabajadoras, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.

Quedan expresamente incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley el trabajo a domicilio, doméstico y de conserjería.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Quienes desempeñen sus labores en cooperativas u otras formas asociativas, comunitarias, de carácter productivo o de servicio estarán amparados por las disposiciones de la presente Ley.

Se exceptúan del ámbito de aplicación de esta Ley, los miembros de la Fuerza Armada Nacional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 328 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

A los efectos de las materias de promoción de la seguridad y la salud en el trabajo y de la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales y otras materias compatibles, así como el estímulo e incentivos de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, las disposiciones de la presente Ley también son aplicables a las actividades desarrolladas por los trabajadores y trabajadoras no dependientes.

A estos mismos efectos, cuando la ley, los reglamentos o normas técnicas se refieran a trabajadores y trabajadoras, comprenden también a trabajadores y trabajadoras no dependientes cuando sea compatible con la naturaleza de sus labores.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Derecho a ser consultado y deber de participar

Artículo 5. °

La participación es un principio básico para la aplicación de la normativa de la presente Ley y debe ser desarrollado en todos y cada uno de los organismos públicos y privados con atribuciones en la misma. Los trabajadores y trabajadoras, los empleadores y empleadoras, y sus organizaciones, tienen el derecho a ser consultados y el deber de participar en la formulación, puesta en práctica y evaluación de la política nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, estatal, municipal y local y por rama de actividad y a vigilar la acción de los organismos públicos a cargo de esta materia, así como en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de prevención y promoción en las empresas, establecimientos y explotaciones en los lugares de trabajo donde se desempeñen.

Registro, afiliación y cotización al régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Artículo 6°

Todos los empleadores o empleadoras están en la obligación de registrarse en la Tesorería de Seguridad Social en la forma que dispone la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y su Reglamento.

Los empleadores o empleadoras que contraten uno o más trabajadores o trabajadoras bajo su dependencia, independientemente de la forma o términos del contrato de trabajo, están obligados a afiliarlos, dentro de los primeros tres (3) días hábiles siguientes al inicio de la relación laboral, en el Sistema de Seguridad Social y a cotizar al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y en esta Ley. Igualmente, los empleadores o empleadoras deben informar la suspensión y terminación de la relación laboral dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suspensión o terminación de la relación de trabajo.

Las cooperativas y demás formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio deberán igualmente registrarse y afiliar a sus asociados y asociadas y a los trabajadores y trabajadoras bajo su dependencia en la Tesorería de Seguridad Social y a cotizar conforme a lo

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, en esta Ley y su Reglamento.

Financiamiento

Artículo 7. °

Las cotizaciones correspondientes a este Régimen Prestacional, estarán a cargo exclusivo del empleador o empleadora, la cooperativa, u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, según sea el caso, quienes deberán cotizar un porcentaje comprendido entre el cero coma setenta y cinco por ciento (0,75%) y el diez por ciento (10%) del salario de cada trabajador o trabajadora o del ingreso o renta de cada asociado o asociada a la organización cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

El financiamiento para cubrir la promoción de los programas dirigidos a la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, será por vía fiscal, sin perjuicio de que trabajadores y trabajadoras, y empleadores y empleadoras, acuerden mecanismos de financiamiento de los programas que establezcan en su convención colectiva de trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

De la prescripción de las acciones para reclamar las prestaciones por accidentes de trabajo o enfermedad ocupacional

Artículo 8. °

La acción para reclamar las prestaciones por accidentes de trabajo o enfermedad ocupacional ante la Tesorería de Seguridad Social prescribe a los cinco (5) años, contados a partir de la fecha de certificación del origen ocupacional del accidente o de la enfermedad por parte de la unidad técnico-administrativa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales correspondiente.

De la prescripción de las acciones para reclamarlas indemnizaciones por accidente de trabajo o enfermedad ocupacional

Artículo 9 °

Las acciones para reclamar las indemnizaciones a empleadores o empleadoras por accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales prescriben a los cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la terminación de la relación laboral, o de la certificación del origen ocupacional

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

del accidente o de la enfermedad por parte de la unidad técnico administrativa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales correspondiente, lo que ocurra de último.

**Capítulo II
De la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Artículo 10. °

El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo formulará y evaluará la política nacional destinada al control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, la restitución de la salud y la rehabilitación, la recapacitación y reinserción laboral, así como la promoción de programas para la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y del fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Dicho Ministerio, a tales efectos, realizará consultas con las organizaciones representativas de los empleadores y empleadoras, de los trabajadores y trabajadoras, organismos técnicos y académicos, asociaciones de trabajadores y trabajadoras con discapacidad y otras organizaciones interesadas.

Para el establecimiento de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deben tenerse en cuenta, entre otros factores, las estadísticas de morbilidad, accidentalidad, mortalidad en el trabajo, horas laborales, tiempo libre, ingresos, estructura familiar, ofertas recreativas y turísticas, así como los estudios epidemiológicos y de patrones culturales sobre el aprovechamiento del tiempo libre, que permitan establecer prioridades para la acción de los entes públicos y privados en defensa de la seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

**Aspectos a incorporar en la política nacional de seguridad y salud
en el trabajo**

Artículo 11°

La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, regional, estatal, municipal y local.

3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación,

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.

4. La promoción de la organización de trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras, trabajadores y trabajadoras con discapacidad laboral y de otros grupos sociales, para la defensa de la salud en el trabajo.

5. El amparo y la protección de los trabajadores y trabajadoras que actúen individual o colectivamente en defensa de sus derechos.

6. La protección de trabajadores y trabajadoras con discapacidad de manera que se garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición.

7. La especial atención a la mujer trabajadora a fin de establecer criterios y mecanismos que garanticen la igualdad de oportunidades e impidan su discriminación.

8. La protección de los niños, niñas, adolescentes y aprendices, de manera que garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

su condición en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente.

9. La adopción de medidas específicas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social en las pequeñas y medianas empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

10. El establecimiento de las bases y metodología de un sistema nacional automatizado de vigilancia epidemiológica, en coordinación con el Ministerio con competencia en materia de salud.

11. Los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, regional, estatal, municipal y local.

12. Otros que le asigne esta Ley y su Reglamento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Capítulo III. De los entes de gestión

Artículo 15°

Los entes de gestión del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo son:

1. El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional.

2. El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores, instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

**Sección Primera: del Instituto Nacional de Prevención,
Salud y Seguridad Laborales**

Finalidad

Artículo 17. °

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales tendrá como finalidad garantizar a la población sujeta al campo de aplicación del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, las prestaciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y el cumplimiento del objeto de la presente Ley, salvo las conferidas al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

**Competencias del Instituto Nacional de Prevención,
Salud y Seguridad Laborales**

Artículo 18. °

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales tendrá las siguientes competencias:

1. Ejecutar la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Presentar para su aprobación al órgano rector, conjuntamente con el Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Proponer los lineamientos del componente de salud, seguridad y condiciones y medio ambiente de trabajo del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

4. Proponer al Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo los proyectos de normas técnicas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

5. Aprobar guías técnicas de prevención, que operarán como recomendaciones y orientaciones para facilitar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

6. Ejercer las funciones de inspección de condiciones de seguridad y salud en el trabajo, estableciendo los ordenamientos y plazos de cumplimiento en caso de violación de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias generales de las Unidades de Supervisión, adscritas a las Inspectorías del Trabajo.

7. Aplicar las sanciones establecidas en la presente Ley.

8. Asesorar a trabajadores y trabajadoras, a empleadores y empleadoras, a las cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, así como a sus organizaciones representativas, en materia de prevención, seguridad y salud laborales.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

9. Calificar el grado de peligrosidad de las empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, así como de las cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

10. Crear y mantener el Centro de Información, Documentación y Capacitación del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

11. Promover el desarrollo de investigaciones y convenios en el área de seguridad y salud en el trabajo con los organismos científicos o técnicos nacionales e internacionales, públicos o privados, para el logro de los objetivos fundamentales de esta Ley.

12. Desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y trabajadoras y los empleadores y empleadoras, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

13. Revisar y actualizar periódicamente la lista de enfermedades ocupacionales.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

14. Investigar los accidentes y las enfermedades ocupacionales, estableciendo las metodologías necesarias para ser aplicadas y realizando los ordenamientos correspondientes.

15. Calificar el origen ocupacional de la enfermedad o del accidente.

16. Elaborar los criterios de evaluación de discapacidad a consecuencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales.

17. Dictaminar el grado de discapacidad del trabajador o de la trabajadora.

18. Registrar y acreditar los Comités de Seguridad y Salud Laboral, los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, personas naturales y jurídicas que presten servicios o realicen actividades de consultoría y asesoría en el área de seguridad y salud en el trabajo, y supervisar su funcionamiento.

19. Coordinar acciones con otros organismos del sector público y del sector privado, con competencia en seguridad y salud en el trabajo para el ejercicio efectivo de sus funciones.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

20. Establecer los principios para la elaboración, implementación y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo.

21. Tramitar las prestaciones a que hubiere lugar y ordenar a la Tesorería de Seguridad Social el pago de las prestaciones en dinero causadas ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional según lo establecido en la presente Ley.

22. Prestar apoyo técnico especializado a los organismos competentes en materia de certificación y acreditación de calidad.

23. Crear y mantener actualizado el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Seguridad y Salud en el Trabajo, en coordinación con el Ministerio con competencia en materia de salud, en correspondencia con el Sistema de Información del Sistema de Seguridad Social.

24. Fortalecer los mecanismos de integración, coordinación y colaboración entre los órganos y entes nacionales, estatales y municipales con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

25. Asesorar al Ejecutivo Nacional sobre la suscripción y ratificación de tratados, convenios y acuerdos internacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.

26. Requerir la acción de los organismos de seguridad del Estado para el cumplimiento de sus competencias.

**Competencias del Instituto Nacional de Capacitación y
Recreación de los Trabajadores**

Artículo 29°

El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores tendrá las siguientes competencias:

1. Presentar al órgano rector, conjuntamente con el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2. Proponer para su aprobación los lineamientos del componente de recreación y utilización del tiempo libre y turismo social del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

3. Promover los programas de turismo social, en coordinación con organismos, empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, tomando en cuenta las necesidades y características de los trabajadores y trabajadoras, así como las temporadas vacacionales para su mejor aprovechamiento.

4. Ejercer la administración, comercialización y prestación de servicios, en forma directa o a través de concesiones, de los centros recreacionales, colonias vacacionales, campamentos, posadas, hoteles, casas sindicales y otras instalaciones pertenecientes al Instituto o asignados por el Ejecutivo Nacional para su custodia y administración, para el desarrollo de los programas de recreación, descanso y turismo social de los trabajadores.

5. Celebrar, previa aprobación del Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y en coordinación con los Ministerios con competencias en relaciones exteriores y turismo, convenios, contratos o cualquier otro tipo de acuerdos nacionales o internacionales, con el sector público o privado, dirigidos a la realización de eventos en las áreas de recreación, descanso y turismo social de los trabajadores.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

**Capítulo V
De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Artículo 39. °

Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, entre otros.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley.

Funciones

Artículo 40. °

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.

2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.

4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.

6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos.

7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.

11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.

14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas.

15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.

16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.

17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.

19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley.

Capítulo II Del Comité de Seguridad y Salud Laboral

Artículo 46. °

En todo centro de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o de instituciones públicas o privadas, debe constituirse un Comité de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

El Comité estará conformado por los delegados o delegadas de prevención, de una parte y por el empleador o empleadora, o sus representantes en número igual al de los delegados o delegadas de prevención, de la otra.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral debe registrarse y presentar informes periódicos de sus actividades ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

En las reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral podrán participar, con voz pero sin voto, los delegados o delegadas sindicales y el personal adscrito al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. En las mismas condiciones podrán participar trabajadores o trabajadoras de la empresa que cuenten con una especial calificación o información respecto de concretas cuestiones que se debatan en este órgano y profesionales y asesores o asesoras en el área de la seguridad y salud en el trabajo, ajenos a la empresa, siempre que así lo solicite alguna de las representaciones en el Comité.

El registro, constitución, funcionamiento, acreditación y certificación de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se regulará mediante Reglamento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Atribuciones del Comité de Seguridad y Salud Laboral

Artículo 47. °

El Comité de Seguridad y Salud Laboral tendrá las siguientes atribuciones:

1. Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. A tal efecto, en su seno considerará, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la seguridad y salud en el trabajo, los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de promoción, prevención y control, así como de recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, y dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas para esos fines, y del proyecto y organización de la formación en la materia.

2. Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para el control efectivo de las condiciones peligrosas de trabajo, proponiendo la mejora de los controles existentes o la corrección de las deficiencias detectadas.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**



--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

De las facultades del Comité de Seguridad y Salud Laboral

Artículo 48. °

En el ejercicio de sus funciones, el Comité de Seguridad y Salud Laboral está facultado para:

1. Aprobar el proyecto de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa y la vigilancia de su cumplimiento para someterlo a la consideración del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

2. Vigilar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y conocer directamente la situación relativa a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y la promoción de la seguridad y salud, así como la ejecución de los programas de la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, y la existencia y condiciones de la infraestructura de las áreas destinadas para esos fines, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

3. Supervisar los servicios de salud en el trabajo de la empresa, centro de trabajo o explotación.

4. Prestar asistencia y asesoramiento al empleador o empleadora y a los trabajadores y trabajadoras.

5. Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.

6. Denunciar las condiciones inseguras y el incumplimiento de los acuerdos que se logren en su seno en relación a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

7. Conocer y analizar los daños producidos a la salud, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas.

8. Conocer y aprobar la memoria y programación anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

148
PÁGINA: /277

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en esta Ley respecto de la colaboración entre empresas en los supuestos de desarrollo simultáneo de actividades en un mismo lugar de trabajo, se podrá acordar la realización de reuniones conjuntas de los Comités de Seguridad y Salud Laboral o, en su defecto, otras medidas de actuación coordinada.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Título IV

De los Derechos y Deberes

Capítulo I

Derechos de los trabajadores y las trabajadoras

Artículo 53. °

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas.

Quando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.

7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.

8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.

9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.

11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.

12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.

14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y normas concordantes.

15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.

17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.

18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Deberes de los trabajadores y las trabajadoras

Artículo 54. °

Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.

2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

3. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberán informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto.

4. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social.

5. Respetar y hacer respetar los avisos, carteleras de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

6. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.

7. Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.

8. Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.

9. Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.

10. Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.

11. Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

12. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo, plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección.

13. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o en todo caso en que el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas.

14. En general, abstenerse de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

15. Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.

Los deberes que esta Ley establece a los trabajadores y trabajadoras y la atribución de funciones en materia de seguridad y salud laborales,

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

complementarán las acciones del empleador o de la empleadora, sin que por ello eximan a éste del cumplimiento de su deber de prevención y seguridad.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Capítulo II

Derechos y Deberes de los Empleadores y Empleadoras

Derechos de los empleadores y empleadoras

Artículo 55. °

Los empleadores y empleadoras tienen derecho a:

1. Exigir de sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y ergonomía, y de las políticas de prevención y participar en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social que mejoren su calidad de vida, salud y productividad.
2. Participar activamente en los Comités de Seguridad y Salud Laboral.
3. Participar en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, empresa y establecimiento en el área de seguridad y salud en el trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

4. Solicitar y recibir asesoría del Comité de Seguridad y Salud Laboral de su centro de trabajo, del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y demás órganos competentes.

5. Participar de manera individual o colectiva en las actividades tendentes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, por parte de los organismos competentes.

7. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo instalados en la empresa o puesto de trabajo.

8. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

9. Exigir a los trabajadores y trabajadoras hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones del centro de trabajo.

10. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el respeto y acatamiento de los avisos, las carteleras y advertencias que se fijaren en los diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de salud, higiene y seguridad.

11. Proponer ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral las amonestaciones a los trabajadores y trabajadoras que incumplan con los deberes establecidos en el artículo 54 de la presente Ley.

12. Recibir pronta y adecuada respuesta en relación a sus solicitudes ante los organismos competentes.

13. Recibir, en los lapsos previstos por esta Ley y su Reglamento, los reembolsos de los pagos realizados a los trabajadores y trabajadoras en caso de prestaciones diarias por discapacidad temporal.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

14. Garantizar que sus trabajadores y trabajadoras reciban oportunamente las prestaciones de atención médica garantizadas en el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el Sistema Público Nacional de Salud.

15. Lograr que el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se subroge a las obligaciones derivadas de la responsabilidad objetiva del empleador o de la empleadora ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional cuando no hubiese negligencia o dolo por parte del empleador o de la empleadora.

16. Ser reclasificados de manera oportuna y adecuada en relación a las categorías de riesgo establecidas en la clasificación de las empresas a los efectos de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

17. Denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social irregularidades relativas al registro y otorgamiento de las prestaciones del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

18. Denunciar ante las autoridades competentes y recibir pronta y oportuna respuesta por cualquier violación a las normativas legales y reglamentarias vigentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo, ambiente general, condiciones para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que afecte el ambiente de trabajo de su empresa, por parte de las empresas aledañas o de los organismos públicos o privados.

19. Exigir a sus trabajadores y trabajadoras que se abstengan de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

20. Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Deberes de los empleadores y las empleadoras

Artículo 56. °

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

1. Organizar el trabajo de conformidad con los avances tecnológicos que permitan su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, a sus hábitos y creencias culturales y a su dignidad como personas humanas.

2. Consultar a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, las

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.

3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.

4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.

6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en la calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.

7. Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

8. Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo.

9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.

10. Tomar todas las medidas adecuadas para asegurar la privacidad de la correspondencia y comunicaciones de los trabajadores y trabajadoras y el libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.

11. Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.

12. Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales, así como de recreación, utilización del tiempo

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

libre, descanso y turismo social de acuerdo a los criterios establecidos por los sistemas de información del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

13. En caso de actividades que por su peligrosidad sean consideradas por el Reglamento como susceptibles de controles especiales por los daños que pudiera causar a los trabajadores y trabajadoras o al ambiente, informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las condiciones inseguras y las medidas desarrolladas para controlarlas de acuerdo a los criterios que éste establezca.

14. Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en la normativa que lo desarrolle.

15. Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta Ley.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Título V

De la Higiene, la Seguridad y la Ergonomía

Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

Artículo 59. °

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

5. Impida cualquier tipo de discriminación.

6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.

7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Título VI

Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales

Capítulo I

Definición de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales

Definición de accidente de trabajo

Artículo 69. °

Se entiende por accidente de trabajo, todo suceso que produzca en el trabajador o la trabajadora una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del trabajo. Serán igualmente accidentes de trabajo:

1. La lesión interna determinada por un esfuerzo violento o producto de la exposición a agentes físicos, mecánicos, químicos, biológicos, psicosociales, condiciones metereológicas sobrevenidos en las mismas circunstancias.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

2. Los accidentes acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando tengan relación con el trabajo.

3. Los accidentes que sufra el trabajador o la trabajadora en el trayecto hacia y desde su centro de trabajo, siempre que ocurra durante el recorrido habitual, salvo que haya sido necesario realizar otro recorrido por motivos que no le sean imputables al trabajador o la trabajadora, y exista concordancia cronológica y topográfica en el recorrido.

4. Los accidentes que sufra el trabajador o la trabajadora con ocasión del desempeño de cargos electivos en organizaciones sindicales, así como los ocurridos al ir o volver del lugar donde se ejerciten funciones propias de dichos cargos, siempre que concurren los requisitos de concordancia cronológica y topográfica exigidos en el numeral anterior.

Definición de enfermedad ocupacional

Artículo 70. °

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

mental, temporales o permanentes..Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud.

Capítulo II

De la Declaración de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales

De la declaración

Artículo 73. °

El empleador o empleadora debe informar de la ocurrencia del accidente de trabajo de forma inmediata ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, el Comité de Seguridad y Salud Laboral y el Sindicato.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

La declaración formal de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales deberá realizarse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del accidente o del diagnóstico de la enfermedad. El deber de informar y declarar los accidentes de trabajo o las enfermedades ocupacionales será regulado mediante las normas técnicas de la presente Ley.

Capítulo III

De la Calificación del Origen Ocupacional de los Accidentes y Enfermedades

Artículo 76. °

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, previa investigación, mediante informe, calificará el origen del accidente de trabajo o de la enfermedad ocupacional. Dicho informe tendrá el carácter de documento público.

Todo trabajador o trabajadora al que se la haya diagnosticado una enfermedad ocupacional, deberá acudir al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para que se realicen las evaluaciones

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

necesarias para la comprobación, calificación y certificación del origen de la misma.

Interesados para solicitar revisión de la calificación

Artículo 77. °

Podrán ejercer los recursos administrativos y judiciales contra las decisiones del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales:

1. El trabajador o la trabajadora afectado.
2. El empleador o empleadora del trabajador o de la trabajadora afiliado.
3. Los familiares calificados del trabajador o de las trabajadoras establecidas en el artículo 86 de la presente Ley.
4. La Tesorería de Seguridad Social.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Título VII

De las Prestaciones, Programas, Servicios y de su Financiamiento

Capítulo I

De las Prestaciones, Programas y Servicios del Componente de Prevención, Seguridad y Salud Laborales

Sección primera: prestaciones dinerarias

Categorías de daños

Artículo 78. °

Las prestaciones dinerarias del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se corresponden a los daños que ocasionen las enfermedades ocupacionales o los accidentes de trabajo a una trabajadora o trabajador afiliado, los cuales se clasificarán de la siguiente manera:

1. Discapacidad temporal.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

2. Discapacidad parcial permanente.
3. Discapacidad total permanente para el trabajo habitual.
4. Discapacidad absoluta permanente para cualquier tipo de actividad.
5. Gran discapacidad.
6. Muerte.

Las prestaciones dinerarias establecidas en esta Sección serán canceladas por la Tesorería de Seguridad Social con cargo a los fondos del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, sin perjuicio de las prestaciones de atención médica integral, y de capacitación y reinserción laboral garantizados por este Régimen. Las prestaciones dinerarias establecidas en esta Sección se otorgarán al trabajador o trabajadora, o a sus sobrevivientes, cualquiera sea el número de cotizaciones realizadas. Las pensiones serán incrementadas según la inflación registrada, tomando en consideración los estudios y valuaciones económicos actuariales realizadas para tal efecto por el órgano rector del Sistema de Seguridad Social.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Categoría de empresas

Artículo 94. °

El órgano rector del Sistema de Seguridad Social, basándose en criterios actuariales, estadísticos, financieros, demográficos y epidemiológicos, y previa consulta a la Oficina de Estudios Actuariales y Económicos de la Seguridad Social y al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, aprobará mediante resolución motivada, un sistema de clasificación de categorías de riesgo para cada rama de actividad económica, según el Clasificador Industrial Internacional Uniforme (CIIU), de acuerdo con la peligrosidad del proceso productivo, asignándole a cada categoría bandas de cotización dentro de los límites establecidos en el artículo 7 de la presente Ley. Para los efectos de la fijación de las tasas de cotización del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo las empresas, explotaciones, establecimientos o faenas se distribuirán en las siguientes clases de riesgos:

Clase I Riesgo Mínimo

Clase II Riesgo Bajo

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Clase III Riesgo Medio

Clase IV Riesgo Alto

Clase V Riesgo Máximo

Las clases de riesgo comprenden a su vez una escala de grados de riesgos que van del 14 al 186. Para cada clase se establece un límite mínimo, un valor promedio ponderado y un límite máximo de acuerdo a la tabla siguiente:

Grados de riesgo:

Clase Mínimo Promedio Máximo.

I 14 21 28

II 21 35 49

III 35 64 93

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

IV 64 93 122

V 93 102 186

Cálculo de la cotización

Artículo 95. °

El monto de las primas que se debe pagar por los empleados de una empresa se establecerá multiplicando el total de salarios por el grado de riesgo que se ha asignado a la empresa y por un factor constante igual a cinco coma trescientos setenta y cinco (5,375), dividido entre diez mil (10.000).

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Determinación de la clase y grado de riesgo de la empresa

Artículo 96. °

La determinación de clases y grados de riesgo de cada empresa se hará en base a un Reglamento Especial en el que se clasificarán las actividades según la menor o mayor peligrosidad a que estén expuestos los trabajadores y trabajadoras.

La Tesorería de Seguridad Social, en base a la calificación previa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, colocará a cada empresa, establecimiento, explotación o faena, individualmente considerada, dentro de la clase que le corresponde, de acuerdo con la clasificación que haga el Reglamento.

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales suministrará a la Tesorería de Seguridad Social la información necesaria y suficiente para la actualización de los porcentajes de cotización de las empresas, establecimientos, explotaciones, faenas, cooperativas y asociaciones productivas de carácter social y participativo, en el rango de la banda correspondiente para las diferentes ramas de actividad económica de

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

acuerdo a su nivel de riesgo. Estos mecanismos se realizarán sobre la base de los siguientes factores:

1. Los índices de morbilidad, mortalidad y accidentalidad de la empresa.
2. El cumplimiento de las políticas de seguridad y salud en el trabajo.
3. La ejecución de los planes y programas de prevención normados por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
4. Las medidas de prevención adoptadas.
5. Los demás elementos que influyen sobre el riesgo particular de cada empresa, según el Reglamento.

Al inscribirse por primera vez en la Tesorería de Seguridad Social o al cambiar de actividad por una sentencia definitiva o por disposición de esta Ley o de su Reglamento, las empresas quedarán ubicadas en el grado promedio de la clase que corresponden.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

De la clasificación de las empresas por categoría de riesgo

Artículo 97. °

La clasificación por riesgo de cada empresa, establecimiento, explotación o faena, se hará teniendo en cuenta la principal actividad que el mismo o la misma desarrolle, y no podrá hacerse distinciones de oficios para efectos de fijar la tasa de cotizaciones correspondientes.

Si una misma empresa tuviere más de un centro de trabajo, podrá solicitar a la Tesorería de Seguridad Social que, en base a la calificación previa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, coloque a cada uno separadamente dentro de la clase que le corresponde, siempre que la actividad predominante en cada uno de ellos fuese diversa, estuvieren situados en lugares separados y constituyan unidades administrativas diferentes.

A partir de la entrada en vigencia de estos porcentajes de cotización, anualmente los empleadores podrán dirigirse, en forma individual, al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, a fin de solicitar el ajuste de su calificación sobre la base de los factores establecidos en la

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

presente Ley, sin perjuicio de la facultad de dicho Instituto para proceder de oficio a la actualización de la calificación y grado de riesgo a aquellos empleadores que lo considere procedente, derivado de los resultados obtenidos en su función fiscalizadora de las condiciones y medio ambiente de trabajo. La reducción o incremento interanual de la tasa de cotización no podrá ser mayor de veinticinco décimas (0,25) de la tasa vigente de la empresa en cuestión, ni superar los límites superior ni inferior establecidos en el artículo 7 de la presente Ley.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Título VIII

De las Responsabilidades y Sanciones

Capítulo I

Normas Generales

De los tipos de responsabilidades

Artículo 116. °

El incumplimiento de los empleadores o empleadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y civiles derivadas de dicho incumplimiento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Capítulo II

De las infracciones

Infracciones administrativas en materia de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 117. °

Son infracciones administrativas en materia de seguridad y salud en el trabajo, las acciones u omisiones de los empleadores o empleadoras que incumplan las normas legales y reglamentarias en materia de seguridad y salud laboral sujetas a su responsabilidad.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Capítulo IV

**De las Responsabilidades e Indemnizaciones por Accidentes de Trabajo y
Enfermedad Ocupacional**

Responsabilidad del empleador o de la empleadora

Artículo 129. °

Con independencia de las prestaciones a cargo de la Seguridad Social, en caso de ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional como consecuencia de la violación de la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador o de la empleadora, éste deberá pagar al trabajador o trabajadora, o a sus derechohabientes una indemnización en los términos establecidos en esta Ley, y por daño material y daño moral de conformidad con lo establecido en el Código Civil. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en el Código Penal.

De las acciones derivadas de lo regulado por este artículo conocerán los tribunales de la jurisdicción especial del trabajo, con excepción de las

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

responsabilidades penales a que hubiera lugar que serán juzgados por la jurisdicción competente en la materia.

Con independencia de las sanciones que puedan imponerse a las personas jurídicas de acuerdo a lo dispuesto en los artículos precedentes, quienes ejerzan como representantes del empleador o de la empleadora, en caso de culpa, podrán ser imputados penalmente de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

Indemnizaciones a los trabajadores y trabajadoras

Artículo 130. °

En caso de ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional como consecuencia de la violación de la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador o de la empleadora, éste estará obligado al pago de una indemnización al trabajador, trabajadora o derechohabientes, de acuerdo a la gravedad de la falta y de la lesión, equivalentes a:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

1. El salario correspondiente a no menos de cinco (5) años ni más de ocho (8) años, contados por días continuos, en caso de muerte del trabajador o de la trabajadora.

2. El salario correspondiente a no menos de cuatro (4) años ni más de siete (7) años, contados por días continuos, en caso de discapacidad absoluta permanente para cualquier tipo de actividad laboral.

3. El salario correspondiente a no menos de tres (3) años ni más de seis (6) años, contados por días continuos, en caso de discapacidad total permanente para el trabajo habitual.

4. El salario correspondiente a no menos de dos (2) años ni más de cinco (5) años, contados por días continuos, en caso de discapacidad parcial permanente mayor del veinticinco por ciento (25%) de su capacidad física o intelectual para la profesión u oficio habitual.

5. El salario correspondiente a no menos de un (1) año ni más de cuatro (4) años, contados por días continuos, en caso de discapacidad parcial permanente de hasta el veinticinco por ciento (25%) de su capacidad física o intelectual para la profesión u oficio habitual.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

6. El doble del salario correspondiente a los días de reposo en caso de discapacidad temporal.

En caso de gran discapacidad asociada a la discapacidad absoluta permanente la indemnización será equiparable a la muerte del trabajador o trabajadora. Cuando la gran discapacidad esté asociada a la discapacidad temporal, la indemnización será una indemnización equivalente al triple del salario correspondiente a los días que hubiere durado la incapacidad. Cuando la secuela o deformaciones permanentes, provenientes de enfermedades profesionales o accidentes del trabajo, hayan vulnerado la facultad humana del trabajador, más allá de la simple pérdida de su capacidad de ganancias, en las condiciones y circunstancias contempladas en el artículo 71 de esta Ley, el empleador queda obligado a pagar al trabajador, por concepto de indemnización, una cantidad de dinero equivalente al salario de cinco (5) años contando los días continuos.

A los efectos de estas indemnizaciones, el salario base para el cálculo de las mismas será el salario integral devengado en el mes de labores inmediatamente anterior.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



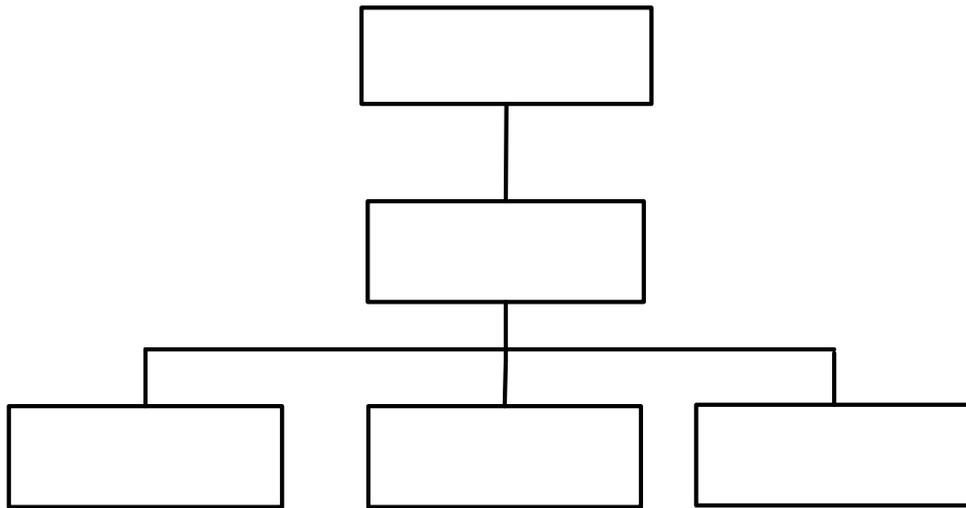
**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Funciones del departamento de compras del hotel radison plaza eurobuilding

El Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas se encarga de controlar toda la mercancía que éste necesita para su funcionamiento, el cual es supervisado por la Contraloría. Tiene bajo su responsabilidad todo lo concerniente a las compras que tiene que efectuar el Hotel para su operación, dependiendo de cómo este departamento gestione el proceso de compras repercutirá en la calidad con la cual el Hotel preste el servicio a sus clientes, ya que si se obtiene un producto que no cumpla con las características necesarias para prestar el servicio de la mejor forma posible afectara directamente a la prestación del mismo y por ende a la empresa.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Organigrama del departamento de compras del hotel radisson plaza eurobuilding caracas



Fuente: Elaboración propia con datos del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding.

Jefe de Compras:

Esta bajo la supervisión del Contralor General, tiene la responsabilidad de coordinar el plan comercial y efectuar todas las compras de materiales y

CONTR

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

JEFE



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

servicios que el Hotel requiera para su funcionamiento. Igualmente, planifica y pone en ejecución su adquisición, almacenamiento y emisión.

Relaciones:

- Directamente responsable ante el Contralor y el Gerente General
- Supervisa a los compradores del Hotel
- Coordina funciones y actividades con otros jefes de departamento.
- Interactuar con los diferentes proveedores para la adquisición de materiales.

Deberes y Responsabilidades

- Conocer desde las necesidades de almacenamiento hasta los objetivos generales de la organización.
- Estar informado de las necesidades de todas las áreas y departamentos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

- Apoyar a su equipo de trabajo en la evaluación y toma de decisiones.
- Ofrecer entrenamiento a su equipo de trabajo que garantice la calidad del proceso de gestión.
- Establecer el mantenimiento de registros y procedimientos de emisión adecuados.
- Participar “en la negociación de servicios bajo contrato” de alta gerencia.
- Identificar y desarrollar planes de suministros confiables en acción conjunta con el jefe de almacén.
- Proteger los inventarios contra uso innecesario, daños y robos en acción conjunta con el Jefe de Almacén.
- Mantener actualizados los precios y valores de acuerdo a los cambios producidos en el mercado.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

- Establecer y mantener relaciones laborales eficaces con el personal del departamento.
- Llevar a cabo funciones como la de conducción de entrevistas, contratación, orientación, evaluación de desempeño, entrenamiento, asesoramiento y suspensión de ser necesario, para asegurar la disponibilidad de personal y productividad apropiada dentro del departamento en acción conjunta con el Jefe de Personal y con el Gerente General de ser necesario.
- Proporcionar listados con información precisa los Jefes de Departamentos que lo requieran, respecto a condiciones del mercado tales como disponibilidad de productos, anticipación necesaria para la entrega, productos de temporada y tendencias de los precios.
- Vigilar la confiabilidad de los proveedores y establecer contacto con los posibles nuevos proveedores.
- Actualizar las cotizaciones de precios y asegurar la entrega de todos los elementos de la lista de provisiones.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Obtener cotizaciones de precios de todos los elementos en existencia al momento de la reiteración de pedidos, así como de otros materiales según sea necesario, seleccionar al proveedor, obtener las aprobaciones necesarias, documentar y efectuar el pedido.
- Notificarle a la Contraloría y Gerencia General sobre la tendencia del mercado y fluctuaciones de precios mayores al 10% o del porcentaje autorizado de conformidad con las condiciones locales y cuando éstas probablemente afecten las cantidades o marco de tiempo de las compras anticipadas.
- Elaborar reportes para la Gerencia de Recursos Humanos respecto al desarrollo y evolución del personal que esta a su cargo.

Compradores Junior

Bajo la supervisión del Jefe de Compras, los Compradores Junior tienen la responsabilidad de llevar a cabo la planificación, control, estadística y supervisión de las requisiciones de compras de alimentos y bebidas, ingeniería, mercancía importada y licores necesarios para el Hotel Radisson

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Plaza Eurobuilding Caracas, así como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores y el trabajo interdisciplinario con el personal de la organización en las tareas encomendadas por el Jefe de Compras de este Hotel.

Deberes y Responsabilidades de los Compradores Junior

- Evaluar las cotizaciones y variación en el tiempo.
- Contar con tiempo y recursos asignados razonables para cada negociación.
- Hacer seguimiento a las órdenes de compra hasta que ésta se considere cerrada por el Departamento de Contabilidad.
- Recibir, revisar, registrar y turnar las requisiciones de compra para su aprobación.
- Hacer reportes de las órdenes de compra en los lapsos de tiempo considerados por el gerente del departamento.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Elaborar la información estadística de compras asignadas a él, en los lapsos de tiempo considerados por el Jefe del Departamento.
- Hacer reportes de actividades en los lapsos de tiempo considerados por el Jefe del Departamento.
- Llevar un control y archivo secuencial de las requisiciones por departamento o como se le asigne.
- Establecer una lista de aquellas empresas u organizaciones que ofrecen productos o materias primas o servicios de acuerdo a las necesidades del hotel.

Comprador Junior de Alimentos y Bebidas:

Se encarga de la planificación, control, estadística y supervisión de las requisiciones de compras de alimentos y bebidas necesarios para el Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Relaciones:

- Establece relación comercial e interactúa con todos los proveedores para la adquisición de los alimentos y bebidas que necesita el Hotel para el consumo de sus clientes.
- Realiza actividades con personal de otros departamentos, según sea necesario.

Deberes y Responsabilidades

- Ser dinámico, intuitivo, buen negociador y paciente.
- Identificarse con su empresa y conocer totalmente las necesidades de todas las áreas a las que él presta servicio.

Comprador Junior de Ingeniería:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Tiene la responsabilidad de planificar, controlar, y supervisar las requisiciones de compras relacionadas con los insumos, materiales y equipos requeridos para la buena operación del Hotel así como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores.

Relaciones:

- Establece relación comercial con todos los proveedores para la adquisición de materiales, insumos y equipos y la Gerencia de Ingeniería para acordar el costo de mantenimiento, construcción o reparación que deba efectuarse dentro del Hotel.

Deberes y Responsabilidades

- Ser dinámico e intuitivo y proactivo.
- Conocer todas las instalaciones sanitarias, tuberías, sistema eléctrico, de drenaje, de gas que posee el Hotel.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Supervisar los trabajos para constatar que los materiales requeridos para el mismo se están utilizando adecuadamente.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Comprador de Licores e Importaciones:

Su función primordial es el de efectuar todas las compras de licores nacionales e importados y de aquellos productos, materiales o servicios que deben ser comprados en el extranjero.

Relaciones:

Establece relación comercial con proveedores nacionales y extranjeros para la adquisición de mercancía importada y todo tipo de licores, con las áreas involucradas en la requisición de este tipo de mercancía y con la Aduana.

Deberes y Responsabilidades

- Conocer todos los licores y mercancía importada que ofrece el Hotel.
- Gestionar con la Aduana la importación de la mercancía.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Relación del departamento de compras dentro de la organización del hotel radison plaza eurobuilding.

Dirección General:

La relación que debe existir con la Dirección general es mediante reportes de las actividades realizadas por el departamento de compras en lo referente a la totalidad de sus funciones en un determinado período de tiempo, además de hacer mención especial a las compras de mayor volumen, que por lo mismo representan un desembolso importante para la organización. Estos reportes deben contener información estadística de los mercados de insumos y la posición de la organización ante éstos, lo cual permitirá evaluar de una mejor manera y tomar decisiones adecuadas para el desarrollo global de la organización.

Gerencia de Alimentos y Bebidas:

En esta área recae la función de compromiso de procesar los insumos y convertirlos en productos de calidad para la satisfacción del cliente final (EL HUÉSPED).

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

La relación entre el Departamento de Compras y la Gerencia de Alimentos y Bebidas es que compras procure los materiales necesarios para la producción a satisfacción de los requerimientos establecidos para tal efecto.

Ambos departamentos comparten una obligación igual con respecto a la administración; ambos son responsables de mantener los costos en un nivel óptimo. Alimentos y Bebidas producirá a costos bajos siempre y cuando la actuación de compras se enfoque a la obtención del máximo valor por unidad monetaria gastada.

Es responsabilidad de la Gerencia de Alimentos y Bebidas avisar al Departamento de Compras de manera oportuna, las necesidades de suministros, para que la entrega de los mismos se de calidad y a tiempo, de acuerdo a la planificación del hotel y de los departamentos, evitando con ello compras indebidas y a altos costos evidenciadas en pérdidas cuantiosas a la organización.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Gerencia de Mercadeo y Ventas:

La relación entre el Departamento de Compras y la Gerencia de Mercadeo y Ventas puede ser cercana y vital, esto debido a que la función de ventas es la de vender el producto final del esfuerzo de la organización; El éxito de dicho esfuerzo depende de la calidad, precio, cantidad y confiabilidad de la atención brindada al huésped, por lo cual las ventas dependen de la eficiencia del departamento de compras para abastecer de materiales de calidad a la planta productiva del hotel, entre otras cosas.

Departamento de Almacén:

Es responsabilidad de la función de almacenamiento; con ayuda de un efectivo sistema de procesamiento de datos para control de inventarios, solicitar los materiales especificando correctamente la cantidad necesaria, los requisitos y el programa de entregas; con el propósito de que el departamento compras haga su labor con efectividad, buscando siempre abatir costos.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Gerencia de Ingeniería:

La relación entre el departamento de compras y el de ingeniería, es de servicio mutuo. El departamento de compras sirve a ingeniería procurando los materiales, refacciones y equipos solicitados, obteniendo cotizaciones y asistencia técnica de los proveedores, así como en la preparación y evaluación de alternativas e investigación de mercado en búsqueda de nuevos materiales y equipos.

Ingeniería da a compras su asistencia invaluable, en cuanto a asesoría de parte de los ingenieros expertos, en relación con las especificaciones necesarias para la comprensión de los requerimientos de materiales y equipos, que por la función que realicen sean de carácter especial.

Contabilidad:

La relación de compras con contabilidad debe ser muy estrecha, ya que ambos departamentos deben cuidarse entre sí, debido a que la función de compras es gastar el dinero de la organización con la finalidad de mantener los materiales y abastecimientos necesarios para el perfecto funcionamiento de la organización, y la de contabilidad es ejecutar los pagos de dichos

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

gastos, siempre y cuando los comprobantes de los proveedores sean correctos, de acuerdo con las políticas de la organización y las leyes de hacienda vigentes. Contabilidad debe garantizar fondos disponibles y en la cantidad necesaria para que la función de compras no se vea obstruida y esto pueda ocasionar problemas mayores en las demás áreas que requieren de los servicios de compras.

Entre compras y contabilidad, se establecen los plazos de crédito que podrán ser negociados con los proveedores, se elaboran presupuestos y pronósticos basándose en las fluctuaciones de las monedas que se manejen en las compras, así como los índices de inflación proyectados por el gobierno para determinado período de tiempo, y muchos otros factores que pudiesen influir en el futuro de cualquier organización.

Relaciones Públicas:

La función de compras con el departamento de relaciones públicas debe de ser de una alianza común, debido a que el personal que labora en el departamento de compras mantiene un amplio contacto con todos sus proveedores y es de una influencia importante en las relaciones públicas, para la organización.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Presupuesto de compras

El presupuesto del departamento de compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, es un plan formulado para un determinado período de tiempo que transcurrirá en un futuro, especificado en términos numéricos.

El presupuesto esta basado en los gastos que serán realizados en el futuro por parte de la organización, basándose en las necesidades de inversión y a los ingresos planeados para un período de tiempo determinado por la gerencia general, realizado mediante mediciones de la actuación financiera del departamento de compras, lo cual permitirá detectar alguna desviación en cuanto a lo planeado y se podrán aplicar medidas de corrección.

Para el departamento de compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, los presupuestos se dividen en dos tipos:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Presupuesto de operación del departamento de compras.

Es la estimación de los gastos que serán necesarios de efectuar, para lograr que las operaciones del departamento de compras se desarrolle de manera normal y comprende conceptos tales como: gastos de viaje, cursos de adiestramiento y gastos de representación.

➤ **Presupuesto de compras de materiales, insumos y equipos.**

Es la estimación de los gastos requeridos para la compra de materia prima, insumos y equipos y los niveles de inventario que se deseen tener de acuerdo a las políticas de la organización, que serán utilizados para la elaboración o fabricación de un producto en especial para la satisfacción de nuestros clientes.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: NORMA DC 001

211

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Definiciones
4. Responsables de la Revisión de la Norma
5. Revisión de la Norma
6. Anexos
7. Normas
8. Lista de Distribución

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: NORMA DC 001

212

PÁGINA: /277

1. Propósito

Establece los pasos tanto para la elaboración, clasificación y recepción de la requisición de compras como para la elaboración, aprobación y distribución de la orden de compra.

2. Alcance

Aplica a Compras, Gerencia de Manufactura y a todas las áreas que emiten una Requisición de Compras.

3. Definiciones

La orden de compras: refleja la información específica de uno o varios productos necesarios para la compra.

4. Responsables de la Revisión de la Norma

El responsable de modificar, chequear, actualizar y mostrar esta norma es el Jefe de Compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: NORMA DC 001

213

PÁGINA: /277

5. Revisión de la Norma

Esa norma debe de revisarse una vez al año o cuando sea necesario hacer algún cambio operativo en el departamento de compras.

6. Anexos

6.1 Documento Aplicable Uno: Procedimiento DC 001 para elaborar Orden de Compras.

6.2 Documento Aplicable Dos: Requisición de Compras.

6.3 Documento Aplicable Tres: Orden de Compras.

7. Norma

Toda Requisición de Compras deberá contener; la cuenta contable por renglón, la firma del Gerente de Área y las especificaciones necesarias según los requerimientos del usuario.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: NORMA DC 001

214

PÁGINA: /277

En caso de requerimientos urgentes, la Requisición Interna de Compras podrá ser autorizada, sellada y firmada por el área de Compras con el soporte que justifique la urgencia de la misma, firmada por el jefe del departamento, una vez acordado el precio y suministro con el proveedor para la elaboración inmediata de la Orden de Compra.

Una vez que llega la requisición de compras al departamento y se verifica que esta tenga todas las especificaciones necesarias, se procede a la elaboración de la orden de compras.

El número mínimo de cotizaciones a solicitar a los proveedores será de 3.

La Orden de Compra será el único documento reconocido por hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING, para el establecimiento de compromisos que obliguen a los proveedores externos y a la empresa, salvo en el caso de contratación de aquellos servicios que el Presidente o la persona autorizada por él, apruebe que no se requiera de una Orden de Compra para su ejecución.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: NORMA DC 001

215

PÁGINA: /277

Toda Orden de Compra será aprobada por el Jefe de Compras.

8. Lista de Distribución.

Proveedor (Original)

Compras (1era Copia)

Contabilidad (2da Copia)

Almacén (3era Copia)

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

216

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA:

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Responsables de la Revisión del Procedimiento
6. Revisión del Procedimiento
7. Diagrama de Flujo
8. Anexos

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ORDEN DE COMPRAS

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

217

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA:

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

9. Procedimiento

10. Lista de Distribución

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

218

PÁGINA: /277

1. Propósito

Iniciar todos los pasos a seguir para la elaboración de la Orden de Compras.

2. Alcance

Aplicable a la elaboración de la Orden de Compras.

3. Responsabilidades

1.1 Área Solicitante:

3.1.1 Elabora la Requisición de Compras.

3.1.2 Envía la Requisición de Compras al Departamento de Compras.

2.2 Comprador Junior:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

219

PÁGINA: /277

3.2.1 Recibe la Requisición de Compras.

3.2.2 Procede a Elaborar la orden de Compras y la remite al Jefe de Compras.

3.3 Jefe de Compras:

3.3.1 Recibe la Orden de Compras elaborada por el Comprador Junior para su revisión.

3.3.2 Después de su revisión procede a aprobarla.

3.3.3 Luego de su aprobación es remitida al proveedor seleccionado para la compra.

4.4 Jefe de Almacén o Receptor de Mercancía:

4.4.1 Chequea que la Orden de Compras esta aprobada y que cumpla con todas las especificaciones del producto pedido y procede hacer la recepción.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

4. Definiciones

1.1 Requisición de Compras: Documento que es utilizado para la solicitud de productos necesarios por un área en específico.

2.2 Orden de Compras: Es el documento utilizado para pedir productos necesarios, solicitados por un departamento al área de compras, y esta es remitida a un proveedor para realizar la compra de dicho producto.

5. Responsable de la Revisión del Procedimiento

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Jefe del Departamento de Compras.

6. Revisión del Procedimiento

Este Procedimiento debe revisarse una vez al año o cuando se mejore o actualice el sistema operativo y administrativo del Departamento de Compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

221

PÁGINA: /277

7. Diagrama de Flujo

8. Anexos.

1.1 Documento Aplicable Uno: Norma DC 001 para “Elaborar Orden de Compras”.

2.2 Documento Aplicable Dos: Requisición de Compras.

3.3 Documento Aplicable Tres: Orden de Compras.

9. Procedimiento

Procedimiento para la elaboración de la orden de compras.

<u>RESPONSABLE</u>	<u>PASO</u>	<u>ACCIÓN</u>
Área Solicitante	1	Elabora la Requisición de Compras en original y 1 copia.
	2	Envía la Requisición de Compras al Área de Compras.

<u>Número de Revisión</u>	<u>Nombre del Registrador</u>	<u>Fecha de Emisión</u>



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

222

PÁGINA: /277

Compras

3 Aprobada?

3.1 No, Envía la Requisición Interna de Compras al Área Solicitante.

3.2 Si, Firma la copia 1 de la Requisición Interna de Compras y la devuelve al Área Solicitante.

4 Información y firma correcta?

4.1 No, elabora la Devolución de Requisición Interna de Compras en original.

4.1.1 Devuelve al Área Solicitante el original de la Requisición de Compras y original de la Devolución de la Requisición de Compras.

4.2 Si, llena la Solicitud de Cotización en original.

5 Llena el Análisis de Cotización en original.

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

223

PÁGINA: /277

	6	Elabora la Orden de Compra en original y 3copias.
	7	Envía a la Jefatura de almacén la Orden de Compra.
Jefatura de Almacén	8	Aprueba?
	8.1	No, registra comentarios.
	8.2	Si, Firma.
	9	Envía a Compras la Orden de Compra.
Compras	10	Aprobada?
	10.1	No, Anula?
	10.1.1	No, Realiza modificaciones y procede según el paso 8.

--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR ORDEN DE COMPRAS
CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 001

224

PÁGINA: /277

10.1.2 Si, Anula la Orden de Compras en el Sistema.

10.1.3 Archiva la Orden de Compra
ANULADA.

10.2 Si, Procesa en el Sistema.

11 Envía al Almacén la copia 2 y 3 de la Orden de Compra. Envía al Proveedor el original de la Orden de Compra. Archiva la copia 1 de la Orden de Compra, original de la Requisición de Compras, original de la Solicitud de Cotización, cotizaciones y original del Análisis de Cotización.

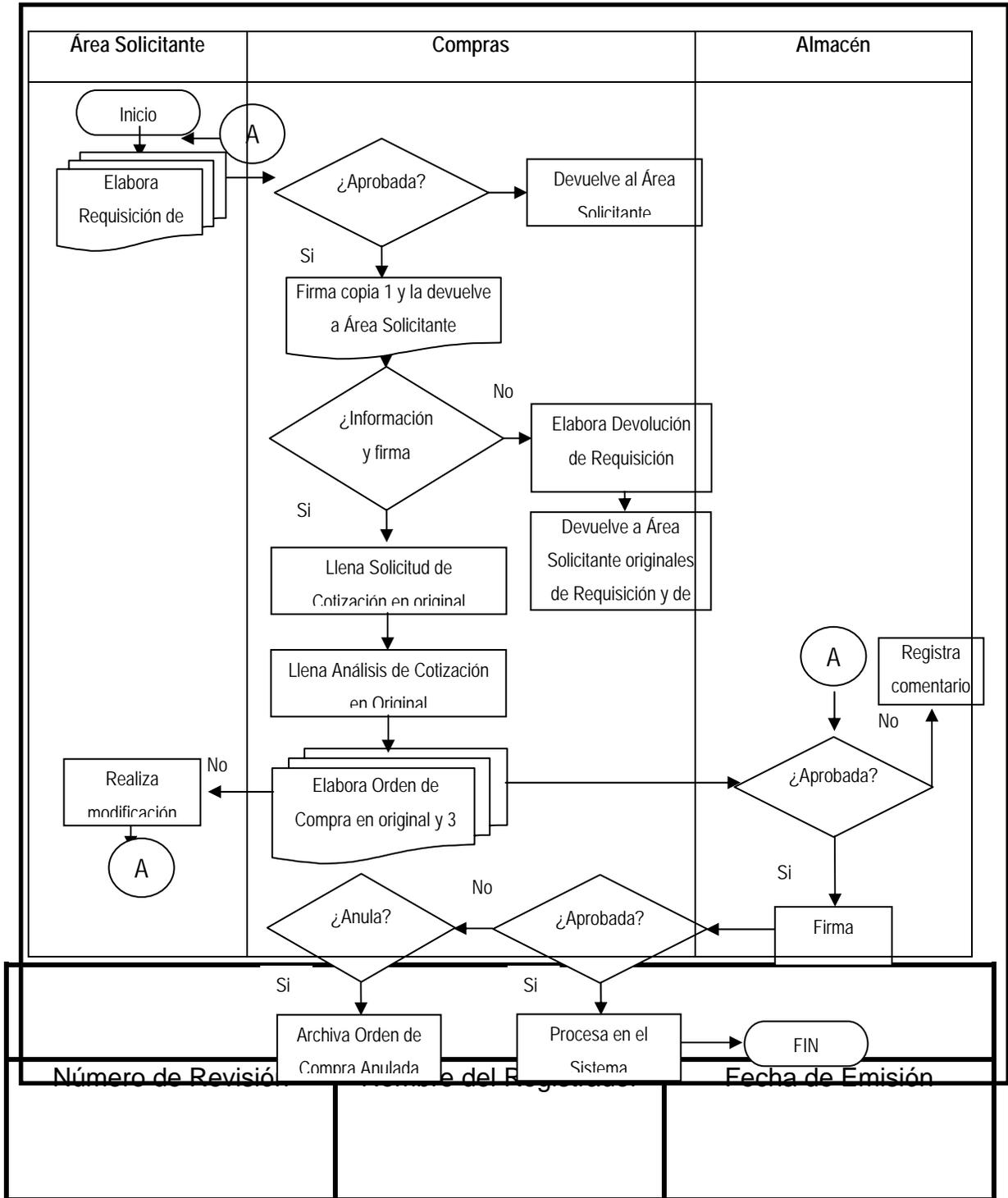
10. Lista de Distribución

Departamento de Compras. (Original)

Almacén General. (1^{era} Copia)

Departamento de Cuentas Por Pagar. (2^{da} Copia)

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión





PLAZA EUROBUILDING CARACAS

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: NORMA DC 002

226

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Definiciones
4. Responsables de la Revisión de la Norma
5. Revisión de la Norma
6. Anexos
7. Normas
8. Lista de Distribución

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: NORMA DC 002

227

PÁGINA: /277

1. Propósito

Establecer las condiciones adecuadas y necesarias para la realización de la Solicitud de Cotización.

2. Alcance

Aplica a todo lo relacionado con la elaboración de cotizaciones para los diferentes productos que van hacer adquiridos.

3. Definiciones

Cotizaciones: Son los diferentes precios que tiene los distintos productos con los proveedores que los venden.

4. Responsables de la Revisión de la Norma

El responsable de modificar, chequear, actualizar y mostrar esta norma es el Jefe de Compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: NORMA DC 002

228

PÁGINA: /277

5. Revisión de la Norma

Esa norma debe de revisarse una vez al año o cuando sea necesario hacer algún cambio operativo en el departamento de compras.

6. Anexos

6.1. Documento Aplicable Uno: Procedimiento DC 002 para elaborar la Solicitud de Cotización.

6.2. Documento Aplicable Dos: Planilla de solicitud de Cotización

7. Norma

Toda orden de compras debe de tener como mínimo tres tipos de cotizaciones por productos.

En la cotización se coloca la fecha en el momento de realizar de la misma.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

 PLAZA EUROBUILDING CARACAS	SOLICITUD DE COTIZACIÓN CODIGO: NORMA DC 002	229 PÁGINA: /277
---	---	---------------------

Se escribe el nombre de la persona que realiza dicha cotización y además el número de la requisición de compras en forma numérica como también la fecha de elaboración de la requisición de compras que elaboro el departamento solicitante.

Escriba el nombre del proveedor al cual se le solicito la cotización. Y además indique si empleó o no las especificaciones de acuerdo con la solicitud de cotización emitidas por el comprador respectivo.

Indique la cantidad requerida con sus unidades.

Indique el precio anterior, para el caso de compras recurrentes, como también el precio actual cotizado por el proveedor, en caso de que el proveedor ofrezca un descuento indíquelo y finalmente se coloca el precio definitivo.

8. Lista de Distribución

Proveedor (Original)

Compras (1^{era} Copia)

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

230

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Responsables de la Revisión del Procedimiento
6. Revisión del Procedimiento
7. Diagrama de Flujo
8. Anexos
9. Procedimiento

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

231

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

10. Lista de Distribución

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

232

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito

Iniciar todos los pasos a seguir para la elaboración de la Solicitud de Cotización de un producto.

2. Alcance

Aplicable a la elaboración de la Solicitud de Cotización de un producto.

3. Responsabilidades

Comprador Junior:

Recibe la requisición de Compras.

Procede a Elaborar la solicitud de Cotización al proveedor.

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

233

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

Envía la Solicitud de Cotización al proveedor.

Proveedor:

Recibe la Solicitud de Cotización.

Procede a elaborar la Cotización y luego envía al Hotel.

4. Definiciones

1.1 Solicitud de Cotización: Es el formato que se utiliza para solicitar el precio de un producto a un proveedor en específico.

5. Responsable de la Revisión del Procedimiento

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Jefe del Departamento de Compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

234

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

6. Revisión del Procedimiento

Este Procedimiento debe revisarse una vez al año o cuando se mejore o actualice el sistema operativo y administrativo del Departamento de Compras.

7. Anexos.

8.1 Documento Aplicable Uno: Norma DC 002 para "Solicitud de Cotización"

8.2 Documento Aplicable Dos: Requisición de Compras.

8.3 Documento Aplicable Tres: Solicitud de Cotización.

8. Procedimiento

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

235

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

CAMPO:

DESCRIPCIÓN:

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Fecha: | Indique fecha de solicitud de la cotización. |
| 2. Nombre del proveedor: | Indique el nombre o la razón social del proveedor. |
| 3. RIF: | Indique el número de Registro de Información Fiscal del proveedor. |
| 4. NIT: | Escriba el número de información tributaria del proveedor. |
| 5. Persona contacto: | Escriba el nombre completo de la persona contacto con el proveedor. |
| 6. Fecha de respuesta: | Indique la fecha que se requiere la cotización. |
| 7. Condiciones de pago: | El proveedor coloca las condiciones de pago. |
| 8. Validez de la cotización: | El proveedor coloca la duración de la validez de la cotización. |
| 9. Flete: | El proveedor coloca el precio del flete. |
| 10. Ítem | Escriba el número del ítem. |
| 11. Descripción | Escriba las características y especificaciones del material, equipo y/o servicio solicitadas en forma clara y correcta. |
| 12. Fecha requerida | Coloque la fecha en la cual se requiere el material descrito por ítem. |
| 13. Cantidad | Escriba la cantidad solicitada del material. |
| 14. Unidad | Escriba la unidad de medida del material solicitado. |
| 15. Precio / Volumen | El proveedor coloca los precios por volumen del material. |
| 16. Aprobado: | Indique con una X si la cotización fue aprobada o no. |
| 17. Solicitado por | Firma de la persona de Compras que solicito la cotización. |

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión
--------------------	------------------------	------------------

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

236

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

9. Lista de Distribución

Departamento de Compras. (Original)

Proveedor. (1^{era} Copia)

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

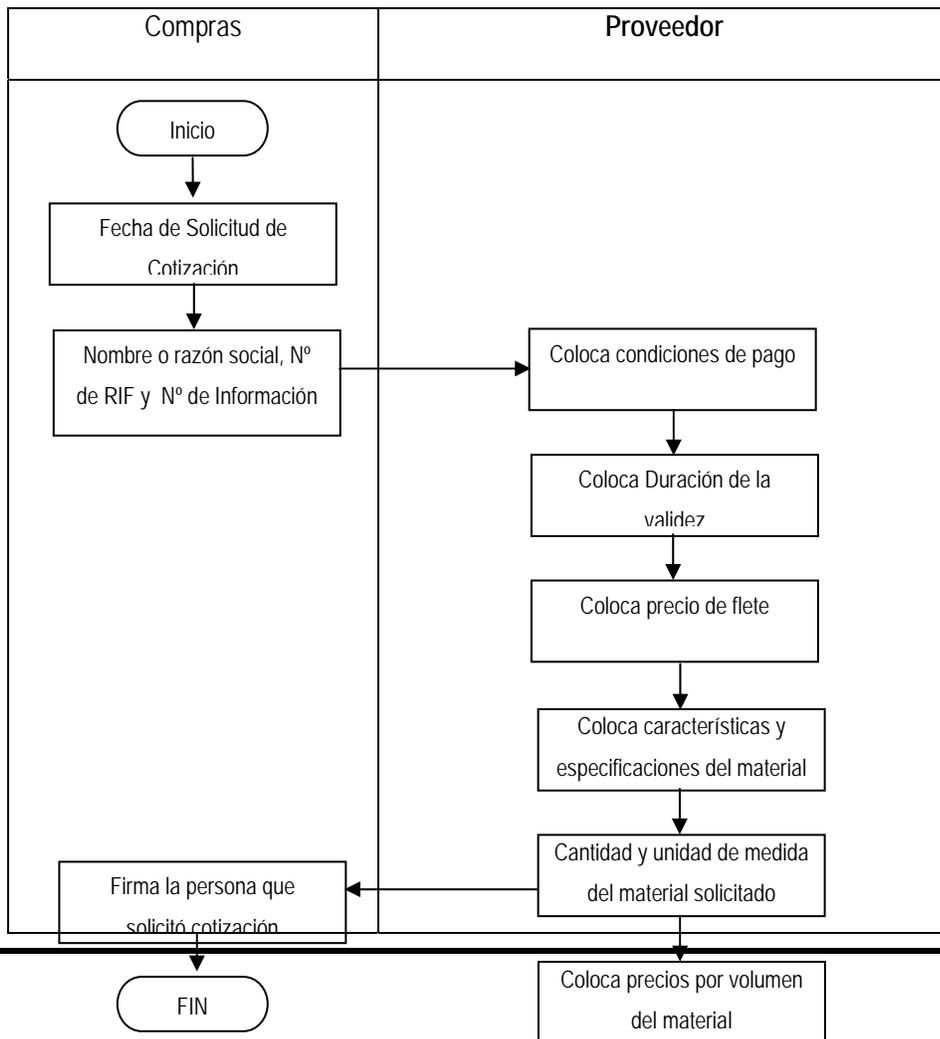
ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____



Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

238

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Definiciones
4. Responsables de la Revisión de la Norma
5. Revisión de la Norma
6. Anexos
7. Normas
8. Lista de Distribución

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

239

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito

Establece el procedimiento para la recopilación y relación de documentos que se generan por una negociación de compras entre la Gerencia de Compras del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING y un Proveedor, los cuales deben ser enviados al Departamento de Cuentas por Pagar como soporte de dicha negociación, para su posterior cancelación.

2. Alcance

La presente norma aplica al Almacén General, Departamento de Compras, Departamento de Cuentas por Pagar, Usuarios y Proveedores.

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

240

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

3. Definiciones

Recepción y Relación de Documentos: La recepción y relación de documentos consiste en recibir y relacionar todos los documentos necesarios para realizar el proceso de compras.

4. Responsable de la Revisión de la Norma

El responsable de modificar, chequear, actualizar y mostrar esta norma es el Jefe de Compras.

5. Revisión de la Norma

Esa norma debe de revisarse una vez al año o cuando sea necesario hacer algún cambio operativo en el departamento de compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

241

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

6. Anexos

6.1. Documento Aplicable Uno: Procedimiento DC 002 para elaborar la Solicitud de Cotización.

6.2. Documento Aplicable Dos: Reporte de Recepción.

6.3. Relación de Facturas Enviadas al Almacén General.

6.4. Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad.

6.5. Documento Aplicable Tres: Orden de Compra.

7. Norma

7.1. Los documentos de proveedores, objeto de remisión a Cuentas por Pagar son Facturas, Notas de Créditos, así como cualquier otro que

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

242

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

genere el proveedor y que sea necesario para soportar la negociación.

7.2. La remisión de documentos de proveedores a Cuentas por Pagar, se hará semanalmente mediante el formato "Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad", Código -----.

7.3. Las Facturas remitidas a Cuentas por Pagar deberán contener la información siguiente:

7.3.1. N° Rif y domicilio del hotel RADISON PLAZA EUROBUILDING.

7.3.2. N° de Orden de Compras.

7.3.3. N° de Cuenta donde será cargado el consumo.

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión
--------------------	------------------------	------------------

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

243

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

7.3.4. Uso que se le dará al bien o servicio.

7.3.5. Visto Bueno de una firma autorizada del Almacén General.

7.4. Las Facturas recibidas por los departamentos directamente del proveedor, deberán ser relacionadas por éstos y remitidas al Almacén General mediante el formato “Relación de Facturas Enviadas al Almacén General”, Código ----- debiendo contener la información indicada en la condición 4.3., además de la firma autorizada del gerente del área involucrada.

7.5 El Almacén y suministros estampará en la Factura el sello húmedo “ORDEN COMPLETA” cuando el material o servicio recibido esté acorde con la Factura y con la Orden de Compra. Este sello dará como resultado el cierre definitivo de la Orden de Compra.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

7.6. Las Facturas recibidas de los proveedores y/o de los usuarios deberán venir en original y tres copias, de las cuales se enviarán a Cuentas por Pagar la original y la copia 1, Compras, la copia 2 y se archivará la copia 3.

7.7. Las Facturas de proveedores de materias primas, insumos o productos químicos, para ser enviadas a Cuentas por Pagar, deberán estar acompañadas del respectivo "Reporte de Recepción", Código -----, el cual será elaborada al momento de la recepción del producto por el Almacén y suministros o por el usuario, según corresponda.

7.8. Cuentas por Pagar deberá informar al Almacén y suministros y a los usuarios, los cambios de Cuenta Contables donde serán cargados los consumos de bienes o servicios.

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

245

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

7.9. Las Facturas y documentos de soporte enviados por los departamentos usuarios, serán recibidos en la oficina del Almacén General, de Lunes a Viernes en horario de x:xx a.m. a x:xx p.m. para ser relacionadas a Cuentas por Pagar ese mismo día. Las Facturas recibidas después de las x: xx a.m. serán consideradas como recibidas el día hábil siguiente. Los Despachadores no estarán autorizados para recibir Facturas procedentes de los usuarios.

8. Lista de Distribución

Departamento de Compras. (Original)

Almacén General. (1^{era} Copia)

Departamento de Cuentas Por Pagar. (2^{da} Copia)

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

246

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Responsables de la Revisión del Procedimiento
6. Revisión del Procedimiento
7. Diagrama de Flujo
8. Anexos
9. Procedimiento

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

247

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

10. Lista de Distribución

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

248

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

1. Propósito

Iniciar todos los pasos a seguir para la recepción y relación de documentos.

2. Alcance

Aplicable a la recepción y relación de documentos.

3. Responsabilidades

3.1 Comprador Junior:

3.1.1 Envía la Orden de Compras a Recepción de Mercancías.

3.2 Receptor de Mercancía:

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

249

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

3.2.1. Recibe la Orden de Compras.

3.2.2. Procede a recibir la Mercancía comparando la Orden de Compras contra factura.

3.2.3. Elabora la recepción de mercancía en el sistema y remite toda la documentación al Jefe de Almacén.

3.3 Jefe de Almacén:

3.3.1. Recibe toda la documentación de Recepción de Mercancía.

3.3.2. Procede a la revisión de dicha documentación.

3.3.3. Envía documentación al departamento de Cuentas por Pagar.

3.4. Cuentas Por Pagar:

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

250

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

3.4.1. Recibe y Procesa la documentación.

4. Definiciones

4.1. Recepción y Relación de Documentos: Es el proceso donde se reciben y chequean todas las facturas recibidas por el hotel y luego se procesan para hacer su pago respectivo.

5. Responsable de la Revisión del Procedimiento

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Jefe del Departamento de Compras.

6. Revisión del Procedimiento

Este Procedimiento debe revisarse una vez al año o cuando se mejore o actualice el sistema operativo y administrativo del Departamento de Compras.

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

251

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

7. Anexos.

- 7.1. Documento Aplicable Uno: Norma DC 003 para "Relación y Relación de Documentos".
- 7.2. Documento Aplicable Dos: Requisición de Compras.
- 7.3. Documento Aplicable Tres: Facturas.

8. Procedimiento

RESPONSABLE	PAS	ACCIÓN
Almacén General	O	
	1	Recibe del Área Emisora la Relación de Facturas Enviadas al Almacén General junto con el original y 3 fotocopias de la Factura.
	2	Existe Requisición Interna de Compras u Orden de Compra?
	2.1	No, Devuelve los documentos al Área Emisora.
	2.2	Si, Firma y sella la copia 1 de la Relación de Facturas

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

252

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

Almacén
General

Enviadas al Almacén y suministros y la devuelve al Área Emisora.

3 Coloca a la Factura el sello Almacén y suministros.

4 Procesa como Orden de Compra?

4.1 No, Extrae del archivo el original de la Requisición Interna de Compras.

4.1.1 Ingresar la orden de pago manualmente en el Sistema.

4.1.2 Imprime Orden de Pago en original y 2 copias.

4.1.3 Reproduce la Requisición Interna de Compras en dos 2 fotocopias.

4.1.4 Emite la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad en original y 1 copia.

4.1.5 Envía a Cuentas por Pagar el original de la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad, original y fotocopia de la Factura, original de la Orden de Pago, original y fotocopia de la Requisición Interna de Compras. Envía a Compras la fotocopia de la Factura. Archiva la copia 1 de la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad, fotocopia de la Requisición Interna de Compras, fotocopia de la Factura, copias 1 y 2 de la Orden de Pago y el original de la Relación de Facturas Enviadas al Almacén y suministros.

4.2 Si, Carga la Factura a la orden de compra en el Sistema.

4.2.1 Genera por interfase la orden de pago en el Sistema.

4.2.2 Emite el Informe Resumen Proceso de Recepción en original y 2 copias.

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

253

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

4.2.3 Emite la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad en original y 1 copia.

4.2.4 Envía a Cuentas por Pagar el original de la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad, original y fotocopia de la Factura y original del Informe Resumen Proceso de Recepción. Envía a Compras la fotocopia de la Factura. Archiva las copias 1 y 2 del Informe Resumen Proceso de Recepción, copia 1 de la Relación de Facturas Enviadas a Contabilidad, fotocopia de la Factura y original de la Relación de Facturas Enviadas al Almacén y suministros.

Cuentas por Pagar **5** Recibe documentos y procesa.

9. Lista de Distribución

9.1. Recepción de Mercancías. (Original)

9.2. Almacén General. (1^{era} Copia)

9.3. Cuentas Por Pagar. (2^{da} Copia)

--	--	--

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión
--------------------	------------------------	------------------

--	--	--



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

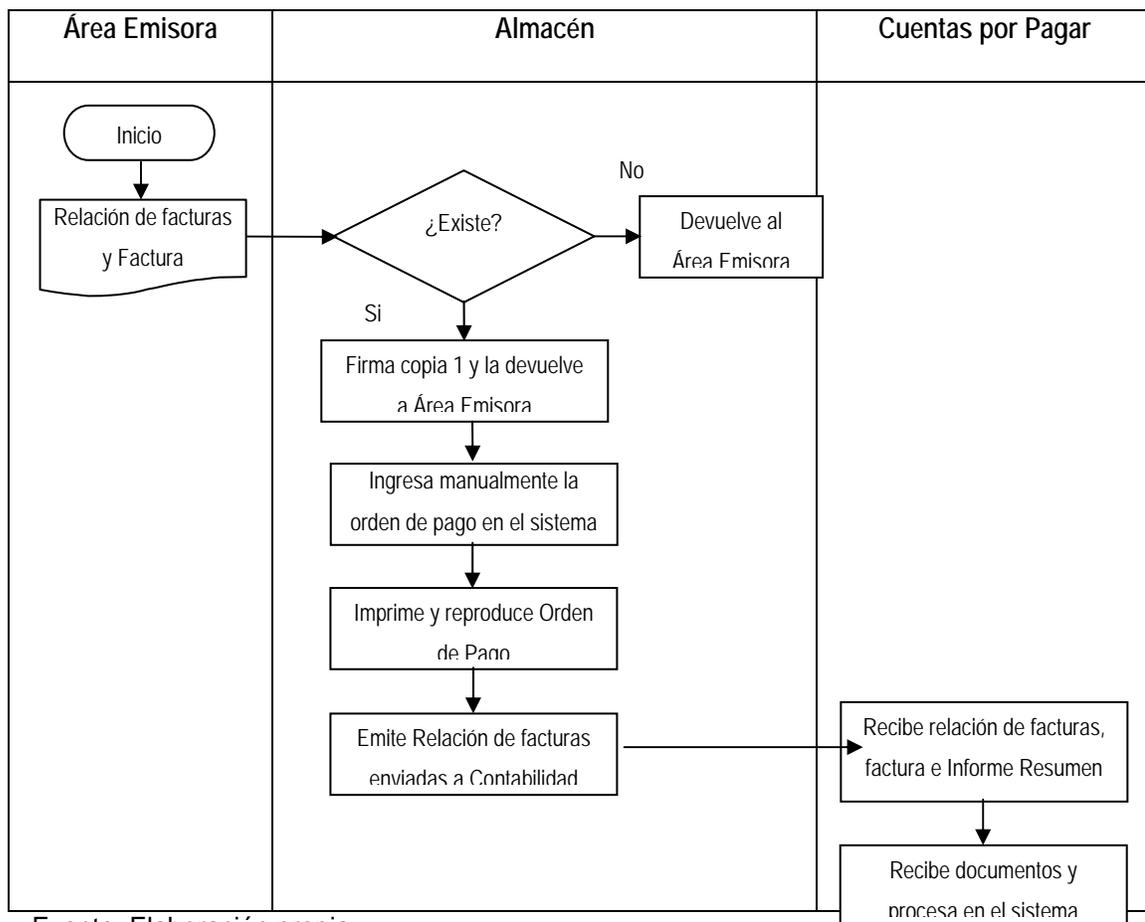
ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____



Fuente: Elaboración propia

FIN

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

255

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

FORMATOS

Número de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



PLAZA EUROBUILDING CARACAS

ELABORAR SOLICITUD DE COTIZACIÓN

CODIGO: PROCEDIMIENTO DC 002

259

PÁGINA: /277

ELABORADO: JOSÉ HERNÁNDEZ

FIRMA: _____

APROBADO:

FIRMA: _____

FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____

Forma # 4. Orden de Compras en Fidelio.

Item	Del. Date	Unit	Quantity	Unit Price	Disc.	Store
	/ /		0.000	0.00	0.00	
F5=Enter Qty. F6=Gratis Rec. F7=Line Total F8=Menu ?=Find F10=Save ESC=Quit						
Total	0.00	Line total		0.00		
Total (incl. disc.)	0.00	Line total (incl. disc.)		0.00		

Fuente: Elaboración propia.

Número de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión

 PLAZA EUROBUILDING CARACAS	Formatos Utilizados.	PÁGINA: 139/139
---	-----------------------------	--------------------

Forma # 5. Relación de Facturas enviadas a Contabilidad

Proveedor	Cant. Facturas	Descuento	Total Factura

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de los diferentes procedimientos ejecutados por el Departamento de Compras del Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, se puede concluir, que las fallas encontradas durante la ejecución de los procedimientos de este departamento, están relacionadas con el desconocimiento del personal de las funciones y actividades propias del área de trabajo, el cual no es operativo, propiciando un retardo en la realización y eficiencia del servicio prestado a los clientes.

El Hotel Radisson Plaza Eurobuilding Caracas, cuenta con un Departamento de Compras el cual es el encargado de llevar a cabo el proceso de compras y el mismo le rinde cuentas directamente a la Contraloría del hotel.

Debido a que la orden de compras tarda mucho para su aprobación, en la mayoría de los casos el producto llega al Hotel y la misma todavía no ha sido aprobada.

El receptor de mercancía no tiene acceso a las órdenes de compras, lo cual implica que este reciba el producto prácticamente a ciegas y la misma llegue sin orden de compras hecha o como se mencionó anteriormente sin orden de compras aprobada.

Se considera necesaria la implementación de un manual de normas y procedimientos que permita corregir las fallas existentes, con el objeto de mejorar el proceso de compras, situación que generará como consecuencia

un mejor desempeño del departamento, propiciando así el logro de los objetivos y metas de la organización.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Difundir e implementar el manual entre el personal que labora actualmente en el Departamento de Compras.

Darle un curso de inducción al personal en el Departamento de Compras, basándose en los procedimientos plasmados en el manual para evitar posibles inconvenientes por falta de conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ T., Martín G. (1997) Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México. Editorial Panorama.

FEDUPEL, Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 2da reimpresión Noviembre 2004, Caracas Venezuela.

GALLEGOS, Jesús (1993). Principios generales para la dirección de establecimientos hoteleros. Madrid.

GÓMEZ, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas. Editorial Mac Graw Hill. México. 1994.

OJUGO, Clement (2002) Control de Costes en Restauración. España. Editorial Paraninfo.

PONCE, A. (2.001). Administración Moderna. Venezuela Lumura.

RICHERO, Alicia. (1993). Eventos, guía práctica para su plantación y ejecución. Editorial Trillas. México.

SCHEEL M., Adolfo (1989). Control de Alimentos y Bebidas. Bogotá.

SCHEEL, A. (1989). Organización, Gestión y Control de Alojamiento. Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia. Colombia.

TAMAYO T., Mario (2002). Diccionario de la Investigación Científica. México, DF. Editorial Limusa, S.A.

Paginas Web:

- González(2002)<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/G/Gonzalez%20Hector-Manuales%20administrativos.htm>
- Hernández(2001)<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/cgdefi/CGdefinicion.doc>
- HeizeryRender(2000)<http://server2.southlink.com.ar/vap/COMPRAS%20Y%20JIT.htm>
- Leenders(1985)<http://www.hipermarketing.com/nuevo%204/contenido/ebusiness/tendencias/nivel3comprasempleandointernet.html>
- PALMA, José(1997).Manualdeprocedimiento.www.Monografías/trabajo13/mapro/mapro.shtml.
- Como citar referencias de Internet. www.ub.es/biblio/citae-e.htm.
- <http://www.monografias.com/trabajo15/Dirección/Dirección.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajo14/Control/Control.shtml>

Nombre de archivo: Br Jose Gregorio Hernandez Mata
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: liz vasquez
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 30/01/2009 15:45:00
Cambio número: 43
Guardado el: 03/02/2009 16:55:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 515 minutos
Impreso el: 03/02/2009 16:56:00
Última impresión completa
Número de páginas: 277
Número de palabras: 35.688 (aprox.)
Número de caracteres: 191.649 (aprox.)