

**Propuesta de implementación ISO 9001-2015 para proceso de compras en  
RECUPERADORA EL PORVENIR SAS, ubicada en Bogotá.**

Diana Victoria Pulido Valero

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias y Económicas Administrativas  
Programa Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2018

**Propuesta de implementación ISO 9001-2015 para proceso de compras en  
RECUPERADORA EL PORVENIR S.A.S ubicada en Bogotá.**

Diana Victoria Pulido Valero

Tutor

Claudia Marcela Pineda Chávez

Trabajo de grado para optar el título de Administración de Empresas

Universitaria Agustiniiana  
Facultad de Ciencias y Económicas Administrativas  
Programa Administración de Empresas  
Bogotá D.C.

2018

## Resumen

La elaboración de este trabajo ha sido realizar una propuesta de implementación al proceso de compras basado en un contexto de norma (ICONTEC, 2015) buscando el procedimiento adecuado para la adquisición de productos y servicios de la empresa, creando funciones y condiciones para la ejecución de la misma, esto con el fin de encontrar siempre la calidad de los productos (Kaizen, 2002) también toma en cuenta que “calidad no es solo un producto o un servicio, calidad también son las personas que laboran en la empresa” (pág. 20)

En la propuesta al departamento de compras se hace el planteamiento de: Qué acciones implementar para mejorar el proceso de compras en la empresa Recuperadora el Porvenir S.A.S? tomando en cuenta los tiempos y requerimientos para la solicitud de materia prima y servicios, funciones y responsabilidades del profesional a cargo debido a que RECUPERADORA EL PORVENIR no cuenta con un responsable en el área y las compras se realizan de manera informal, Bajo este contexto y obteniendo una considerable información de la empresa, con una medición de conocimientos frente al proceso de compras, por medio de una encuesta realizada el resultado obtenido fue que más del 50 % de los trabajadores operativos que hacen parte del 90% del personal a nivel global, no tienen certeza para que puede servir una certificación. ¿en que mejoraría si contara con los documentos necesarios para dejar cada actividad con evidencias.

Se realiza un diagnostico preliminar utilizando una matriz DOFA la cual permite realizar un listado de las propuestas que se ve como necesidad de plantear estratégicamente para la ejecución del departamento de compras.

## Glosario

**Calidad.** Según la norma, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente interno:** Personal de la empresa que reciben la materia prima, brindándole una salida para realizar su correspondiente función

**ISO 9001:** Es un sistema mediante el cual una organización asegura la satisfacción y necesidades de sus clientes, el cual bajo una planificación y un esquema de eficiencia y eficacia permite lograr ventajas competitivas.

**Líder de compras:** Trabajador que tiene en sus funciones, seleccionar, evaluar, negociar, controlar, y suministrar los productos o servicios que requiera la empresa. Garantizado los procesos del área.

**Orden de compra:** Documento emitido por comprador para solicitar de manera formal dicho producto, en el cual se debe indicar, fecha, cantidad, especificaciones técnicas, formas de pago.

**Orden de servicio:** Documento realizado por la empresa solicitante de un servicio, en el cual se debe especificar la actividad a realizar, tiempo de realización, costo y datos de información como lugar donde se realizará.

**Proveedor:** Empresa o persona que provee o abastece, la necesidad de otra compañía, de productos los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

**Proceso:** Es la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.

**Preparación de la compra:** Antes de preparar un proceso de compra es de gran importante que se pueda evaluar al vendedor, para así poder destacar las aptitudes y conocimientos del

proveedor y de esta forma identificar los proyectos que se acercan más a nuestra visión empresarial.

***Reciclaje:*** Es un proceso sobre un material para que pueda volver a utilizarse.

***Requisición:*** Persona de la compañía que presenta solicitudes a las personas con él o las áreas pertinentes de la empresa.

## Tabla de contenido

Introducción .....	9
1. Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos .....	10
2. Justificación.....	11
3. Marco Teórico .....	12
4. Marco Legal .....	14
5. Sinopsis De La Empresa .....	15
Misión.....	15
Visión .....	15
Marco Geográfico .....	15
Políticas Corporativas .....	16
Requisitos Legales Ssi.....	16
6. Diagnostico.....	18
Matriz Dofa .....	19
Análisis Dofa Departamento De Compras .....	20
7. Planteamiento Del Problema.....	22
8. Pregunta Problema .....	24
9. Metodología .....	25
Matriz Dofa .....	25
10. Desarrollo Del Trabajo.....	26
11. Planeación De Estrategias .....	32
12. Matriz De Stake Holder.....	35
13. Flujograma De Compras .....	39
14. Seguimiento Y Medición Al Proceso De Compras.....	53
14.2 Propuesta De Organigrama .....	53
15. Conclusiones .....	56
16. Recomendaciones.....	57
Personal Operativo .....	57
17. Referencias .....	58

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA .....	19
Tabla 2 Análisis matriz DOFA.....	20
Tabla 3 Matriz Stake Holder .....	35
Tabla 4. Objetivos Responsabilidades .....	40
Tabla 5. Perfil de Cargo .....	41
Tabla 6. Selección de Proveedores.....	45
Tabla 7 Requisición de Materiales y Servicios .....	47
Tabla 8. Orden de Compra .....	48
Tabla 9. Orden de Servicio.....	49
Tabla 10. Formato de Devolución.....	50
Tabla 11. Evaluación de Proveedores .....	52
Tabla 12. Análisis Proveedores y Contratistas.....	54

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Ubicación de la Empresa, Google Maps. (2018).....	16
<b>Figura 2.</b> Árbol de Procesos, Recuperadora el Porvenir SAS. 2018.....	17
<b>Figura 3.</b> Organigrama .....	17
<b>Figura 4.</b> Nivel Educativo .....	26
<b>Figura 5.</b> Enfoque Compras y Servicios .....	27
<b>Figura 6.</b> Eficiencia de entregas .....	27
<b>Figura 7.</b> Implementación de formatos .....	28
<b>Figura 8.</b> Conocimiento normas ISO .....	28
<b>Figura 9.</b> Eficiencia de procedimientos.....	29
<b>Figura 10.</b> Importancia de la Certificación. ....	30
<b>Figura 11.</b> Participación capacitaciones.....	30
<b>Figura 12.</b> Matriz StakeHolder.....	38
<b>Figura 13.</b> Flujograma de compras.....	39
<b>Figura 14.</b> Propuesta de organigramas .....	53

## Introducción

En la actualidad existen varias empresas de reciclaje en la ciudad de Bogotá, tanto de tamaño grande, mediano o pequeño. Según este diseño cada sistema de recolección de residuos sólidos, en Colombia se encuentra parametrizado bajo la norma guía técnica colombiana GTC86 en donde se especifica la obligatoriedad para las empresas de reciclaje, ya que deben contar con el uso adecuado de suelos y contar con la certificación legal de la misma. Según ley 232 de 1995. Sin embargo, a pesar de esto existen varias empresas de reciclaje que no cuentan con esta certificación y el estado les permite operar sin novedad alguna.

La propuesta que se realiza a RECUPERADORA EL PORVENIR SAS es una mejora para el proceso de compras. Considerando un departamento con actividades calificadas y especializadas que deben estar ordenadas y controladas, con el fin de lograr objetivos apropiados para la empresa, la cual implica la adquisición de productos y servicios que deberán contar con calidad, precio y tiempos oportunos de entrega. Bajo el esquema de ISO 9001-2015 hace referencia a la asertiva comunicación que debe existir bajo la cadena de suministro de la empresa, es decir los proveedores externos con que se cuenta.

Se realiza un análisis inicial, por medio de un diagnóstico matriz DOFA, y se dimensiona las ventajas que podría tener el proceso si contara con ciertos criterios antes de la compra.

Bajo el lineamiento de norma calidad (Moya, 2013) “permite ver la importancia de tener condiciones establecidas con los proveedores por medio de un procedimiento y una implementación de formatos para un respectivo control, con el uso adecuado de seguimiento, Para así lograr una mejora continua en el proceso de compras de Recuperadora el Porvenir”. (pág. 35)

*Palabras clave: necesidad, ahorro, funciones, documentación, compromiso, cambio, proveedores*

## 1. **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar y proponer un procedimiento de compras por medio de la norma ISO 9001:20015 para el mejoramiento en la gestión RECUPERADORA EL PORVENIR SAS.

### **Objetivos específicos**

1. Realizar diagnóstico para conocer el proceso actual de compras en la empresa
2. Establecer los lineamientos para el proceso de compras de acuerdo con la norma ISO 9001:2015
3. Definir indicadores que permitan la auditoría y control del proceso de compras.

## **1. Justificación**

La presente propuesta de mejora para RECUPERADORA EL PORVENIR SAS, se enfoca directamente en el proceso de compras, debido a que la empresa ya cuenta con un sistema de gestión integrado, en los cuales se evidencia compras, como el único proceso sin definir. El objetivo es que sea diseñado y estructurado buscando establecer en la compañía como soporte a la organización, realizando una adecuada estructura, mediante los lineamientos de ISO 9001 2015, en el cual pretende integrar en las tareas a las personas involucradas en el proceso de RECUPERADORA EL PORVENIR SAS con el fin de mejorar continuamente y a su vez generar un alto compromiso con la gestión de cambios y ser cada día más competitivos.

De acuerdo a que el departamento de compras debe trabajar en coordinación con el área contable, para que la empresa pueda tener mayor rendimiento económico, obteniendo una considerable disminución en las compras y servicios de pago de contado. Por tanto, se determina esta función y los pasos como realizar el proceso donde deberá identificar a los proveedores externos de manera cualitativa el profesional encargado, para así poder realizar la verificación del cumplimiento de cada uno de ellos dentro de la compañía. En este cargo se diseñó un perfil de acuerdo a las necesidades de la empresa, con el cual se determinaron formatos de soporte para el proceso y la explicación y funcionamiento de cada uno de ellos.

Pensando en un proceso a largo plazo de certificación se diseña el paso a paso para poder tener registro de las actividades y tiempos en los que se deben realizar para ejecutar las compras de la empresa.

## 2. Marco teórico

Teniendo en cuenta el proceso compras de RECUPERADORA EL PORVENIR S.A.S, y sus mecanismos actuales de realizar la adquisición de productos y servicios, se diseña la manera de (Ramirez, 2009)“proponer bajo un esquema de actividades objeto de racionalización donde se concentran en funciones que constituyen los ciclos de actuación humana denominadas decisión, programación, comunicación , control y evaluación mediante las cuales es posible efectuar las bases del proceso administrativo de” (pág. 8)

*Planeación –Organización –Dirección –Coordinación-control*, basado en este contexto mencionado ,se proyecta bajo un paso a paso en el departamento, una manera de ejecutar ciertas actividades buscando un proceso de calidad en la adquisición de bienes y servicios, por esta razón se busca como primera medida para la compañía crear conciencia a los trabajadores en cuanto a la importancia del proceso, manifestando a la parte gerencial (Alberto, 2014) “que las compras bien planeadas generan una reducción a la empresa en ahorros en efectivo” (pág. 5) considerando que el departamento es donde más rentabilidad genera la empresa realizándolo bajo un proceso determinado y adecuado. Como también se debe establecer los requerimientos de formatos y documentación a elaborar en el departamento de compras, esto se direccionara para la parte gerencial y el líder SIG bajo lineamientos teóricos se realiza la justificación básica de que (ICONTEC, 2015)“la planificación y diseño de la documentación de los sistemas de gestión de calidad suele seguir a la estructura del propio sistema de gestión y sus procesos” (pág. 7) por tanto se planteara un proceso de compras bajo parámetros cualitativos donde “se tendrá como resultado una eficaz prospección y examen de los posibles proveedores, para asegurar que tengan las condiciones necesarias y suficientes para satisfacer plenamente las necesidades de la empresa” (Moya, 2013)“enfocados también en el sistema de evaluación del personal encargado del área (pág. 33) se enfatiza la importancia de hacerlo ya que (W.Edwards, 2010)“mientras al personal de compras se le califique por el número de contratos realizados, tendrá poco interés en tomarse el tiempo necesario para conocer los problemas de producción y las pérdidas que ocasionan sus compras” (pág. 82)

“Se define la eficiencia y compromiso en los procesos a cumplir, ya que esta persona deberá ser la encargada de concientizar de manera directa al personal de la empresa y a los proveedores que le sirven a la misma. (W.Edwards)Indicándoles la política y los requerimientos con los que

deberán contar para hacer parte del proceso”. (pág. 82)

Se definirá la ejecución de la compra, ya cuando se cuente con la adecuada selección de proveedores,(Anexo tabla 9) considerando así en este proceso los más adecuados para la compañía .se iniciara la petición por parte de recuperadora el porvenir el cual ellos deberán cumplir con las condiciones fundamentales de la política del proceso de compras, incluyendo en estos la documentación inicial legal para la creación en la base de datos “se debe realizar factores de riesgo e intentar valorarlos, y en función de las prioridades a asumir de la compañía el coste de incertidumbre o bien que garantice un suministro puntual” (Moya, 2013).se contemplara el proceso y responsabilidad del encargado del área manifestando en sus funciones a cargo bajo un perfil, donde se indicara “que además de cursar las ordenes de entrega hay que realizar un cuidadoso seguimiento, donde habitualmente no incluirá únicamente en control administrativo, si no también visitas a los proveedores con el doble objeto de tener seguridad del cumplimiento” (Moya, 2013) esto con el fin de asegurar un proceso eficaz en las requisiciones de material para la empresa. (pág. 35) Generando así el indicado seguimiento y control de una manera eficiente, lo cual conlleva al previo conocimiento y aplicación de la norma ISO 9001:2015, la cual manifiesta los requisitos necesarios para que el proceso cuente con alto nivel de calidad y brinden una mayor satisfacción al cliente.

Con los formatos a implementar se busca encontrar de manera efectiva el control sobre las compras a realizar, ya que el líder del proceso deberá verificar existencias bajo un proceso administrativo de los insumos “la gestión de inventario tiene que ver con los procesos administrativos para asegurar, de acuerdo con los parámetros logísticos de los proveedores y la política de compras definida, que en las existencias se encuentra el nivel decidido en el proceso de planificación” (José, 2004) con esto se busca la exactitud en el momento de la solicitud de compra ,tanto de productos y cantidad de los mismos. (pág. 110)

### **3. Marco legal**

La secretaria distrital de salud y Proveedores más representativos para la empresa, realizan auditorias periódicamente. Ejecutando la revisión de cada uno de los procesos de recolección y disposición sean realizadas según conforme está en el procedimiento de la empresa, y en el caso de los clientes la realizan a RECUPERADORA EL PORVENIR bajo el esquema de ISO 14001; 2015. (EXCELENCIA, 2017) En el cual indica que “es necesario hacer una evaluación y posterior clasificación, que permita establecer cuáles de ellos son críticos, y cuáles deben ser controlados y/o influenciados directamente por la organización. (pág. 1)

#### **4. Sinopsis de la empresa**

Son una empresa colombiana legalmente constituida, que realiza actividad en aras del desarrollo sostenible, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida a generaciones futuras, mediante la recuperación, aprovechamiento y disposición de residuos sólidos. Contando con su propio servicio de transporte el cual hace más efectiva y confiable la actividad con los clientes de la compañía. *(Presentación propia de la empresa)*

##### **Misión**

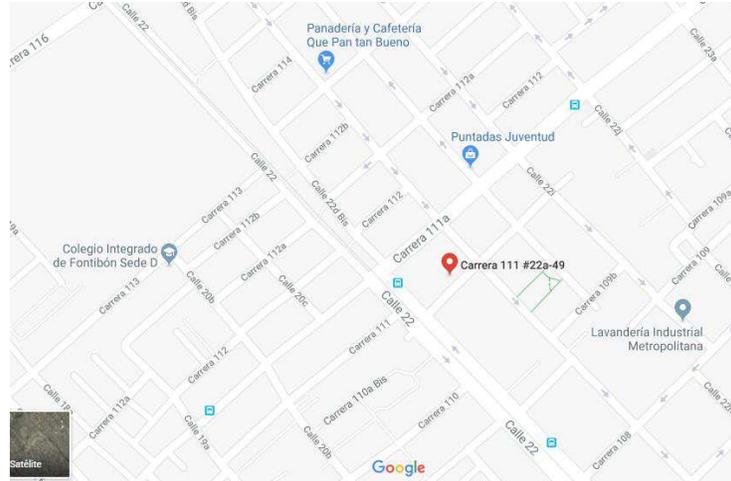
Recuperadora el porvenir SAS orienta sus recursos humanos, físicos y económicos, para atender las necesidades de nuestros clientes, generando una mejor calidad de vida mediante la recuperación de mayor cantidad de residuos sólidos, apoyados en la formulación, ejecución seguimiento y control d las normas en la recuperación de residuos sólidos industriales mediante la participación de trabajadores y clientes para el cumplimiento de las normas ambientales, y así obtener como resultado una gestión eficiente.(Propia de la empresa)

##### **Visión**

Nuestro reto es fomentar el respeto entre los seres humanos y la naturaleza ,frente a la creciente responsabilidad con los recursos NO RENOVABLES, planteando cambios en los modelos económicos bajo los que se desarrolla nuestra sociedad ,y que exigen considerar la conversación y recuperados de residuos, él mejoramiento del ambiente en el cual nos desenvolvemos . Propia de la empresa)

##### **Marco geográfico**

El área de compra de RECUPERADORA EL PORVENIR SAS se encuentra ubicado en el barrio Fontibón localidad 9. En la calle 22 h No 111-22. Se decide tomar esta cede como principal operativa, ya que cuenta con más vías de acceso que las demás bodegas, como también siendo muy favorable para la compañía las compañías aledañas como lo son DUQUESA Y KNO ENVIRONMENTAL SOLUCION LTDA



**Figura 1.** Ubicación de la Empresa, Google Maps. (2018)

### **Políticas corporativas**

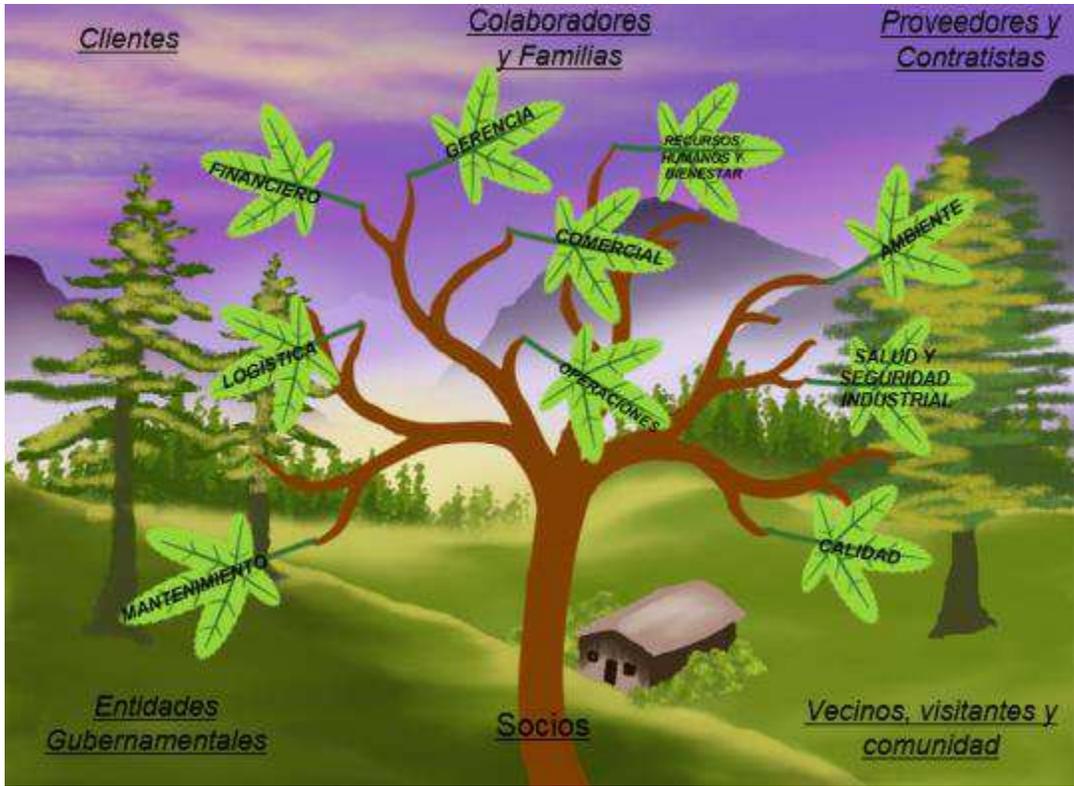
Recuperadora el PORVENIR SAS está enfocado en generar un cambio de cultura, esto significando buscar ser líderes en la labor, cumpliendo a cabalidad con las funciones y responsabilidades de manera correcta.

RECUPERADRA EL PORVENIR SAS se enfoca en el cumplimiento de procesos, mediante las tareas que se deben realizar, generando conciencia en los trabajadores para así lograr el aporte de toda la compañía. Como también se compromete en desarrollar las operaciones y actividades, garantizando y priorizando la salud y la seguridad industrial de los colaboradores en la ejecución de los procesos, así mismo prevenir la contaminación y los impactos ambientales negativos.

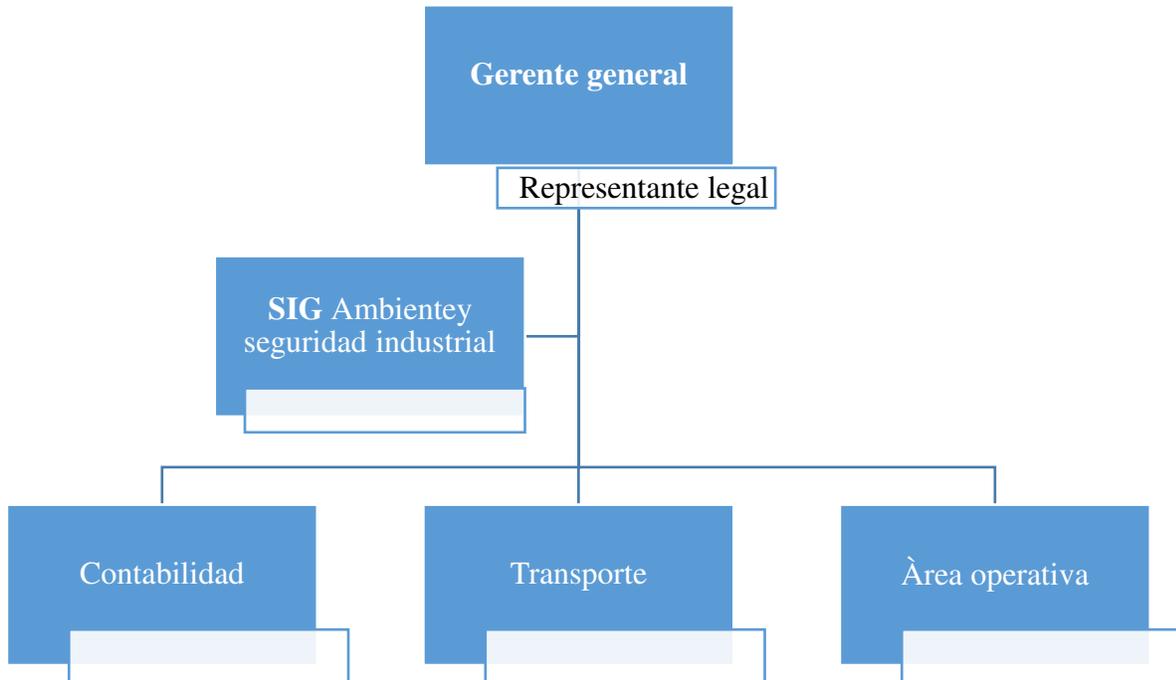
*(SIG Recuperadora el porvenir)*

### **Requisitos legales SSI**

La resolución 2400 de 1979 capítulo III. Indica la responsabilidad de cumplimiento que corresponde en materia de medicina, higiene y seguridad industrial, de acuerdo a las normas legales. (Programa de gestión ambiental, 2017)



**Figura 2.** Árbol de Procesos, Recuperadora el Porvenir SAS. 2018.



**Figura 3.** Organigrama, Elaboración Propia

## 5. Diagnostico

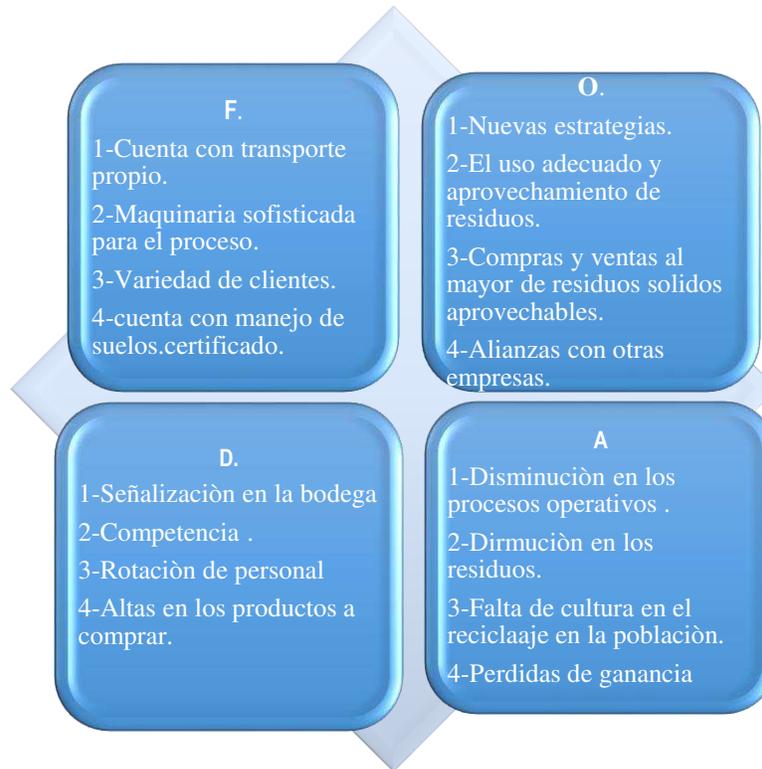
Recuperadora el Porvenir S.A.S. es una empresa dedicada a la recolección, almacenamiento y aprovechamiento de residuos no peligrosos, de acuerdo con su mapa de procesos, actualmente la organización cuenta con los procesos: de operación, financiero, comercial, mantenimiento, SIG (ambiente, salud y seguridad industrial, calidad) logística, en este último proceso hay una subdivisión en transporte y compras. El cual hace que el proceso no tenga orden ni procedimiento alguno, para ejecutar la función correspondiente en la compañía. El Representante Legal, es la persona que lidera la compra de tal manera que no hay requerimiento de materiales ni tampoco de manera escrita de insumos que requiere la operación, esto permite que tampoco se maneje una verificación de materiales antes de la compra o el servicio, no existe ninguna clase de método para identificar, seleccionar y evaluar al proveedor. En el área de flota vehicular también está la clara ausencia de certificados de calidad de parte de proveedores, ejemplo en el cambio de aceite de los vehículos y demás mantenimientos. La Coordinadora SIG se encarga de la contratación de servicios como fumigación, toma de muestras de agua, mantenimiento y calibración de básculas, etc., así como lidera, implementa y realiza seguimiento al SIG; es quien hasta el momento ha logrado con su gran aporte contar con la certificación de la secretaria distrital del medio ambiente, siendo esta la única con la que cuenta con la compañía. Y su vez es quien atiende las auditorías externas de parte de los clientes.

A partir de las falencias de la compañía se procede a realizar un diagnóstico bajo un concepto de matriz DOFA en el cual se determina de manera específica, enseñando con mayor claridad la situación real de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para la ejecución de la empresa y directamente del proceso de compras.

## Matriz DOFA

Tabla 1.

Matriz DOFA



Nota: Autoría propia

RECUPERADORA EL PORVENIR SAS. Cuenta con tecnología para su proceso, y experiencia en el campo de recolección de residuos, contando con propio transporte, el cual los permite ser una empresa competitiva.

En el aspecto de calidad cuenta con el proceso de SIG estandarizado, el mismo que ha permitido que clientes de excelente calidad permanezcan en la empresa como lo son: MEAL (*Crem helado*) PRODUCTOS DORIA SA, COMESTIBLES RICOS S.A (*Súper ricos*), COLOMBINA SA COMESTIBLES ITALO SA, ACMELEON S.A

## Análisis DOFA departamento de compras

Tabla 2

Análisis matriz DOFA

	<b><u>FORTALEZAS.F</u></b>	<b><u>DEBILIDADES.D</u></b>
	<b><u>OPORTUNIDADES. O</u></b>	<b><u>ESTRATEGIAS FO</u></b>
<p><b>1-</b>Más efectivo eliminando intermediarios en las compras.</p> <p><b>2-</b>Desarrollar un procedimiento para el sistema de compra</p> <p><b>3-</b>Crear todo el sistema documental.</p> <p><b>4-</b>Crecimiento del sector</p> <p><b>5-</b>Aumentar el profesionalismo en la compañía.</p> <p><b>6-</b>Minima inversión inicial</p>	<p><b>F103</b> Clasificar los proveedores para identificar quienes cumplan con un perfil de excelencia.</p> <p><b>F202-</b>Caracterizar el proceso para cumplir con una relación fiable de proveedor a compañía.</p> <p>Tramitando capacitaciones de nuevos productos y servicios n el mercado.</p> <p><b>F303.</b>Crear una confiable relación con los proveedores dejando documentado, como</p>	<p><b>D101-</b>Generando la búsqueda de proveedores fabricantes se generará mucha más efectividad en el proceso.</p> <p><b>D103-</b>Bajo un proceso de compras se implementará las herramientas como formatos y caracterizaciones de proveedor.</p> <p><b>D305-</b>Realizar un crecimiento contratando una persona con perfil experiencia en el área.</p> <p><b>D606</b> Disminuir el tiempo de respuesta de los proveedores generando compromisos de</p>

	<p>evidencia de cada proceso con el mismo.</p> <p><b>F5O5</b> Se implementarán programas de capacitaciones en las instalaciones para el personal encargado con el fin de incrementar el profesionalismo Con gestión de proveedores.</p>	<p>una manera profesional de ambas partes. Mediante contratos y pólizas.</p> <p><b>D2O6.</b>Mediante la evaluación de proveedores se caracterizara aquellos que brinden créditos así poder generar mayor fluidez en la compañía.</p>
<b><u>AMENAZAS. A</u></b>	<b><u>ESTRATEGIA. FA</u></b>	<b><u>ESTRATEGIAS. DA</u></b>
<p><b>1-</b>Perdidas económicas</p> <p><b>2-</b>procesos documentados en la competencia.</p> <p><b>3.</b> Competencia con procesos y cargos organizados.</p> <p><b>4-</b>Tardar en los procesos de la producción.</p> <p><b>5-</b>Falta de cooperación de los trabajadores.</p> <p><b>6-</b>comprar a última hora insumos incurriendo en más gastos.</p>	<p><b>F1D1-</b>Generar un filtro de existencias de cada producto, para así saber con claridad la cantidad a adquirir.</p> <p><b>F2D3-</b>Documentar y clasificar el proceso de proveedores.</p> <p><b>F4D4-</b>Realizar por medio de correos electrónicos la información de cambios en los procesos hacia los proveedores, y así lograr que los tiempos de respuesta sea mucho más efectivos.</p>	<p><b>D3A3-</b>Diseño de perfil de cargo para el área de compras.</p> <p><b>D2A2-</b>se realizará selección y evaluación de proveedores las cuales permita tener un historial del proceso de cada uno de ellos.</p> <p><b>D3A4</b> Generar responsabilidades al líder del proceso de funciones a realizar antes de la compra. De esta manera evitaremos tardar algún proceso del área de producción.</p>

Nota: Autoría propia

## 6. Planteamiento del problema

Recuperadora el Porvenir S.A.S genera recargos en sus costos ya que realiza compras sin ninguna planeación de por medio. No existe procedimiento del mismo antes de que surja la necesidad del producto o servicio, esto incurriendo en acudir a terceros y generando a su vez esperas en el área de operación, no existe una selección de proveedores para clasificar o determinar la calificación de los mismos. Debido a que tampoco se realiza una previa selección y evaluación de los mismos.

Existen los proveedores, pero no se retroalimenta la información de empresa con el mismo, estos podrían ser partícipes y brindar capacitación de manejo de insumos o prevención de los mismos. Esto con el fin de dar mejor uso a los insumos suministrados por el proveedor y a su vez hacer a los trabajadores más competitivos en el área y proceso a desarrollar cada uno de ellos.

El departamento de compras requiere ser documentado un 100% en sus procesos, contar con la documentación de proveedores tanto legal y pertinente de empresas, como la información crediticia y financiera. ya que documentando se tiene más trazabilidad de información de ambas partes, tanto control y seguimiento de los proveedores que trabajen con la empresa, y de este modo poder tabular en cada evaluación a realizar de manera periódica con que calidad de proveedores con lo que se cuenta, como poder tomar planes de acción y saber cuáles se debe buscar para tener más de una opción al comprar, estas funciones se ajustan a las responsabilidades y tareas de la persona encargada del área, la cual deberá realizar gestión de crédito con los mismos, debido a la ausencia de estos en el proceso. Este siendo el causal de que las compras siempre se realicen de manera pago de contado, lo cual hace que la compañía no maneje un flujo de efectivo, omitiendo que cuenta la empresa con clientes de pago a crédito, entonces se analiza que, así como RECUPERADORA EL PORVENIR debe esperar las fechas Pactadas de pago de sus clientes, También se deben generar políticas de pago con los proveedores, es una relación de ayuda mutua.

Y esto se logra realizando una gestión de búsqueda de proveedores fabricantes, eliminando terceros en el ejercicio. Y realizando todos los trámites legales pertinentes antes de la compra brindándole el conocimiento a los proveedores de las políticas establecidas en la empresa, como los son por medio de formatos de selección, en el cual se especificara desde que ingrese a la compañía las condiciones de pago, de entrega, de seguimiento de la compra en general, ya

después de hacer formalmente parte del equipo de proveedores entrara a cotizar, y en caso de ser el elegido en dicha compra continuara con el proceso y seguimiento de la misma.

## **7. Pregunta problema**

¿Qué acciones implementar para mejorar el proceso de compras en la empresa Recuperadora el Porvenir S.A.S?

## 8. Metodología

**Primera fase:** Se realiza el acampamiento en la empresa, con una autorización directa del área administrativa y gerencia, con el fin de evidenciar el proceso de la necesidad de los productos y servicios en RECUPERADORA EL PORVENIR SAS.

**Segunda fase:** Por medio de la interacción con los trabajadores tanto de planta como administrativos se realiza una encuesta, basada en información del departamento de compras con el fin de evaluar el conocimiento de los trabajadores en cuanto a los procesos para la adquisición de materiales y servicios.

**Tercera fase:** A través de la información suministrada de la persona que lidera los procesos en la compañía se elabora un listado de funciones del área de compras, en el cual se toma como primera instancia, el perfil de cargo, y a continuación a ello los formatos y tiempos de realizar cada uno de ellos. (Anexos)

Para la realización de diagnóstico de la empresa se empleó cada situación de compras con un seguimiento diario, ejecutando actividades administrativas y realizando inquietudes al líder de sistema de gestión ambiental. Por lo cual se determina realizar el diagnóstico bajo un modelo y sus estrategias a realizar.

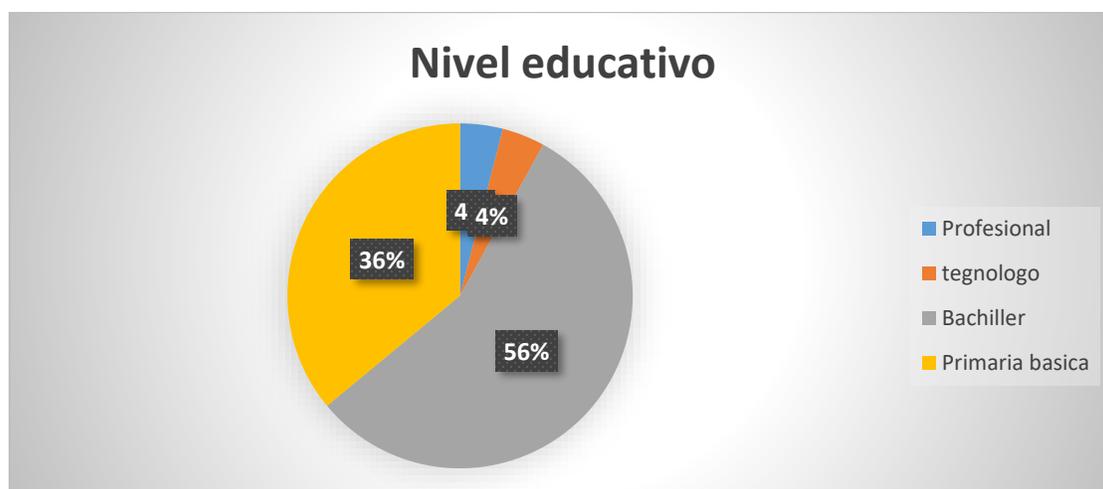
### Matriz DOFA

Se ha Establecido para el proceso de compras una guía de seguimiento basado en la norma ISO 9001-2015 en donde “se determinan los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad” (ICONTEC, 2015) numeral 4.4 con esto se busca saber que tiene la empresa para poder realizar las actividades específicas del proceso. Se determina la parte sistemática, para reclutar toda la información necesaria y poder determinar la necesidad de formatos como los son inicialmente, de directorio de proveedores, y así actualizar base de datos de los contratistas de la empresa que brindan un suministro de producto o servicio a la misma, actividad que será desarrollada por la persona que lidera el proceso.

## 9. Desarrollo del trabajo

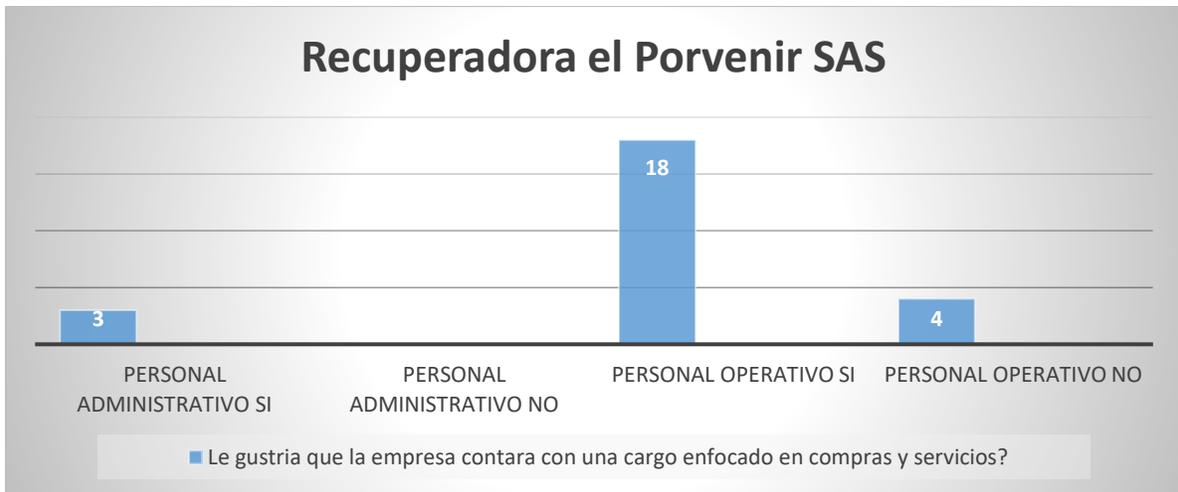
Se desarrolla una encuesta al personal operativo y administrativo para poder tener una estadística en cuanto al conocimiento y disposición de ellos frente a al proceso de compras de la empresa.

1. ¿Le gustaría que la empresa contara con un cargo enfocado en compras y servicios?
2. ¿Usted cree que los productos ò servicios llegan en momento oportuno a la empresa?
3. Conoce usted la norma ISO 9001-2015
4. Estaría dispuesto a que el departamento de compras implementara formatos y estableciera tiempos de solicitud para cada requerimiento de producto o servicio.
5. Cuando la empresa le indica que las funciones deben realizarse bajo un procedimiento, bajo formatos y procedimientos estandarizados en norma ISO 9001 -2015. Su respuesta es: positiva / negativa.
6. ¿Piensa que la certificación para la empresa es algo? Positivo/negativo.



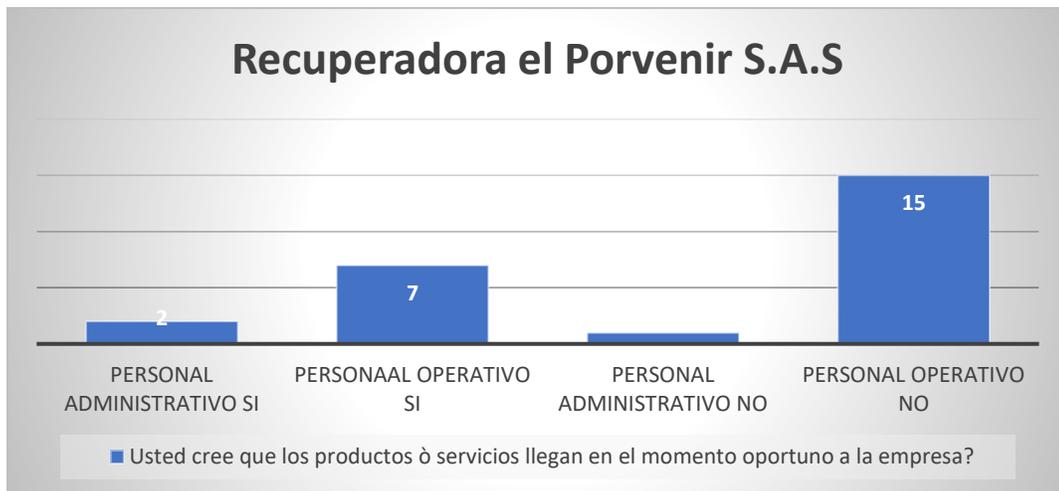
**Figura 4.** Nivel Educativo. Autoría propia

Como se ve reflejado en a grafica se aprecia la fuerte carga y responsabilidad a nivel profesional del líder SIG, el cual en compañía del tecnólogo quien apoya sus actividades, y con dirección del gerente cumplen la tarea de llevar la empresa futuramente a un proceso de certificación.



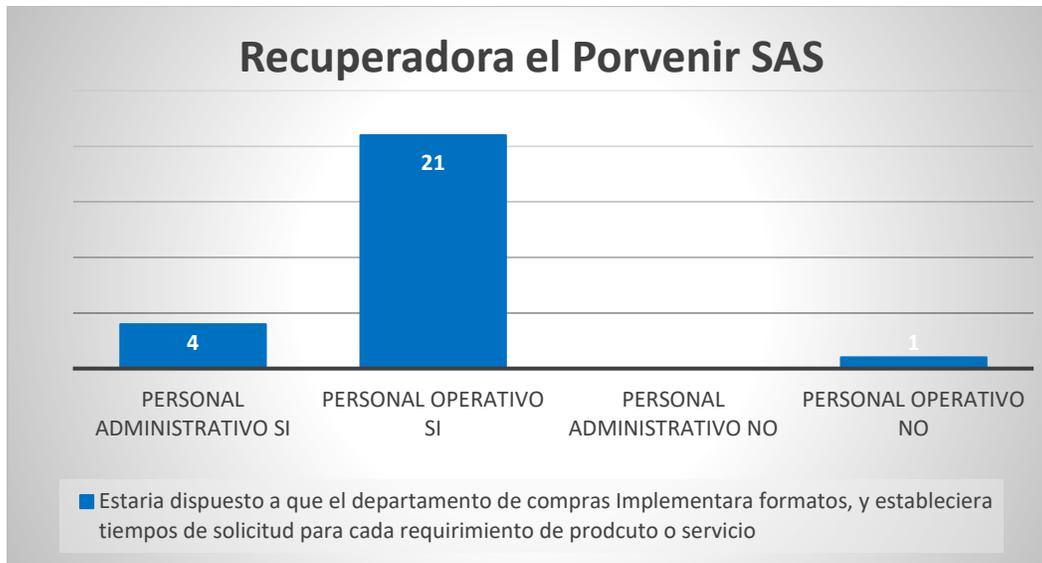
**Figura 5.** Enfoque Compras y Servicios. Autoría propia

En la gráfica N.1 de acuerdo al resultado de las preguntas realizadas, se evidencia la necesidad de los trabajadores de una persona quien lidere el proceso, esto representado en un 77% del personal operativo y un 100% de acuerdo también en el área del administrativo.



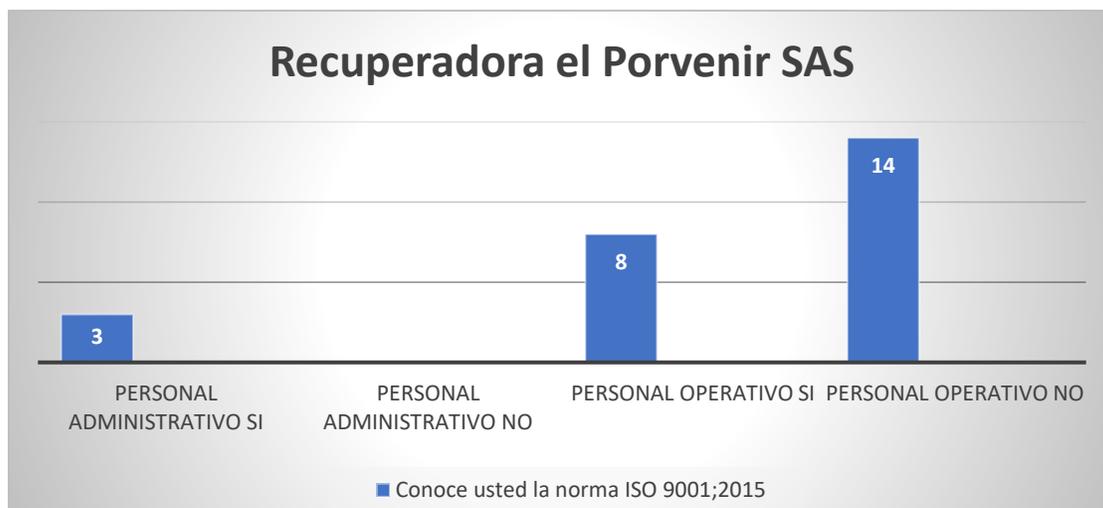
**Figura 6.** Eficiencia de entregas. Autoría propia

El 61% de trabajadores del área de operación manifiesta que los productos y servicios no llegan en momento esperado, esta inconformidad también se refleja en el área administrativa. A pesar de estos resultados en el área operativa un 29 % quien manifiestan que si llegan a hora indicada.



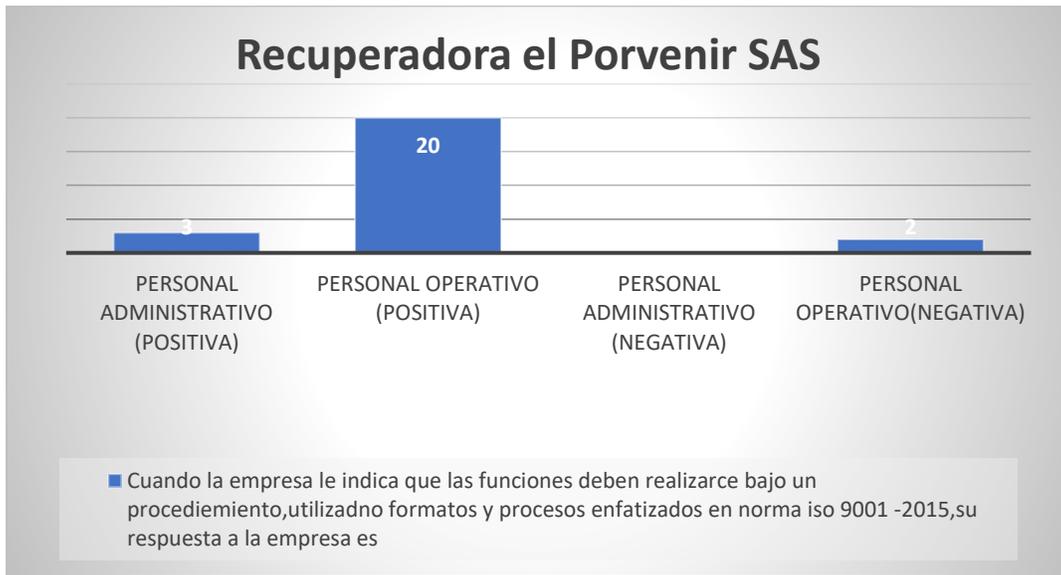
**Figura 7.** Implementación de formatos. Autoría propia.

Este resultado es bastante positivo para empezar con un procedimiento de formatos y deberes con el trabajador, ya que se obtiene un 89 % de personas que indican estar listos para estos cambios en la empresa.



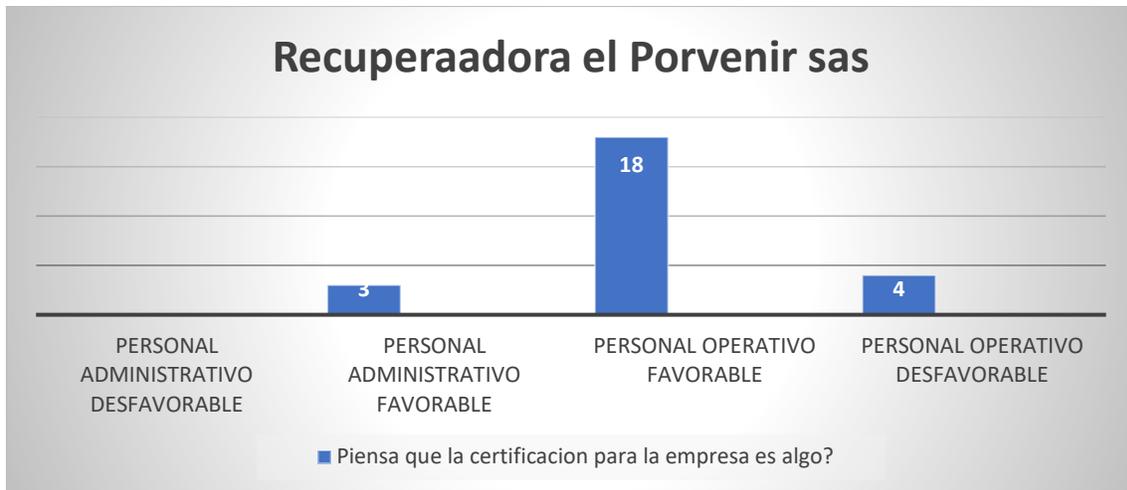
**Figura 8.** Conocimiento normas ISO. Autoría propia

En el resultado se evidencia que las pocas capacitaciones que se han realizado de parte del líder SIG, en un número de 8 han comprendido o recuerdan haber escuchado y el término ISO 9001; 2015, podría ser debido a la rotación de personal la representación del 14%.



**Figura 9.** Eficiencia de procedimientos. Autoría propia

El personal operativo el 99% de los trabajadores indican estar interesados en adoptar un proceso de compras bajo formatos y procedimientos sin ninguna molestia, y de parte del personal administrativo es claro su nivel de compromiso con la empresa con un 100% del personal del área. En donde hace parte la gerencia el cual, bajo estos resultados, tanto por parte del SIG se comprometerían a realizar el plan de capacitaciones asignado como estrategia de mejora en el proceso.



**Figura 10.** Importancia de la Certificación. Autoría propia.

La certificación para la empresa es algo que beneficia a todos los que hacen parte de ella, quizás por ellos, incluyendo personas que no recuerdan la definición de ISO 9001,2015 comprenden un gran porcentaje del área operativa en donde el 78% considera la certificación favorable para la empresa.



**Figura 11.** Participación capacitaciones. Autoría propia

Para los trabajadores es importante el tema de capacitación el 66 % considera positivo este tiempo invertido en todos los de la empresa, pero también hay personas que piensan que es

tiempo que podrían aprovechar en otras actividades este representado en un 32% de los trabajadores.

## 10. Planeación de estrategias

De acuerdo al análisis inicial y las posibles soluciones, la propuesta que se plantea a RECUPERADORA EL PORVENIR SAS es analizar y diseñar el proceso de compras tomando como primera medida que se ejecute con la asignación de una persona que lidere el proceso. (Profesional Administrador de empresas, logístico o ingeniero) que trabaje en conjunto con los trabajadores de la compañía para así poder hacer el proceso más fácil, y ejecutar los procesos y tiempos determinados para las funciones del departamento como lo son:

1. Requisición de materiales
2. Selección de proveedor
3. Evaluación de proveedor
4. Devolución de materiales

Lo que permitirá que optimizar los recursos de la empresa y mejorar la calidad de tiempos y manera de requerir los insumos para la compañía.

**F103** -Clasificar los proveedores para identificar quienes cumplan con un perfil de excelencia. Esto se realizará con la implementación de selección de proveedores mediante el documento, (*Tabla 4*) Cada vez que un proveedor quiera participar en el proceso de compra. Porque de esta manera la empresa evaluara según el resultado de selección si es apropiado o no para su equipo de proveedores, esto con el fin que el departamento de compras bajo este esquema de selección siempre pueda clasificar quienes ingresan hacer parte del proceso, esta selección y responsabilidad del proceso será específica de profesional encargado del área.

**D101**-Generar la búsqueda de proveedores fabricantes para obtener mayor efectividad en el proceso.se debe generar búsqueda constante de nuevos proveedores en su defecto sean fabricantes de tal manera que al momento de cotizar la compra sea mayor eficiente el manejo del tiempo, de tal manera que se genere reducción de costos, Para así tener más control de la calidad en los productos a adquirir, para que cuando surja un caso de garantía se cuente con el directo fabricante, y así el líder del proceso realice la devolución dejando especificaciones y tiempos de

respuesta del producto no conforme de acuerdo y mediante el formato (*tabla 7*)

**D305** Realizar un crecimiento al proceso. contratando una persona con perfil y experiencia en el área. se debe realizar la búsqueda de personas profesionales para el cargo, cuando se genera el este perfil, se realiza la postulación del mismo mediante internet, convocando personas que cumplan con el mismo, se hace un reclutamiento de hojas de vida para así poder realizar la selección de quienes cumplan con la expectativa de la empresa , para realizar las citas previas a entrevista la cual será realizada por el gerente general y el líder de gestión ambiental. Para tener como resultado una persona profesional del Área que conozca el proceso de compras, que tenga experiencia en sistema de gestión de calidad, y que realice los procesos según lo establecido, para así mismo generar conciencia y coordinación del proceso de compras.

**D606- F303** Disminuir el tiempo de respuesta de los proveedores generando compromisos de una manera profesional de ambas partes. Mediante contratos y pólizas. Por compras superiores a 2000`.000(dos millones de pesos) se genera una póliza y un contrato de cumpliendo con el proveedor, este proceso se realizara en el momento previo a la orden compra (*ANEXO 6*), se debe hacer este documento porque después del incumplimiento de alguna de las dos partes ,se tendrá un documento soporte para hacer validad la garantía y responsabilidad de cada parte, como también porque se debe tener soporte de estas compras superiores a este valor, para así tener un alto compromiso con los proveedores y la empresa Asia ellos. Este contrato y póliza será ejecutado por el líder del proceso y autorizado por el gerente general.

**F505** Se implementarán programas de capacitaciones en las instalaciones para el personal encargado con el fin de incrementar el profesionalismo Con gestión de proveedores. Contando con el apoyo de proveedores se gestionará capacitaciones 1 vez al mes, porque si el personal conoce más sus productos a utilizar será más efectivo y ara mejor uso de ellos. Para que así en el momento de ejecutar acciones con el producto, sea productivo y minimice errores en el ejercicio. Estas capacitaciones serán gestionadas por el profesional encargado del área y común acuerdo con el líder de sistema de gestión de calidad. Quien aprobara e indicara fechas y tiempos de capacitar al personal de la empresa.

**D2O6.**Mediante la evaluación de proveedores se caracterizara aquellos que brinden créditos así poder generar mayor fluidez en la compañía.se realizara semestralmente una evaluación a proveedores (*ANEXO 9* ) porque con el resultado de esta, permitirá analizar de manera cuantitativa y cualitativa ver el resultado de eficiencia de cada uno de ellos, esto para poder determinar cuáles proveedores obtuvieron una baja calificación y por lo tanto ingresaran a un listado de proveedor con restricciones ,esto indicara que no será primera opción en el momento de la compra, y en su segunda evaluación se eliminara de la lista de proveedores, esta función la realizara el profesional a cargo del área y este mismo será encargado de gestionar los proveedores sustitutos al mismo. Todo con el fin de contar con proveedores de excelente calidad. Y buscar constantemente la mejora continua en el proceso.

**F1D1-**Generar un filtro de existencias de cada producto, para así saber con claridad la cantidad a adquirir.se especificara en el formato de requisición de material (*ANEXO 5*) de manera clara las existencias de cada producto que se está solicitando en el momento .porque de manera periódica será una manera de tener claridad de lo queda a la fecha antes de solicitar más cantidades será una manera de no generar inventarios muertos ,para así también ser más efectivos en el control de gastos ,el líder de proceso tendrá que supervisar y aprobar que si quedan las exigencias que asignaron en el formato, así será un trabajo en equipo desde la persona quien solicita hasta el líder que realiza la compra, de manera que cuando llegue a la parte gerencial para su aprobación ,sea claro porque se están pidiendo las cantidades que se ven reflejadas en el documento ,para que proyecto, y así saber con qué fin se debe realizar la compra.

## 11. Matriz de stake holder

El listado de interesados de RECUPERADORA EL PORVENIR SAS se realiza basado en los proveedores ingresados formalmente a la empresa, esto quiere decir, los que fueron creados con documentación y relacionados en base de datos. Debido a que los demás proveedores son manejados bajo un alto carácter de informalidad.

<b>A</b>	Elias Ñañas	<b>D</b>	Twm	<b>G</b>	Aldimar
<b>B</b>	Fumicontacto	<b>E</b>	Instituto ambiental de higiene	<b>H</b>	Multillantas
<b>C</b>	Extincendio	<b>F</b>	Dotaincol	<b>I</b>	Cendiatra

Tabla 3

### Matriz Stake Holder

<i>Nombre: Elías Ñañas</i>					
<i>Tipo:</i> <i>Externo</i>			<i>Acciones posibles :</i>		
<b>Objetivo:</b> Realizar mantenimiento periódico a los vehículos y reparaciones.	<b>Nivel de interés:</b> Es de gran importancia para la empresa ya que sus valores de calidad son favorables. En el tiempo que trabaja con la empresa.	<b>Nivel de influencia:</b> Es muy influenciable ya que si no contamos con transporte nos retrasaría la ejecución del transporte.	<b>Positivas:</b> Seguir brindando el servicio de cuidado preventivo y correctivo a los vehículos de la empresa.	<b>Negativas:</b> No cumplir con las correcciones adecuadas a cada vehículo	<b>Estrategias:</b> Incentivar al proveedor a hacer parte de la política del proceso de compras.

*Nota:* Autoría propia

<i>Nombre: Fumicontacto</i>					
<i>Tipo: Externo</i>			<i>Acciones posibles :</i>		
<b>Objetivo:</b> Lavado de tanques a la empresa. Y servicio de fumigación	<b>Nivel de interés:</b> Se caracteriza en interés de 3 a 4, siendo importante para la empresa pero	<b>Nivel de Influencia:</b> Cuenta con una influencia considerable para empresa ya que tiene experiencia y cuentan con certificación.	<b>Positivas:</b> Seguir brindando su lavado de tanques de manera eficaz y certificada	<b>Negativas:</b> No cumplir en los tiempos establecidos en que la empresa debe realizar el lavado o la fumigación	<b>Estrategias: generar</b> Realizar una programación anual de los servicios a realizar y este permitirá trabajar en

	pidiendo ser sustituto.				sincronización.
--	-------------------------	--	--	--	-----------------

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: Extincendio</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Suministrar extintores y recarga de los mismos.	<b>Nivel de interés:</b> Este es de 4, mientras que el poder de 2 ya que esta función no pararía las funciones de la compañía.	<b>Nivel de influencia:</b> si cuenta con influencia ya que el sistema de seguridad periódicamente revisara que los extintores estén al día.	<b>Positivas:</b> Cumplir con los certificados que deben entregar a la empresa en cada recarga a los extintores.	<b>Negativas:</b> No realizar la entrega de certificados o no cumplir con las fechas acordadas	<b>Estrategias:</b> En el momento de realizar la orden de compra o servicio, especificar cuáles certificados será entregado con la cada acción.

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: TWM</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Realizar lavado y mantenimiento a la trampa de grasas.	<b>Nivel de interés:</b> Cuenta con un poder e interés intermedio, y que puede ser sustituido fácilmente.	<b>Nivel de influencia:</b> su influencia se considera intermedia, debido a que hasta la fecha su cumplimiento a sido positivo a las necesidades de la empresa.	<b>Positivas:</b> Experiencia en el servicio	<b>Negativas:</b> Costos más altos frente a la competencia	<b>Estrategias:</b> Considerar los costos realizando un chequeo de visitas al año a la empresa.

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: Instituto ambiental de higiene</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Monitoreo de agua residual.	<b>Nivel de interés:</b> cuenta con un poder e interés alto para la compañía.	<b>Nivel de influencia:</b> su influencia es considerablemente importante ya que los clientes más importantes nos auditan este monitoreo	<b>Positivas:</b> Seguir brindado oportunamente el servicio a la empresa.	<b>Negativas:</b> No entregar el certificado de monitoreo.	<b>Estrategias:</b> Mantener en la mejora continua de la empresa.

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: Dotaincol</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Suministro de dotación a trabajadores.	<b>Nivel de interés:</b> Es bajo debido a que la garantía de los productos no se ve reflejada de la mejor manera.	<b>Nivel de influencia:</b> No es significativa, porque es un proveedor fácilmente de sustituir.	<b>Positivas:</b> Mejorar la calidad de sus productos a brindar a la compañía.	<b>Negativas:</b> No mejorar la calidad de sus productos.	<b>Estrategias:</b> Trabajar en la mejora de sus productos acorde a la necesidad de sus clientes.

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: Aldimar</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Cafetería	<b>Nivel de interés:</b> Es bajo debido a que no es contante su servicio.	<b>Nivel de influencia:</b> No es considerable alto ya que fácilmente se sustituye.	<b>Positivas:</b> contar con un buen servicio a los trabajadores.	<b>Negativas:</b> No cumplir con el servicio de cafetería en los tiempos establecidos.	<b>Estrategias:</b> Pensar en el bienestar de los trabajadores.

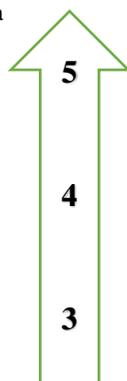
Nota: Autoría propia

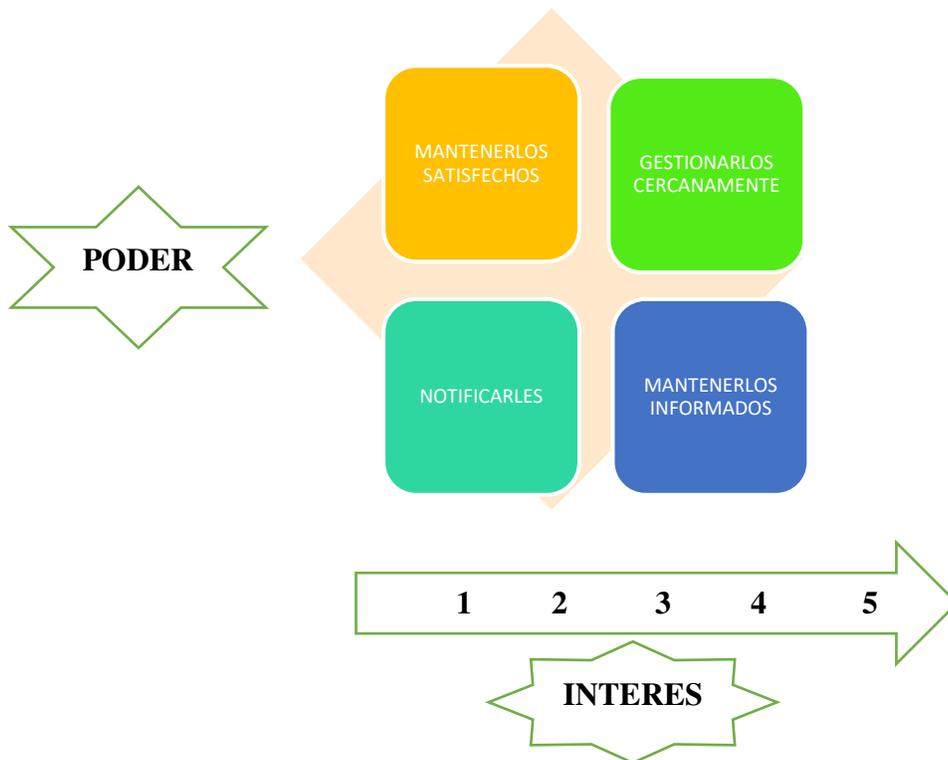
<b>Nombre: Multillantas</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Cambio de llantas a vehículos.	<b>Nivel de interés:</b> Cuenta con un nivel 2 de poder y 4 de interés	<b>Nivel de influencia:</b> Su influencia es alta debido a la seguridad del transporte de la compañía.	<b>Positivas:</b> Contar con los certificados de disposición.	<b>Negativas:</b> No brindar certificado de disposición.	<b>Estrategias:</b> Ser parte del sistema de calidad del proceso de compras.

Nota: Autoría propia

<b>Nombre: Cendiatra</b>					
<i>Tipo: Externo</i>			<b>Acciones posibles :</b>		
<b>Objetivo:</b> Exámenes médicos Exámenes médicos ocupacionales	<b>Nivel de interés:</b> Su Poder e interés en la empresa son intermedios.	<b>Nivel de influencia:</b> Una gran influencia debido a su gran experiencia en el área de la salud.	<b>Positivas:</b> Seguir contando con aporte de salud a Recuperado el porvenir s.a.s	<b>Negativas:</b> No cumplir con las licencias del personal profesional encargado.	<b>Estrategias:</b> Generar capacitaciones en la empresa en cuanto al tema de salud y bienestar de los trabajadores.

Nota: Autoría propia





**Figura 12.** Matriz StakeHolder. Autoría propia.

En el resultado de la gráfica correspondiente a la matriz STAKEHOLDER se tiene en cuenta con bajo peso para la empresa proveedores como lo son a cafetería quien la brinda ALDIMAR quien es uno que brinda el servicio de cafetería los días sábados solo a quien laborar, almuerzos que brinda la compañía, pero que se consideran muy fáciles de sustituir y de otro aspecto se evidencia otro muy importante y de gran peso para la empresa el Proveedor ELIAS ÑAÑAS ,quien con su gran experiencia ha sido el único en encargado del mantenimiento vehicular. En el cual en este proceso de mejora a la política de compras seria cordialmente invitado hacer parte del sistema de la empresa.

## 12. Flujograma de compras

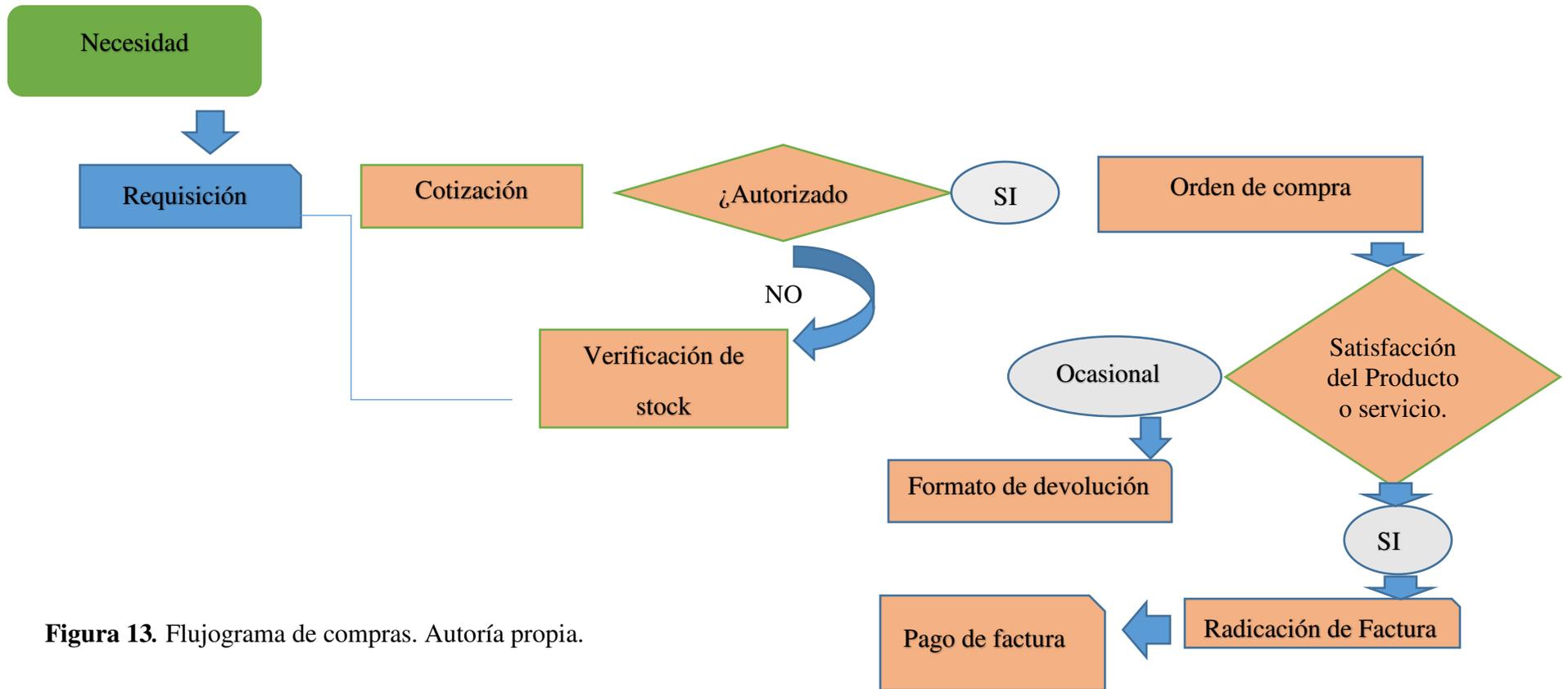


Figura 13. Flujograma de compras. Autoría propia.

Tabla 4.

*Objetivos Responsabilidades*

<u>Proceso</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Responsable</u>	<u>Herramienta</u>
<b>Necesidad</b>	Surge la necesidad de un producto o servicio de parte del personal del personal operativo o bien sea también administrativo.	<b>Líder de compras</b>	Formato COMP-F 01- formato de requisición.
<b>Verificación de stock</b>	Esta verificación se realiza para tener claridad de cantidades existentes antes de la solicitud del producto.	<b>Líder de compras</b> y trabajador solicitante.	Formato COMP-F 01- formato de requisición
<b>Cotización</b>	Buscar el mejor ofertante ,buscando siempre la mejor calidad, condiciones de pago, teniendo en cuenta cotizar con los proveedores únicamente que cuenten en la base de datos selecciones y con la documentación requerida	<b>Líder de compras</b>	Cuadro comparativo de 3 proveedores documentación. RUT .Cámara de comercio, CC del representante legal. Certificaciones bancarias, extractos bancarios de la empresa ,(proveedor)
<b>Orden de compra</b>	Documento emitido por la empresa, en que se indica cantidades, especificaciones del producto. Formas de pago, y tiempos de entrega.	<b>Líder de compras</b>	Formato COMP-F02 formato orden de compra
<b>Orden de servicio</b>	Documento emitido por la empresa, en el que se indica claramente el servicio a realizar, lugar, hora y condiciones de pago.	<b>Líder de compras</b>	Formato, COMP-F03Formato orden de servicio.
<b>Devolución del producto</b> (Ocasional )	En el momento de la recepción del producto o tomar el servicio realizado por el proveedor, se realizara un formato de inconformidad estipulando los motivos por los cuales se realiza la devolución.	<b>Líder de compras</b>	Formato COMP-F04 formato de devolución.
<b>Radicación de factura</b>	Con la remisión de parte del proveedor como recibido el producto o servicio y factura dirigida a la	<b>Líder de compras</b> de Área	Factura, orden de compra,

	empresa RECUPERADORA EL PORVENIR SAS. El proveedor adjuntara la orden de compra Formato COMP-F02, la cual deberá coincidir valores, especificaciones y cantidad del producto.	<b>financiera</b>	remisión del proveedor.
--	---	-------------------	-------------------------

Nota: Autoría propia

Tabla 5.

*Perfil de Cargo*

	<b>PERFIL DE CARGO</b>  <b>LIDER DE COMPRAS</b>	VERSION:	1
		COMP.F005	
		PÁGINA: 1 DE 1	
NOMBRE DEL CARGO:	LIDER DE COMPRAS		
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL		
CARGOS QUE LE REPORTAN	No aplica		
AUTORIDAD	Suministro de productos y servicios.		
AUTORIDAD SG-SST	No aplica		
OBJETIVO DEL CARGO:	Organizar, administrar y filtrar la información del departamento de compras bajo el Suministro de productos y servicios.		
<b>COMPETENCIAS</b>			
EDUCACION:	Técnico o profesional		
FORMACION:	administrativa y financiera		
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de 2 años o más en el cargo.		
CONVALIDACION:	No aplica		
<b>HABILIDADES ORGANIZACIONALES:</b>			
• Actitud de servicio			
• Trabajo en Equipo			
• Orientación a la Calidad			
• Confidencialidad			
• Responsabilidad			
• Pro-actividad			
<b>EVALUACION HSEQ</b>			
• Interés y compromiso			
• Informa			

• Sugiere
• Cuidado
<b>HABILIDADES GERENCIALES:</b>
• Comunicación Asertiva
• Pensamiento Analítico
• Recursividad
• Empatía
• Aprendizaje continuo
• Autocontrol
<b>COMPETENCIAS LABORALES:</b>
• Gestión de procesos
• Manejo de equipos de oficina
• Motivación a la acción
• Archivo y documentación
• Mejora continua
• Conocimientos técnicos, teóricos y prácticos
<b>EVALUACION HSEQ</b>
• Interés y compromiso
• Informa
• Sugiere
• Cuidado
<b>RENDICION DE CUENTAS SG-SST</b>
• Participar en capacitaciones.
• Participar en simulacros.
• Reporte de actos, condiciones inseguras, incidentes y accidentes.
• Informar al jefe inmediato las condiciones físicas del puesto de trabajo
• Participar en la elaboración de la matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
• Participar en los comités, y demás grupos que conforme la empresa para garantizar la prevención
<b>FUNCIONES</b>
• Atender y transferir llamadas de todo el departamento de compras.
• Registrar las requisiciones que lleguen de solicitud de materiales o servicios al departamento de compras.
• Realizar cuadros comparativos
• Convocar reuniones con proveedores de manera periódica.
• Mantener actualizado la documentación y auditar internamente la de los proveedores.
• Enviar y recibir comunicados de proveedores.
• Recibir a los proveedores y atender solicitudes de los mismos.
• Actualizar base de datos de directorio telefónico.
• Seleccionar proveedores
• Enviar vía correo e internet o personalmente todo tipo de correspondencia información a proveedores. Con su respectivo radicado
• Realizar cotizaciones de productos y servicios a gestionar

•Generar órdenes de compra y servicio			
• Entregar informes de compras			
• Recibir y entregar correctamente y oportunamente la correspondencia del departamento.			
• concientizar a los demás trabajadores de la importancia de los procedimientos.			
• verificar las existencias del material o servicio antes de realizar la compra o solicitud.			
• Verificar que los correos y la información enviada llegue oportunamente y sea recibida por el proveedor			
• Reporte y trazabilidad de facturas recibidas con el departamento de contabilidad.			
• verificar la calidad de los productos y servicios, después de haber realizado la solicitud, hacer seguimiento a cada uno.			
<b>RESPONSABILIDADES SG-SST</b>			
• Procurar el cuidado integral de su salud.			
• Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.			
• Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por las Administradoras de Riesgos Laborales			
• Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo			
• Participar en la prevención de los riesgos Laborales a través de los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo, o como vigías seguridad y salud en el trabajo.			
• Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.			
• Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.			
• Detectar condiciones y prácticas inseguras en los sitios de trabajo e informar inmediatamente al jefe inmediato y/o al área de seguridad y salud en el trabajo			
<b>EXAMENES OCUPACIONALES</b>			
<b>TIPO</b>	<b>INGRESO</b>	<b>PERIODICOS</b>	<b>EGRESO</b>
Examen médico con énfasis osteomuscular	x	x	x
Optometría	x	x	x
Audiometría	x	x	x
<b>DIVULGACIÓN</b>			
ENTREGADO A:			
FECHA DE ENTREGA:			
FIRMA DE RECIBIDO:			

<b>Emitido:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Diana Victoria Pulido Valero	Coordinador de SIG	Representante de la Dirección SIG
	Fecha de elaboración :	28/09/2018

Nota: Autoría propia

Perfil de cargo: se realizó pensando en las necesidades detectadas en la empresa, debido a que no cuenta con un responsable único del área. Y estas funciones y tareas a realizar se deben caracterizar,

Ya que es (Luis, 2014) “una necesidad fundamental para cualquier persona que realice una actividad productiva” (pág. 2) indicando así que toda función en la empresa se sugiere estar creada y diseñada bajo un perfil de cargo.

Tabla 6.

Selección de Proveedores

<b>SELECCION DE PROVEEDORES</b>					
		<b>Señores</b> _____ <b>Fecha:</b> _____		<b>Calificación</b>	
<b>Calle 22 H N. 111-22</b> <b>Barrio fontibon tel-4216353</b>		<b>Dirección:</b> _____ <b>Tel:</b> _____ <b>Contacto</b> _____		<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	
<b>Rut:</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Página</b>
COMP-F-05	2209/2018	COORDINADOR SIG/GESTOR COMPRAS	COORDINADOR SIG	GERENTE GENERAL	1de 1
<b>Descripción a evaluar</b>					<b>puntaje</b>
•Brinda respuesta oportuna en el momento que la empresa solicita					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Entrega la documentacion completa					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Brinda acompañamiento de capacitaciones y asesorias con el cliente					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Cuenta con tecnologia e infrastutura					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Ofrece condiciones favorables en los acuerdos de pago para la empresa					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Su nivel de experiencia es					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
•Cuenta con reconocimiento					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
• Brinda garantia sobre sus productos /servicios					<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>
		<i>Proveedor acpetado</i>	<i>60%*70%</i>	<b>Total puntaje</b>	
		<i>Proveedor Con restricòn</i>	<i>40%-50%</i>		
		<i>Proveedor no aceptado</i>	<i>0-30%</i>		
					<input style="width: 50px; height: 30px; text-align: center;" type="text" value="0"/>
<b>Elaborado</b>				<b>Recibido</b>	

Nota: Autoría propia

Formato de selección de proveedor, este formato se implementará cada vez que un proveedor inicie el trámite de negociación, debido a que sin importar el producto o servicio que brinde, deberá estar creado en la base de datos y contar un archivo magnético de ellos, contando este con la documentación solicitada ,tanto legal como de información del servicio a brindar ,por seguridad podría ser físico, pero existen empresas que aportando al medio ambiente mantienen estos archivos en la nube de la empresa.

Formato de requisición de material ò servicios **COMP-F-001** es el medio realizado para la respectiva confirmación de insumos a solicitar al departamento de compras. Antes de cotizar o ejecutarla, por lo tanto, se debe especificar de manera clara fecha de la solicitud, para quien lo recibe, (Profesional encargado del departamento) inicie el proceso de aprobación, indique persona quien solicita y el área al que pertenece, con el objetivo de proceder a la confirmación de existencias, esta confirmación se debe realizar en conjunto del área que solicita dicho material y el líder de proceso, para pasar al proceso de autorización de la parte gerencial.

Tabla 7

*Requisición de Materiales y Servicios*

		<b>FORMATO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES / SERVICIOS</b>					
<b>Código</b>		<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Página</b>
COMP-F-001		001	18-sep-18	Diana Victoria Pulido Valero	COORDINADOR SIG	GERENTE GENERAL	1 de 1
FECHA	SOLICITADO POR:	QUIEN RECIBE:	CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO	AUTORIZADO	CANTIDAD		OBSERVACIÓN
					Und. Medida	Cantidad	

Nota: Autoría propia

Formato **COM-F002**. Documento emitido por la empresa, realizado por el profesional líder de proceso, donde de manera exacta se especifica fecha, nombre del proveedor o prestador del servicio, ya después de haber realizado el proceso de cotización, indicando cantidad y especificaciones exactas, documento el cual servirá como garantía para proceder con el despacho o la elaboración del producto de parte del proveedor. En este documento es vital especificar las condiciones de pago y número de la orden, ya que contablemente se realiza la trazabilidad cuando el proveedor procede a radicar la factura, la cual debe ir con la respectiva orden de compra firmada por las partes que autorizan la misma. /Gerencia general-líder de proceso.

Tabla 8.

*Orden de Compra*

 <p><b>RECUPERADORA EL PORVENIR S.A.S</b></p> <p><b>Calle 22 H N. 111-22</b> <b>Barrio fontibon tel-4216353</b></p>	<u>Señores</u> _____	<u>Fecha:</u> _____	<b>ORDEN DE COMPRA</b>													
	<u>Dirección:</u> _____	<u>Forma de pago:</u> _____														
	<u>Tel:</u> _____															
	<u>Contacto</u> _____															
<b>Rut:</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Página</b>											
COMP-F-002	2209/2018	COORDINADOR SIG/GESTOR COMPRAS	COORDINADOR SIG	GERENTE GENERAL	1 de 1											
<b>ITEM</b>	<b>CANT</b>	<b>CODIGO</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>										
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>ACEPATCION DE PRODUCTO O SERVICIO</b></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"><b>RECIBE :</b></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td><b>FECHA :</b></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>OBSERVACIONES :</b></td> </tr> <tr> <td><b>ALMACEN :</b></td> <td>_____</td> </tr> </table>							<b>ACEPATCION DE PRODUCTO O SERVICIO</b>		<b>RECIBE :</b>	_____	<b>FECHA :</b>	_____	<b>OBSERVACIONES :</b>		<b>ALMACEN :</b>	_____
<b>ACEPATCION DE PRODUCTO O SERVICIO</b>																
<b>RECIBE :</b>	_____															
<b>FECHA :</b>	_____															
<b>OBSERVACIONES :</b>																
<b>ALMACEN :</b>	_____															
<i>Elaborado</i>			<i>Autorizado</i>													

*Nota: Autoría propia*

Formato COMP-F-003 Formato que será diligenciado y enviado al proveedor para dar previo aviso y autorización de realizar el servicio, ya sea de fumigación, exámenes médicos, mantenimiento, este documento se deben diligenciar previamente los datos del proveedor, lugar donde se realizara el servicio, descripción, valores, forma de pago y firmas de autorización del mismo. *Gerencia/líder del proceso*

Tabla 9.

*Orden de Servicio*

 <p><b>RECUPERADORA EL PORVENIR S.A.S</b></p> <p><b>Calle 22 H N.111-22</b> <b>Barrio fontibon tel-4216353</b></p>	<p><b>Señores</b> _____ <b>Fecha:</b> _____</p> <p><b>Dirección:</b> _____ <b>Forma de pago:</b> _____</p> <p><b>Tel:</b> _____</p> <p><b>Contacto</b> _____</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <b>ORDEN DE SERVICIO</b> </div>			
<p><b>Rut:</b> COMP-F-003      <b>Fecha:</b> 2209/2018</p>	<p><b>Elaborado por:</b> COORDINADOR SIG/GESTOR COMPRAS</p>	<p><b>Revisado por:</b> COORDINADOR SIG</p>	<p><b>Aprobado por:</b> GERENTE GENERAL</p>	<p><b>Página:</b> 1de 1</p>	
ITEM	CANT	CODIGO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR UNITARIO	TOTAL
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;"><b>ACEPATCION DE PRODUCTO O SERVICIO</b></p> <p><b>RECIBE :</b> _____</p> <p><b>FECHA :</b> _____</p> <p><b>OBSERVACIONES :</b> _____</p> <p><b>ALMACEN :</b> _____</p> </div>					
<i>Elaborado</i>				<i>Autorizado</i>	

*Nota: Autoría propia*



Formato de evaluación a proveedor, será realizada esta evaluación con el contratista externo a la compañía. Se realizará cada 6 meses o con los tiempos que la empresa lo desee manejar, esto con el propósito de mejorar el sistema de calidad de la compañía, el documento tendrá los criterios para definir con qué clase de proveedores cuenta la empresa, esta evaluación deberá ser enviada o entregada al proveedor y mismo realizará sus acciones correctivas.

Tabla 11.

*Evaluación de Proveedores*

<b>EVALUACION DE PROVEEDORES</b>											
											
<b>RECUPERADORA EL PORVENIR S.A.S</b> Calle 22 H N.111-22 Barrio fontibon tel-4216353		Señores _____ Fecha: _____ Direccion: _____ Tel: _____ Contacto _____		<b>Calificación</b>							
<b>Rut:</b>	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Página						
COMP-F-05	2209/2018	COORDINADOR SIG/GESTOR COMPRAS	COORDINADOR SIG	GERENTE GENERAL	1de 1						
<b>Descripcion a evaluar</b>			<b>puntaje</b>								
•Tiempos de respuesta en el momento de cotizar			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Tiempos de entrega del producto o servicio			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Calidad y garantia del bien adquirido			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Competitividad en los terminos y condiciones			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Reconocimineto de la empresa			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Nivel y experiencia del personal encargado de atender a RECUPERADORA EL PORVENIR SAS			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
•Precio y condicione de pago			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
• Cuenta la compañía sistema de gestion de calidad			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>								
<b>Total puntaje</b>			<input style="width: 100%; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="0"/>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Proveedor acpetado</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>60-80</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Proveedor Con restricòn</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>50-40</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Proveedor no aceptado</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>40 -0</b></td> </tr> </table>		<b>Proveedor acpetado</b>	<b>60-80</b>	<b>Proveedor Con restricòn</b>	<b>50-40</b>	<b>Proveedor no aceptado</b>	<b>40 -0</b>				
<b>Proveedor acpetado</b>	<b>60-80</b>										
<b>Proveedor Con restricòn</b>	<b>50-40</b>										
<b>Proveedor no aceptado</b>	<b>40 -0</b>										
<b>Elaborado</b>			<b>Recibido</b>								

Nota: Autoría propia

### 13. Seguimiento y medición al proceso de compras

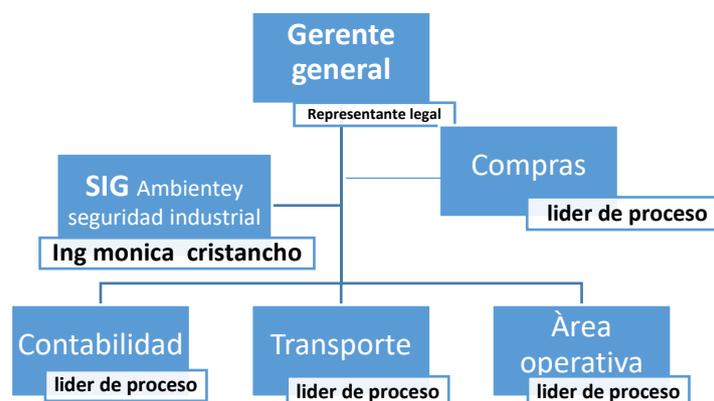
13.1. Garantizar que por lo menos el 80% de los proveedores sean de confianza, es decir con calificación tipo A. Contando con proveedores adecuados que permitan tener un cierto control de costos de producción así como de los gastos y al mismo tiempo ayudar a mantener una eficiencia desde el punto de vista operativo. Teniendo en cuenta el impacto que esto tiene en la rentabilidad de la empresa y en la optimización de los procesos de producción para RECUPERADORA EL PORVENIR SAS.

13.2. Aumentar el desempeño del departamento de compras controlando las devoluciones de productos o servicios. Considerar aspectos como medir las devoluciones de RECUPERADORA EL PORVENIR. Determinando el valor de estas, en temas logísticos y de inventarios para la empresa.

13.3. Cuantificar y controlar los productos recibidos, por órdenes de compra realizadas a proveedor. Ya que un sistema que siempre busca la productividad, mejorando

Constantemente, innovando ya sea con productos, servicios o procedimientos se tiene como objetivo principal lograr una mayor competitividad en el mercado, por lo tanto se debe controlar el sistema de órdenes de compra emitidas vs productos o servicios recibidos para RECUPERADORA EL PORVENIR.

### 14.2 Propuesta de organigrama



**Figura 14.** Propuesta de organigramas, Elaboración propia.

Tabla 12.

*Análisis Proveedores y Contratistas*

<b>PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</b>			
<b>NOMBRE DE LA FIRMA CONTRATISTA O PROVEEDOR</b>			<b>FECHA</b>
<b>DIRECCIÓN DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR</b>			
<b>TELÉFONO</b>			<b>REALIZADO POR:</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>			
<b>NOMBRE DEL REPRESENTANTE DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR</b>			
<b>1. VERIFICACIÓN DOCUMENTAL PROVEEDORES</b>			
<b>2.1. DOCUMENTOS GENERALES PARA EVALUAR LEGALIDAD DE LA EMPRESA</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>NO</b>	<b>N.A(*)</b>	
Cuenta con certificado de cámara y comercio			
Cuenta con Registro Único Tributario –RUT- Vigente			
Cuenta con licencias ,certificaciones, O acreditaciones de autoridades de control(según aplique )			
Cuenta con acreditaciones para hacer pruebas, ensayos o calibración (según aplique)			
Cuenta con certificados de calibración de los dispositivos de seguimiento y medición (según aplique)			
Presentó las certificaciones de calidad, fichas técnicas de los insumos, productos químicos y/o materiales que suministra según aplique			
Cuenta con el Pago de seguridad social ARL			
<b>OTROS DOCUMENTOS REQUERIDOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA</b>			
<b>Emitido:</b>	<b>Rev:</b>		<b>Apro</b>
Diana Victoria Pulido Valero	Coordinador de SIG		Coordinador de SIG
	Fecha elaboración		28/12/2018

Formato para la medición de documentación controlada del proceso de compras con el fin de la misma ser actualizada y verificada por el responsable del proceso. Esta será diligenciada cada vez que un proveedor quiera ser parte del proceso de compra o anualmente el mismo deba ser actualizado en la base de datos.

## **15. Conclusiones**

La propuesta de mejora al proceso del departamento de compras de la empresa RECUPERADORA EL PORVENIR SAS, finaliza obteniendo como resultados una considerable motivación de los trabajadores por querer aprender y hacer parte de los procesos de la compañía, a través de diferentes actividades, como fueron las reuniones y la encuesta realizada, se determinó que la gran mayoría del personal no pertenece al área administrativa tienen conciencia de la importancia de apoyar este proceso.

La parte gerencial, administrativa y operativa afirman entender manera adecuada, el paso a paso que se describe en la propuesta, sensibilizando a cada uno de los que conforman la empresa, de que calidad no es únicamente el responsable del proceso, es toda la empresa. A pesar de la rotación de personal el sistema de gestión integral de la empresa se ha encargado de dar a conocer a los trabajadores las políticas y procesos de la empresa en el momento de la inducción de nuevo integrante a la empresa.

Para finalizar es satisfactorio poder evidenciar bajo criterios administrativos que se puede generar conciencia de calidad en los trabajadores. Ya que la respuesta de ellos siempre fue muy óptima y de gran interés en cuanto a temas del proceso de compras y su gran aporte en cada uno de ellos en sus actividades diarias.

## **16. Recomendaciones**

En la parte gerencial determinar la importancia para los procesos que un profesional con experiencia opte por parametrizar el sistema de compras en la empresa. Lo que le permitirá a la misma obtener como resultados la fidelización de los clientes el reconocimiento en el mercado e incrementar sus utilidades.

1. Exigir como autoridad, que cada uno de los trabajadores cumplan con el requisito con cada política que establezca la empresa del sistema de calidad.
2. Ser parte del sistema de capacitación de la empresa. Esto le permitirá a los trabajadores mayor compromiso con la empresa al ver el respaldo de parte de la gerencia.
3. En el proceso de la selección de proveedores brindar acompañamiento en la selección de proveedores.

### **Personal operativo**

1. Brindar la mejor disposición a cada una de las actividades realizadas por la empresa, pues estos aprendizajes les permitirá mantenerse actualizados y ser cada día más competitivos para la empresa
2. Desarrollar mayor compromiso con la empresa pues al tener organizado los procesos les permitirá realizar las tareas de manera organizada.

## 17. Referencias

- Lopez Lemos Paloma. 2015, C. d. (2015). Madrid España : FC EDITORIAL.
- Alberto, S. C. (2014). Administración de compras. Mexico: Grupo editorial patria.  
Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/detalle-de-libros.php?ID=434>.
- EXCELENCIA, E. E. (2017). ISO 14001;2015. Bogotá: Iso 14001 2015.
- Icontec. (2009). Norma técnica Colombiana. Colombia : Instituto Colombiano de normas técnicas .Recuperado de: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-96894\\_Archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-96894_Archivo_pdf.pdf).
- ICONTEC. (2015). ISO 9001 . Colombia : norma tecnica colombiana.
- Josè, P. (2004). Calidad total y logistica . Barcelona : Dvid Soler .
- Kaizen. (2002). La clave de la ventaja competitivacompetitiva japonesa . Mexico : CECOSA.
- Luis, T. j. (2014). Diseño y analisis del puesto de trabajo. Barranquilla: Universidad del norte.
- Mnonica, C. (2017). Progama de gestion ambiental. Bogotá.
- Moya, M. E. (2013). Gestión de compras . Bogotá: Ediciones de la U.
- perez, C. (2017). SIG. Bogotá.
- Ramirez, C. c. (2009). Fundamentos de administraciòn (3a ed.). Bogotá: Eco ediciones.  
Recuperado por:  
[https://www.researchgate.net/publication/307466939\\_Fundamentos\\_de\\_Administracion](https://www.researchgate.net/publication/307466939_Fundamentos_de_Administracion).
- Valero, D. V. (2018). Construcciòn Propia. Bogotá: Propio.
- W.Edwards, D. (2010). Calidad productiva y competitiva . Madrid: Dias de santos S.A.  
recuperado de: <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=22694501414>