	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 8</b>

**FECHA** martes, 25 de noviembre de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Facatativá


<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Extensión Facatativá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Murillo moreno	Mauren mislenny	1 070 9777 795

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 8</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Zipasuca Quemba	Francisco Javier

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
PASANTIA: APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMNISTRADOR (A) DE EMPRESAS

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÀGINAS</b>
25/11/2019	63 pág.

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Diagnostico	Diagnosis
2. Proceso	Processes
3. Procedimietos	Procedures
4. Mejora continua	Continuous
5. Herramientas	Tools



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 3 de 8</b>

### RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La gestión desarrollada permitió evidenciar los procesos y procedimientos que maneja el área de compras de la cámara de comercio de Facatativá. Se inició con un Análisis Descriptivo - Cualitativo identificando posibles causas que presentaba el área de compras; Enmarcada por un diagnóstico que fue evidenciado por medio de herramientas estratégicas que tuvo como finalidad una propuesta de mejora continua dentro del área.

Se propuso un diagnóstico en el área de compras; por medio del DOFA, se permitió proponer un método llamado KANBAN para obtener un control de tiempos y el ciclo PHVA para la mejora continua; determinando las estrategias que llevan los determinados procesos; la actualización de la base de datos de los proveedores, y la estructuración de los procedimientos y procesos a la hora de realizar la compra a los contratistas activos en la organización. Estos son factores determinantes para impulsar el área y unificar procedimientos que llevan a la eficiencia y eficacia dentro de la Cámara De Comercio De Facatativá.

#### ABSTRACT

The developed management allowed to demonstrate the processes and procedures that the purchasing department of the Facatativá Chamber of Commerce manages. It began with a Descriptive - Qualitative Analysis identifying possible causes presented by the purchasing area; Framed by a diagnosis that was evidenced by means of strategic tools whose purpose was a proposal for continuous improvement within the area.

A diagnosis was proposed in the purchasing area; through the DOFA, it was allowed to propose a method called KANBAN to obtain a time control and the PHVA cycle for continuous improvement; determining the strategies that carry the certain processes; the update of the database of the suppliers, and the structuring of the procedures and processes at the time of making the purchase to the contractors active in the organization. These are determining factors to boost the area and unify



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 4 de 8</b>

procedures that lead to efficiency and effectiveness within the Facatativá Chamber of Commerce.

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 5 de 8</b>

2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, *“Los derechos morales sobre el trabajo son*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 6 de 8</b>

*propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_\_ NO X .** En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 7 de 8</b>

derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.




j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

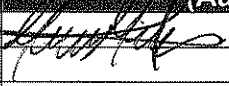
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>PAGINA: 8 de 8</b>

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD .pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (Autógrafa)</b>
MAUREN MISLENY MURILLO MORENO	

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



**APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA  
DE COMERCIO DE FACATATIVA**

**MAUREN MISLENY MURILLO MORENO**

**INFORME TECNICO DE PASANTIA PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TITULO DE:  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ  
2019 -I**

**APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA  
DE COMERCIO DE FACATATIVA**

**MAUREN MISLENY MURILLO MORENO**

**DOCENTE ASESOR**

**FRANCISCO JAVIER ZIPASUCA QUEMBA**

**MAGIASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ESPECIALISTA EN PEDAGOGÍA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**LICENCIADO EN FILOSOFÍA Y CIENCIAS RELIGIOSAS**

**TEÓLOGO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EXTENSIÓN FACATATIVÁ**

**2019 -I**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma Del Director

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Facatativá 25 de Noviembre 2019

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco enormemente a Dios ya que con su manto cubre todas las adversidades y hace todo posible.

Ofrezco una dedicatoria muy especial a mi madre Ligia Moreno Vivas, que siempre me dio luz en el camino, con su amor incondicional me enseñó que si las cosas se hacen con amor el resultado será merecido. Que hay que soñar ya que los sueños si se hacen realidad y hoy cumplo uno de ellos.

Adicionalmente, un fuerte agradecimiento a mi hijo y a mi familia por el apoyo incondicional y la motivación de seguir, ya que se han interesado y han sido indispensables en este proceso

Ante mano a mis profesores que desde el primer al último semestre me brindaron su conocimiento y a mi asesor de grado Francisco Javier Zipasuca Quemba, por el apoyo en la realización de este trabajo de grado.

## CONTENIDO

Pág.

Introducción.....	12
Justificación.....	13
Objetivos.....	14
2.1 Objetivo General.....	14
2.2 Objetivos específicos.....	14
3. Marco de Referencia.....	15
4. Método.....	22
5. Competencias Desarrolladas.....	23
6. Resultados de Gestión .....	24
6.1 ELABORAR UN DIAGNÓSTICO A PARTIR DE HERRAMIENTAS COMO EL CICLO PHVA, DOFA, DIAGRAMA DE FLUJO, PARA DETERMINAR EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL ÁREA .....	25
6.1.2 Identificación de factores internos y externos por medio del DOFA.....	26
6.1.3 Matriz EFl.....	26
6.1.4 Matriz EFE.....	27
6.1.5 Propuesta de herramienta análisis DOFA .....	28
6.1.6 Matriz estratégica del DOFA.....	29
6.1.7 Análisis estratégica expuestas en el DOFA.....	30
6.1.8 Diagrama de flujo.....	33
6.1.9 Procedimientos del área de compras.....	34
6.2 DISEÑAR UNA PROPUESTA POR MEDIO DEL CICLO PHVA, PARA LA MEJORA CONTINUA DEL ÁREA.....	35
6.2.1 Propuesta de caracterización de procesos.....	38
6.2.2 Metodología PHVA.....	39
6.2.3 Propuesta de ciclo PHVA.....	40

6.3 ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO GENERADO EN EL ÁREA.....	43
6.4 PROPONER UNA HERRAMIENTA DE CONTROL DE CONTROL DE TIEMPOS PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO ENTRE CADA SOLICITUD DEL ÁREA.....	45
6.4.1 Modelo de control de tiempos.....	46
6.4.2 Propuesta modelo Kanban.....	47
7. Conclusiones.....	49
8. Recomendaciones.....	51
9. Bibliografía.....	52
10. Anexos.....	53-62

## I LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Procedimientos del Área De Compras.....	35
Tabla 2. Lista de chequeo del proceso de Calidad al área de compras.....	36-37

## II LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Matriz EFI.....	26
Figura 2. Matriz EFE.....	27
Figura 3. Análisis DOFA del área de compras.....	28
Figura 4. Estrategias basadas en el análisis DOFA.....	29
Figura 5. Diagrama de procesos.....	33
Figura 6 .Propuesta de caracterización de proceso.....	38
Figura 7 .Propuesta del ciclo PHVA en el área de compras.....	42



### III Lista De Cuadros

Pg.

Cuadro 1 Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA..... 31

Cuadro 2. Actualizaciones de información y distribución de la base de datos de los proveedores del área de compras .....44

Cuadro 3. Herramientas De control de tiempos de los procesos del área de compras .....47

#### IV LISTA DE ANEXOS

	Pg.
Anexo1. Apoyo en las descripciones de las actas de satisfacción.....	53
Anexo 2 .Apoyo en Tabulación De Encuesta.....	54
Anexo 3. Apoyo en inventario documental.....	55
Anexo 4. Apoyo en evaluación de proveedores.....	56-57
Anexo 5 .Apoyo convenios vigentes.....	59
Anexo 6. Apoyo en Control De Incapacidades.....	60-61
Anexo 7. Apoyo Invitación A Cotizar.....	62

# **PASANTÍA: APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA**

*Mauren Mislenny Murillo Moreno*

*Programa Administración de Empresas, Universidad de Cundinamarca Extensión  
Facatativá*

---

## **Resumen**

La gestión desarrollada permitió evidenciar los procesos y procedimientos que maneja el área de compras de la cámara de comercio de Facatativá. Se inició con un Análisis Descriptivo - Cualitativo identificando posibles causas que presentaba el área de compras; Enmarcada por un diagnóstico que fue evidenciado por medio de herramientas estratégicas que tuvo como finalidad una propuesta de mejora continua dentro del área.

Se propuso un diagnóstico en el área de compras; por medio del DOFA, se permitió proponer un método llamado KANBAN para obtener un control de tiempos y el ciclo PHVA para la mejora continua; determinando las estrategias que llevan los determinados procesos; la actualización de la base de datos de los proveedores, y la estructuración de los procedimientos y procesos a la hora de realizar la compra a los contratistas activos en la organización. Estos son factores determinantes para impulsar el área y unificar procedimientos que llevan a la eficiencia y eficacia dentro de la Cámara De Comercio De Facatativá.

**Palabras Claves:** Diagnostico - Procesos - Procedimientos - Mejora Continua - Herramientas

---

## INTRODUCCIÓN

La promoción y desarrollo del emprendimiento en Facatativá y Municipios Aledaños de la sabana de occidente es de alta importancia para las entidades que promueven la actividad económica , en este caso los comerciantes son vinculados como pilar para ser inscritos ya sean por sus micro- macro o grandes empresas que tengan su actividad económica en la sabana de occidente .

En el área de compras se encuentra una base de datos de proveedores para dar inicio a los estudios previos solicitantes por cada departamento que compone la Cámara de Comercio De Facatativá , para llevar a cabo los requerimientos en el área de compras ; se desea obtener un Proceso continuo a la hora de dar inicio a la revisión de los requisitos de proveedores , para que sea aprobado de manera eficiente y lograr la efectividad del área de compras ; se da apertura a un diagnostico por medio de herramientas de análisis para identificar estrategias optimas en la mejora continua del área , con ayuda de la medición de tiempos a la hora de las entradas y salidas de los estudios previos en el área ; por consiguiente, se plantea seguir los lineamientos de los procedimientos que emplea los indicares de gestión y los indicadores de calidad que maneja el área. Esto conlleva a una mejora a la hora de cubrir las necesidades de los departamentos solicitantes que compone la cámara de comercio de Facatativá

El informe permite verificar los procesos y procedimientos que se lleva a cabo en el área de compras de la cámara de comercio de Facatativá; por medio de la vinculación de comerciantes al entorno de contratistas con un seguimiento en el control de tiempos con la herramienta Kanban. A la hora de la elección de proveedores con una actualización de la base de satos ; se realizó un diagnóstico con métodos como el DOFA y el Ciclo PHVA que promueven la mejora continua dentro del área de compras, efectos positivos que le dan un plus al desarrollo social del municipio .

## JUSTIFICACION

La cámara de comercio , se encuentra ubicada en el municipio de Facatativá como entidad principal de la sabana de occidente , uno de sus departamentos que componente esta organización es el área de compras que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de los distintos departamentos que compone el organigrama ; cada uno de los departamentos especificados tiene un presupuesto asignado por el director encargado, a su vez es aprobado por la junta Directiva , por esta razón para cada necesidad de los referentes , se debe tener un control y aprobación para solicitar requisitos que requiera el área de compras . En el transcurso de la gestión se encontró en el área de compras , una limitada documentación en la base de datos especifica de los proveedores actuales que se requiere para cada departamento dependiendo de su necesidad , no se encontraba una herramienta de control de tiempos para recibir las cotizaciones de los proveedores , ni la de solicitar el certificado de disponibilidad presupuestal (CDP), al área financiera quienes son los que aceptan la compra efectiva y pago al proveedor . Esto conlleva a que hayan retrasos a la hora de realizar el contrato, por falta de documentación de proveedores y tiempos limitados del CDP para el pago y se identifiquen falencias en el envío de documentos al área de contratación.

Se Realizó una lista de chequeo con el manual de contratación y se propuso una base de datos que cumpla con los requerimientos legales y con los servicios requeridos por la cámara de comercio de Facatativá, promoviendo los tiempos como fortaleza para dar cumplimiento con las solicitudes que lleguen al área de compras.

En el tema de procesos y procedimientos que establece el área de calidad ; se verifico la normatividad vigente FOR-CMC-04 Normograma por Procesos que lleva el control de estos procesos en el área de compras , se identificó los precedentes que hacen que este departamento no haga los correctivos lineamientos bajo el manual de contratación ; a su vez con la ayuda de FOR-CMC-20 Tabla de Control de Indicadores , se identifica que los procedimientos no se llevan cabo correctamente y se debe establecer un diagnóstico para poner en ejecución una mejora continua en procesos y procedimientos del área de compras de la cámara de comercio de Facatativá

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

**APOYO EN LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE COMPRA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA**

#### **3.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

Elaborar un diagnóstico a partir de matrices como EFI, EFE, DOFA Diagrama de Flujo, para determinar el estado en que se encuentra el área de compras

Diseñar una propuesta por medio del Ciclo PHVA, para la mejora continua del área de compras

Actualizar la base de datos a partir del diagnóstico generado en el área de compras

Diseñar una propuesta de control de tiempos y procesos llamado 'kanban' a partir del diagnóstico, para llevar un seguimiento entre cada solicitud del área de compras.

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### MARCO TEORICO

Una de las teorías administrativas que se tomó como enfoque es la teoría científica FREDERICK TAYLOR. Compone en su teoría la importancia de los principios de la administración, en todas las organizaciones existe los principios de planeación, preparación, control y ejecución, aquí es donde parte esta estructura donde comienza a conocerse un enfoque a la realización de actividades cumpliendo los objetivos que la compone como organización, esta teoría busca el mejoramiento de la eficiencia de las empresas; partiendo desde el gerente hasta los colaboradores ya que desde la gerencia se debe aplicar la operación efectiva de los procesos.

Siguiendo con el curso cronológico de las teorías administrativas se consideró importante el enfoque de la teoría humanística, está representada por Elton Mayo fue diseñada en 1932 con la ideología de las relaciones humanas en las organización como pilar fundamental del hombre social, ya que se comprende la organización como un grupo de colaboradores y la autoridad que tiene cada uno en su área de trabajo, basado en responsabilidades para otorgar beneficios comunes entre la organización y el colaborador.

Basados en las relaciones humanas de las organizaciones se analiza que el comportamiento de los individuos manejan la productividad de los procesos empresariales ya que la teoría de comportamiento regula las necesidades que tiene cada persona, en esto básicamente los empleados van cumpliendo una serie de necesidades pasando por unos objetivos..

La administración se ha ido implementado en las organizaciones de manera en que los mercados las industrias van cambiado con los avances tecnológicos y las nuevas regulaciones legales que se han ido modificando desde los inicios de las empresas, en los inicios se conocía como obreros, trabajadores, operarios a la clase que realizaba la producción de las organizaciones en la actualidad estas definiciones han cambiado y ahora se identifican como colaboradores, personas que son parte fundamental de las organizaciones, que mantienen un plus a la hora de competir con en el mercado.

En el transcurso del cambio llegan nuevas teorías administrativas conducidas por las que dieron inicio a este proceso empresarial, conocidas como líneas modernas administrativas donde se identifican y se mejoran conceptos donde se diagnostica el problema principal de las organizaciones y de acuerdo a su desempeño se promueven nuevas técnicas mediante la implementación de estrategias para un resultado óptimo.

Las estrategias son catalogadas como el alcance que tienen las organizaciones para planear nuevos lineamientos en la mejora de la organización , tanto interna como externamente ; siempre se ha visto la estrategia de alguna manera desde los inicios pero hasta los años setenta fue que los administrativos comenzaron a visualizar la estrategia como primer paso para enfocar metas propósitos ; la administración estratégica propone tener un grado de conocimiento en la aceptación del cambio que se presenta en las organizaciones y a la hora de establecer estos objetivos , metas deben ser medibles y alcanzables , a su vez experimentado la necesidad de conocer las necesidades internas promoviendo al personal al cumplir con estas estrategias y externamente se verá reflejado la solidez en el trabajo .

Todas las organizaciones tienen determinados unos lineamientos de calidad para cumplir con los indicadores implementados en un plan estratégico para ser competitivos y tener la capacidad de cumplir con las necesidades dependiendo de su actividad económica y satisfaciendo siempre las necesidades del cliente ; el mejoramiento de los procesos busca que cada área determinada sea cada día eficaz , eficiente ; siempre vinculando al personal humano idóneo para determinar y especificar cada tarea y esta llegue a una finalidad .

Entra en estudio la nueva tendencia de la reingeniería de procesos, en esta instancia los procesos son los parámetros para obtener una efectividad y satisfacción en los resultados en cada una de las áreas de la organización, obteniendo un seguimiento en la mejora y control de los procesos y conseguir una continuidad de los tiempos. Conducir la reingeniería propone idealizar unas condiciones para llevarlas a cabo, esto es visto como calidad de los procesos, siguiendo matrices de control como mapa de procesos, la visión



de procesos mejorados para contrarrestar malas actividades , esto es visto como un rediseño de lo que se ha manejado .

Las organizaciones que realizan la gestión de los procesos pueden identificar una mayor fluidez y crece los beneficios personales gracias al incremento del rendimiento. Cabe destacar que con la gestión por procesos se tiene como finalidad la optimización de los recursos solicitados para cumplir con los indicadores y se necesita llevar a cabo el seguimiento del tiempo que se ha dedicado a realizar los diferentes procedimientos.

La importancia de la gestión de los procesos se proyecta en los múltiples beneficios que nos brinda. En primer lugar una de las ventajas más importantes es que nos permite determinar los procedimientos que compone el área donde se desarrolla las actividades laborales y que forman parte de la empresa. Esto especifica la capacidad que tiene dicho departamento en relación con las demás áreas; ya que cada proceso es diferente pero el resultado siempre es el mismo mejorar continuamente para no afectar las dependencias del área correspondiente. De esta manera vamos a conseguir que el trabajo que se lleve a cabo sea mucho más fluido, mejorando la comunicación entre los colaboradores y aplicando las habilidades humanas.

## **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

**4.2.1 Diagnóstico:** Para partir de un planeamiento de problema hay que conocer y visualizar las organizaciones o área donde se requiera un cambio o una mejora , el diagnóstico es la base principal para establecer un análisis del estado actual del área o de la organización es vista y desarrollada en los gerentes administrativos porque desarrolla una Fortaleza que debe ser implementada por todas las organizaciones , esto con la finalidad de diagnosticar los problemas y establecer una serie de estrategias que cumplan con los objetivos de las entidades y la mejora se vea de manera óptima en función a los bienes o servicios que presten a dicha entidad . este análisis es implementando ya que se relaciona de manera oportuna con otros lineamientos estratégicos , y se complementa con las habilidades técnicas y conceptuales , basados en la gestión de calidad ya que siempre se busca un mejoramiento Esta herramienta de

diagnóstico organizacional lleva a cabo lineamientos de cómo realizar, con que realizarlo y si es viable realizarlo

Según lo exponen , proyectan que el diagnóstico es un proceso continuo que deben realizar las organizaciones por más que se encuentren fortalecidas , el cambio nunca es malo y hay que innovar los procesos para que el trabajo sea visto de manera agradable y los resultados sean tanto de la organización como del colaborador. (Diagnóstico organizacional / Elizabeth Vidal Zabaleta. -- 2°. Ed. 2004).

**4.2.2 DOFA :** El análisis que aporta el DOFA es fundamental para describir el diagnóstico que se realiza va de la mano como matriz que identifica las debilidades (interno) y amenazas (externo) aquí es donde se puedan integrar estrategias para el mejoramiento continuo de las funcionalidades de cada área encargada, siguiendo con el segundo cuadrante se identifican las oportunidades (internas) y fortalezas (externas) que aportan valor, calidad y posicionamiento efectivo en la organización

(Aponte, Castañeda, Silva-2012)

El direccionamiento que se le brinda a las estrategias es comprendido del análisis que se obtiene del comportamiento de donde estamos y para donde vamos, por esta razón es indispensable conocer el entorno donde estamos participando económicamente , en la matriz DOFA desglosa las actividades que realiza la empresa ya sean internas como externas, y estos factores claves localiza las diferentes metodologías que se proyectan con ayuda del diagnóstico estratégico(Gerencia estratégica, Humberto Serna 10° Ed)

**4.2.3 Ciclo PHVA:** Es conocido como una herramienta que ayuda en la mejora continua de los procesos y procedimientos de las organizaciones y es desarrollado e implementado por normatividad de manera obligatoria en el área de calidad de todas las empresas que presten un bien o un servicio. Este método es vigilado y regulado por el sistema de calidad ISO 9000, ayudando a la entidad a descubrir funcionalidades para orientarlos al cambio y apoyar la gestión y tener resultados.

Está considerado el modelo esencial para la mejora continua, Es el más conocido de todos y se relaciona de manera direccional algunas de las normas de la familia ISO, como por ejemplo la ISO 9001 sobre gestión de calidad en general. Este ciclo deriva las siglas de los verbos Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, que son los cuatro procesos básicos de cualquier tipo de mejora. (Martínez, Rodríguez, Becerra & Fernández, 2016 pág. 6)

**4.2.4 Herramienta Kanban** nació en Japón y es también conocida como (tarjeta visual) está compuesta por tres columnas donde se especifica los procesos y procedimientos de dichas actividades de un área que se tiene que tener en cuenta para obtener un resultado eficiente entorno a la manera en que el personal maneje sus tiempos. Estas columnas tienen tres puntos.

Por hacer: estas tareas son las que tiene el inicio de la actividad, se deben ajustar fechas, tiempos de entrega para seguir al próximo paso

En proceso: son actividades que conllevan un seguimiento, pausa o consentimiento de algún directivo para poder proseguir, se requiere de una fecha limitada, de allí no se puede pasar porque ya se encontrarían con fallas para el próximo paso.

Está hecho: este paso se realiza si la actividad anterior cumplió con las especificaciones de tiempo, si no es así se devuelve para que sea terminado el paso anterior efectivamente y ya se involucra factores negativos que interrumpen los procesos, es allí donde se toman medidas para que esto no vuelva a suceder; si en cambio se cumple con los procedimientos, se dará por terminado el proceso del área. Si se gestiona de manera adecuada el trabajo será fluidamente sin que el área de trabajo sea afectada por otra actividad atrasada; este es un término llamado justo a tiempo. Teniendo una claridad y orden en los seguimientos de los procesos de un área determinada. A la hora de gestionar la implementación de este sistema en la organización cumple con obtener un orden cronológico de las actividades y crea una continuidad en los movimientos a su vez el encargado del área tiene una visualización proyectada en futuro y puede minimizar el riesgo y hacerlo de manera predecible.

Cuando se tiene una serie de procesos en lista, el encargado tiene la responsabilidad de que eso se cumpla como está predestinado, esta herramienta relaciona inmediatamente

los desempeños y las responsabilidades de cada uno que compone el área o depende de esta y permite tomar decisiones

Tener la herramienta KAMBAN establece una visibilidad ante cualquier colaborador: esto beneficia al grupo de trabajo ya que este se encuentra de alguna manera informado y relacionado con el tema, no existirán excusas para no realizar las actividades, se pueden obtener beneficios como tener un objetivo claro y no existe una explotación laboral por parte de alguno, y el trabajo será de un clima organizacional positivo.(Gerencia estratégica, Humberto Serna 10° Ed)

### **4.3 Marco institucional**

La organización Administrativa en la Cámara de Comercio es una entidad del estado destinada al público y población de Facatativá está dispuesta de forma óptima para coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos de forma eficiente y eficaz a los proyectos de desarrollo empresarial con los municipios aledaños de la sabana de occidente.

La gestión se desarrollo es la sede principal de la cámara de comercio ubicada en Facatativá con la finalidad de brindar mis conocimientos adquiridos en el transcurso de aprendizaje de pregrado , el área en la que me fue asignada es llamada área de compras en la dirección de asuntos jurídicos .

El área de compras cumple unas funciones importantes dentro de la organización , desempeña el ingreso de solicitudes de estudios previos que son catalogados como cartas de solicitud para contratar servicios por medio de proveedores para alguna actividad o necesidad que solicite algún departamento, estos estudios son especificados con valor y actividad que se desarrolle para que el área de compras solicite por medio de la base de datos llamada proveedores una serie de cotizaciones en un lapso de tiempo de dos días , al ser contestada esta solicitud el personal encargado se comunica con el proveedor que mejor se ajuste al presupuesto y realiza la solicitud de documentación legal para ser asignado y contratado el servicio que solicito dicho departamento .luego

de tener todos los documentos al día , se hace llamado al área financiera para que apruebe el presupuesto de la cotización seleccionada esto tiene una duración de 3 días , al transcurso de esto se realiza el traspaso de documentos al área de contratación para que termine de realizar el proceso de pago . Es de importancia que todo se lleve a cabo con un orden cronológico para que no se vean afectadas los departamentos que compone la cámara de comercio ya que el área de compras es el que promueve las actividades que como entidad pública tiene con la población .

#### **4.4 MARCO LEGAL**

El proceso de mejora continua es indispensable en las organizaciones porque promueve un seguimiento en la mejora de los productos, servicios por medio de indicadores del sistema de gestión de calidad, diagnosticando si existen falencias a la hora de realizar una actividad laboral y a partir de este seguimiento se controla y se gestiona por medio de estrategias el proceso que no se lleva a cabo para realizar la tarea especificada. A su vez establecer si por medio de estos seguimientos se obtienen consideraciones para ir mejorando continuamente y prevenir errores que interrumpan los procesos.

La mejora continua es un proceso que busca mejorar los productos o servicios de una organización mediante una serie de habilidades gerenciales, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuidad detección de errores de áreas de mejora.

La mejora continua emplea un método eficiente para lograr la calidad constante, también con normas que regulan la calidad como la ISO 9001, que es verificada e incluida en todas las organizaciones que han ido experimentando el concepto de calidad

#### **5. MÉTODO**

Se determinó que el método aplicar es el descriptivo; ya que se identifican situaciones predominantes, fenómenos que aparecen en la actualidad, relación entre personas y procesos, Adjuntando que se pueden tener variables de medición y se pueden encontrar relaciones entre las variables especificadas. Adicional nos brinda toda la información

necesaria para determinar la satisfacción laboral, los objetivos y políticas en el área de trabajo, y se definen los modelos de medición especificando quienes tienen que ir incluidos en dicha medida (Hernández Sampiere Pág. 41-50)

Para realizar el estudio previo de la base de datos de proveedores de la cámara de comercio de Facatativá, se utilizó el análisis cualitativo con ayuda del método de observación para identificar la desactualización en los requisitos que se tienen en cuenta para la inscripción de dicho proveedor. Por consiguiente se recolectaron datos por medio de fuentes de información secundarias que fue del área de calidad por medio de la normatividad ISO 9001 versión 2015, de acuerdo a los formatos CMC-04 Normograma por Procesos y FOR-CMC-20 Tabla de Control de Indicadores que maneja la cámara de comercio de Facatativá, por el cual se solicitaron para determinar los hallazgos de auditoría interna que fueron realizados en el presente año del área de compras y se determinó que factores afectan los procesos y como fueron modificados e implementados.

## **6. COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

En el desarrollo de la gestión que se desarrolló en la cámara de comercio de Facatativá fue asignado el área de compras con la finalidad de implementar conocimientos obtenidos durante el transcurso de aprendizaje de la carrera profesional, como administradora de empresas en proceso, estos conceptos que fueron aplicados en la organización, permitieron indagar acerca de los manejos que lleva esta entidad con la sabana de occidente, su razón es satisfacer las necesidades de los emprendedores; al hacer parte del equipo de trabajo del área de compras se adquirió experiencia con habilidades técnicas, ya que algunos conceptos aprendidos en el entorno educativo no se desarrolló de manera óptima hasta que no se aplique en un trabajo de campo, en este caso las habilidades técnicas fueron fundamentales para desempeñarme en el área de compras, se adquirieron conceptos de contratación, apoyo a la hora de asignar el pago a proveedores, requisitos legales para inscripción de emprendedores, adicional las

habilidades humanas se empelan en todos los modelos organizacionales , ya que la creatividad , comunicación, autocontrol y el pensamiento crítico son características de un líder organizacional , en este caso tener la atención del personal del área , para adaptar conocimientos y aportarlos brindan la capacidad de planificar uno de los principios de la administración. En la gestión que se realizó se presentaron las habilidades cognitivas, se permitió tener un razonamiento y una percepción a la hora de apoyar el pago de indemnizaciones y apoyo en la atención de los clientes en conciliación.

Estas habilidades gerenciales son de importancia ya que permite que los colaboradores se complementen de manera con la organización, cumplimiento los objetivos y las metas de forma simultánea.

## **7. RESULTADOS DE GESTION**

### **7.1 ELABORAR UN DIAGNÓSTICO A PARTIR DE MATRICES COMO EFI, PCI, EFE, DOFA DIAGRAMA DE FLUJO, PARA DETERMINAR EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL ÁREA DE COMPRAS**

Los métodos que se utilizaron tienen la finalidad de describir, identificar, analizar y especificar los procesos y procedimientos como alternativa en la mejora continua por medio de los mecanismos que se llevan a cabo en el área de compras de la cámara de comercio de Facatativá.

Se realizó un diagnóstico con ayuda de matrices diseñadas para obtener un análisis y determinar el estado actual del área ; identificando los factores internos y externos que posee el área de compras por medio de unas fortalezas y debilidades que relacionan los factores internos y las amenazas- oportunidades que son relacionadas con factores externos de área a diagnosticar; A partir de la base de datos de los proveedores desglosa la información de los parámetros que se manejan y si cumplen según las condiciones que rigue los indicadores de gestión; especificando dichos formatos ayuda a plantear un seguimiento en la requisición de la documentación tanto de proveedores

como de futuros , con una lista de chequeo que tiene como finalidad la verificación de datos.

El Diagnóstico realizado permito proponer una herramienta que tenga un control de tiempos en esta gestión procesal y adicional un método llamado ciclo Deming o PHVA para determinar los pasos de los procesos y llevar una mejora continua de la dirección de asuntos jurídicos área de compras de la cámara de comercio de Facatativá.

### **7.1.2 IDENTIFICACION DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS POR MEDIO DEL ANALISIS DOFA**

La matriz DOFA es diseñada en las organizaciones para identificar posibles causas que lleven un efecto transversal en las áreas de trabajo y en las conductas externas de la organización , principalmente identifica que falencias se pueden encontrar tanto interna como externamente en sus áreas de trabajo; al diagnosticar estas relaciones de fortalezas amenazas ,debilidad y oportunidades trae consigo una serie de estrategias que tienen en cuenta para tener una mejora continua óptima potenciando cada sector de la industria.

Este método de análisis organizacional, permite especificar las diferentes dificultades que se presente en la organización, combatiéndolas con una serie de estrategias específicas para cada debilidad y amenaza que se identifique, y aquellas cualidades que se obtengan por medio del análisis DOFA , tomarlas como punto de partida para contrarrestar aquello que no va por un camino de mejora ; con la finalidad que en un determinado tiempo ya sea a corto o largo plazo se transformen y se vean reflejadas como una oportunidad.

Al realizar este análisis cabe resaltar que la propuesta de mejora no solo sea vea como habilidad técnica; también sea un modelo para que el personal capacitado en el área tenga un análisis de lo que se realizó en el puesto de trabajo y contribuya con su participación en la mejora continua : En este diagnóstico se involucró al personal del área de compras ya que es un seguimiento de mejora y todos los puntos de vista son válidos , en las organizaciones no tiene en cuenta el punto de vista de los colaboradores y es en



esa poca efectividad que se cometen más errores, por consiguiente se propone estrategias, para la visualización como un apoyo en el seguimiento de los procesos de la organización.

LA Matriz DOFA es un instrumento de gran utilidad para las empresas sin importar que en qué sector se encuentren, es una herramienta viable porque se puede comparar e involucrar con otras matrices diseñadas para el diagnóstico y la toma de decisiones, para determinar qué actividades se llevan a cabo y cuál es su principal componente y así por medio de la matriz proyectar distintas estrategias en puntos clave que puedan que las organizaciones investiguen y permitan mejorar aquellos factores que hacen tener dificultades puede llevar a un proceso de mejora y más si se relaciona con un servicio prestado.

Analiza la vinculación de los factores que determinan el éxito y se compara con los objetivos del área que se maneja; Busca tener varias alternativas con la ayuda de otras variables de análisis de los factores internos y externos que de alguna manera afectan la organización. La matriz DOFA es un proceso en el seguimiento de la evaluación o estado actual de la organización y analiza cada uno de los cuadrantes y depende de unas funciones importantes, permitiendo obtener unos lineamientos estratégicos en el área que analiza sistemáticamente cada uno de los componentes de la organización, comprendiendo y obteniendo un punto de partida del diagnóstico realizada para desarrollar un marco de referencia para revisar las distintas estrategias y factibles actividades que se puedan desarrollar de acuerdo a su posición y dirección de la organización. Desglosa proponer unas estrategias o ideas basadas como una herramienta para tener una perspectiva general, al obtenerla se tiene un fin claro y específico para tomar decisiones en beneficio interno y externo.

El análisis interno que establece la matriz DOFA identifica cuales son las debilidades que puede tener la organización esto comprende el ánimo de describir cuales son las causa que vuelven a la organización vulnerable ante los mercados que desempeña en este caso se ve reflejado un mercado de servicios, este cuadrante visualiza que actividades está llevando la empresa deficientemente. En la manera en que la organización crece gracias

a sus virtudes y buenos desempeños se puede especificar como fortalezas que la entidad mantiene y este es catalogado como un valor agregado que se debe seguir aplicando para contrarrestar sus debilidades.

El análisis externo compone dos cuadrantes en los cuales se desempeña las amenazas que son reflejadas en factores que afectan el posicionamiento , imagen , calidad por el servicio de la organización que se deben controlar y proponer unas estrategias para controlar el nivel de amenaza que cumple la entidad con el entorno ; con ayuda de las oportunidades que se identifiquen en el diagnóstico la organización podrá manejar ante las demás una la diferencia y esta será tratada como estrategia principal para afrontar lo que represente un estado negativo para las disposiciones de la organización .

### 7.1.3 Matriz EFI

*Figura 1 matriz de evaluación de factores internos del área de compras*

<b>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS EFI</b>			
<b>Factor interno clave</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificacion</b>	<b>Peso ponderado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
PROVEEDORES ILIMITADOS	0,3	3	0,9
GESTION DE CALIDAD	0,15	4	0,6
PERSONAL CAPACITADO EN EL AREA	0,25	4	1
Total	0,7		2,5
<b>DEBILIDADES</b>			
GESTION DE PROVEEDORES	0,2	1	0,2
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	0,2	1	0,2
ROTACION DE PERSONAL	0,3	1	0,3
OPTIMIZACION DE TIEMPOS	0,2	1	0,2
BASE DE DATOS DESACTUALIZADA	0,05	2	0,1
Total	0,95		1

*Fuente: Elaboración propia 2019*

La Cámara De Comercio De Facatativá posee grandes fortalezas a nivel de capacitación del personal entorno a la calidad de los procesos con un peso ponderado de 1 , encontrando también que cuenta con gran número de proveedores potenciales con un peso ponderado de 0,9, esto le permite tener una gran variedad de productos de diversa calidad y diversos precios a la vez de poder adquirir líneas de crédito que le permita fortalecer debilidades como la gestión de apertura de proveedores y más exactamente

sistemas de fidelización o mejorar sus procedimientos las cuales son las debilidades más sobresalientes. **Ver figura 1**

#### 7.1.4 MATRIZ EFE

*Figura 2 Matriz factores determinantes de éxito*

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
CRECIMIENTO DE EMPRENDEDORES	0,15	4	0,6
APERTURA DE NUEVAS EMPRESAS	0,15	3	0,45
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0,14	3	0,42
TOTAL	0,44		1,47
<b>AMENAZAS</b>			
LEY DE GARANTIAS EN PROCESOS	0,2	2	0,4
DOCUMENTACION EMPRESARIAL LIMITADA	0,2	1	0,2
TOTAL	0,4		0,6
<b>TOTAL</b>	<b>0,84</b>		<b>2,07</b>

*Fuente: Elaboración Propia 2019*

Según la matriz de evaluación de los Factores Externos (EFE), la organización cuenta con 3 oportunidades claves para su éxito pero de estas solo una tiene la más alta calificación de 4 (NIVEL DE CAPACITACION), esto quiere decir que el incremento del grado de formación de los EMPRESARIOS DE FACATATIVA permitirá que la organización obtenga mejores resultados en los procesos y procedimientos. Por parte de las amenazas, el factor más crítico es el de ley de garantías en procesos, siendo mayor en peso al de las oportunidades, todo por el auge que están teniendo los auditores externos. Puede decirse que aunque esa amenaza es de peso, la cantidad de oportunidades que existen son capaces de hacerle frente, y eso se demuestra en el total que es 2.07, siendo mayor. **Ver figura 2**

## 7.1.5 PROPUESTA DE HERRAMIENTA ANALISIS DOFA

*Figura 3 Análisis DOFA del área de compras*

AREA DE COMPRAS CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA		
<b>MATRIZ DOFA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	PERSONAL CAPACITADO EN EL AREA	OPTIMIZACION DE TIEMPOS
	PROVEEDORES POTENCIALES	BASE DE DATOS DESACTUALIZADA
	INDICADORES DE GESTION	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
		ROTACION DE PERSONAL DEL AREA
		GESTION DE PROVEEDORES
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	CRECIMIENTO EMPRESARIAL	LEY DE GARANTIAS EN PROCESOS
	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GESTION DE DOCUMENTACION DE EMPRESARIOS LIMITADA

*Fuente : Elaboracion Propia 2019*

En el diagnóstico realizado por medio de la matriz DOFA se identificaron una serie de hallazgos que afectan los procesos que se llevan a cabo en el área de compras a la hora de dar inicio a la solicitud de los estudios previos. Esta determinado de la siguiente manera.

La finalidad de este estudio previo es que si algún departamento que compone la cámara de comercio de Facatativá tiene una actividad de emprendimiento para con la comunidad o dicha área requiere suministros para capacitaciones a empleados, implementos de trabajo, dotaciones, viáticos para funcionarios entre otros aspectos que requiera la cámara de comercio de Facatativá, solicite al área de compras una aprobación para con esto llevar a cabo una contratación con un proveedor en específico.

Se necesita cierta disponibilidad de dinero para realizar el proyecto , por esta razón el departamento solicitante de dicho contrato enviara un estudio previo con el objeto del proyecto especificado y el valor que se va a necesitar al área de compras para que realice los procesos necesarios según lo encamina el manual de contratación, en este caso el área de compras envía al área de compras un certificado presupuestal para ser depositado el dinero y llegar a formalizar dicha solicitud al contratista , por medio de una base de datos que se tiene en el área y seleccionar que proveedor es idóneo para firmar el bien o servicio que se requiera en ese momento . Adicional determinando que cumpla con los requisitos legales, y sea acorde al presupuesto que fue aprobado y satisfaga las necesidades de dicho departamento de la cámara de comercio de Facatativá.

Al observar este proceso que implementa el área de compras se determinaron unas debilidades y amenazas importantes que retrasan las órdenes de compra y a su vez perjudica a las demás áreas que la compone. **Ver figura 3**

#### 7.1.6 Matriz de estrategias del DOFA

*Figura 4. Estrategias basadas en el análisis DOFA para el área de compras*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>MATRIZ ESTRATEGICA AREA DE COMPRAS DE LA CAMARA DE COMERICO DE FACATATIVA</b>	PERSONAL CAPACITADO EN EL AREA	OPTIMIZACION DE TIEMPOS
	PROVEEDORES POTENCIALES	BASE DE DATOS DESACTUALIZADA
	INDICADORES DE GESTION	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
		GESTION DE PROVEEDORES
<b>OPORTUNIDADES</b>	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIA DO
CRECIMIENTO EMPRESARIAL	INTERGAR LA CAPACITACION A EMPRESARIOS DEL SECTOR	PROPONER HERRAMIENTA DE CONTROL DE TIEMPOS
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	PROCESOS INTERNOS CON HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	PROMOVER LA MEJORA CONTINUA POR MEDIO DEL CICLO DEMING
<b>AMENAZAS</b>	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIA DA
LEY DE GARANTIAS EN PROCESOS	LISTA DE CHEQUEO	DISEÑAR UN MODELO DE GESTION EN LOS PROCESOS
GESTION DE DOCUMENTACION DE EMPRESARIOS LIMITADA		ACTUALIZAR LOS REGISTROS DE DOCUMENTACION DE EMPRESARIOS

*Fuente: Elaboración Propia 2019*

En la presente matriz cruzada podemos observar las diferentes estrategias que se proponen para el mejoramiento del área de compras de la cámara de comercio de Facatativá

Las estrategias basadas en las fortalezas y las oportunidades (FO) se determinan de la manera que la parte interna se fundamente con las externas y aprovecharlas en el fortalecimiento de la organización. OFENSIVAS

Las estrategias que se establecen se derivan de la Unión de las fortalezas y de las amenazas (FA) que comprende disminuir el posible impacto del entorno establecidas en las amenazas, tomando las fortalezas para contrarrestarlas. El objeto por el cual se diseña una estrategia es para toma de decisiones defensivas para reducir aquellos procesos que no se llevan a cabo, contrarréstalos y poner en práctica un plan de mejora.

Las estrategias que se cruzan son las debilidades y oportunidades (DO) tiene la funcionalidad de que las debilidades no afecten las oportunidades y por medio de ella buscar la solución de mejoramiento . Adaptación

Las estrategias relacionadas con las debilidades y las amenazas (DA) es de las más importantes ya que las amenazas se deben volver una oportunidad en un tiempo determinado es volver eso malo en algo productivo para la organización, estas estrategias deben ser viables y efectivas. Supervivencia **Ver figura 5**

## **7.1.8 Análisis de las estrategias expuestas en el DOFA**

### **7.1.8.1 ESTRATEGIA FO**

Al tener un seguimiento diario de los procesos y procedimientos que por escrito fue entregado al encargado del área de compras, se puede evitar riesgos o retrasos a la hora de realizar las tareas diarias que establece estos procedimientos. Con esto se puede verificar que errores humanos o técnicos se comenten y corregirlos por medio de mecanismos factibles para que el departamento no colapse por fallas inminentes. Esto es diseñado para las capacitaciones empresariales promovidas por la cámara de

comercio a los colaboradores para implementar a las herramientas tecnológicas en beneficio de las actividades que se realizan, es importante la integración del personal como el liderazgo en el área de trabajo

#### **7.1.8.2 ESTRATEGIA DO**

Fomentar una herramienta de medición de tiempos en los procesos que lleva a cabo el área de compras. Esta estrategia tiene la finalidad de crear un orden cronológico a la hora de recibir los estudios previos y por consiguiente los demás procedimientos, pretendiendo unificar los esfuerzos del personal capacitado del área con el tiempo de entrega de dichos requisitos de los proveedores. En este caso se propone un método para el control y seguimiento por medio del modelo Kanban

Adicional a esto conlleva también realizar por medio del ciclo Deming o también conocido ciclo PVHA, que tiene como finalidad llevar un control de los procesos gracias a la mejora continua, verificando si se cumplen o no los lineamientos especificados por el manual de contratación y los indicadores de gestión procesal. *Ver figura 4*

#### **7.1.8.3 ESTRATEGIA DA**

Proponer un modelo de gestión de procesos. Esta estrategia busca proponer un diagrama de procesos actualizada con el paso a paso de los procesos que se llevan a cabo para determinar y tener un seguimiento de los factores que pueden intervenir en el área de compras o si totalmente no depende de ningún departamento. De acuerdo a los indicadores especificados por el área de calidad.

Actualizar registros o base de datos de los proveedores que se encuentran activos. Es importante tener en cuenta esta propuesta ya que el mayor error que se comenten en estas áreas es la poca información que adquieren de sus proveedores, adicional establecer que función cumplen estos contratistas en la organización y si cumplen las necesidades requeridas por la cámara de comercio de Facatativá.

Identificadas y propuestas estas estrategias se busca promover una actualización de la base de datos de proveedores de la cámara de comercio de Facatativá, con la finalidad que se verifiquen datos y documentación de estos proveedores para determinar si tienen

al día todos los requisitos legales, Cumpliendo con esto se puede identificar cuáles de los proveedores inscritos son idóneos para cumplir con las necesidades de los departamentos de la cámara de comercio y se evitara retrasos a la hora de solicitar documentación que no pueden enviar. **Ver figura 4**

#### **7.1.8.4 ESTRATEGIA FA**

Capacitaciones en procesos internos de calidad por medio de una lista de chequeo. Esta estrategia se promueve para que las personas encargadas de revisar los procesos de calidad en la cámara de comercio de Facatativá, mantengan un seguimiento, no solo en las auditorías internas, si no unas charlas preventivas de lo que se está llevando a cabalidad, ya que por medio de los hallazgos que puedan encontrarse en estos seguimientos se implemente un plan de mejora con el encargado del área y mitiguen estos riesgos ; enseñándole cada proceso por medio de las herramientas ya mencionadas para la mejora continua .

Divulgar los procesos al personal contratado. La rotación del personal es algo que la cámara de comercio mantiene en constante tarea , esto dificulta la implementación de sistemas de gestión , ya que las personas dejan sus puestos de trabajo y abandonan por completo las herramientas y los controles que se le han especificado anteriormente , por lo cual la estrategia es una inducción practica de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo desde que llega el estudio previo hasta que finaliza con la documentación , estudiando cada parámetro para que la persona encargada siga manejando los indicadores de calidad y procesos de la cámara de comercio de Facatativá. **Ver figura 4**

#### **7.1.9 Diagrama De Flujo**

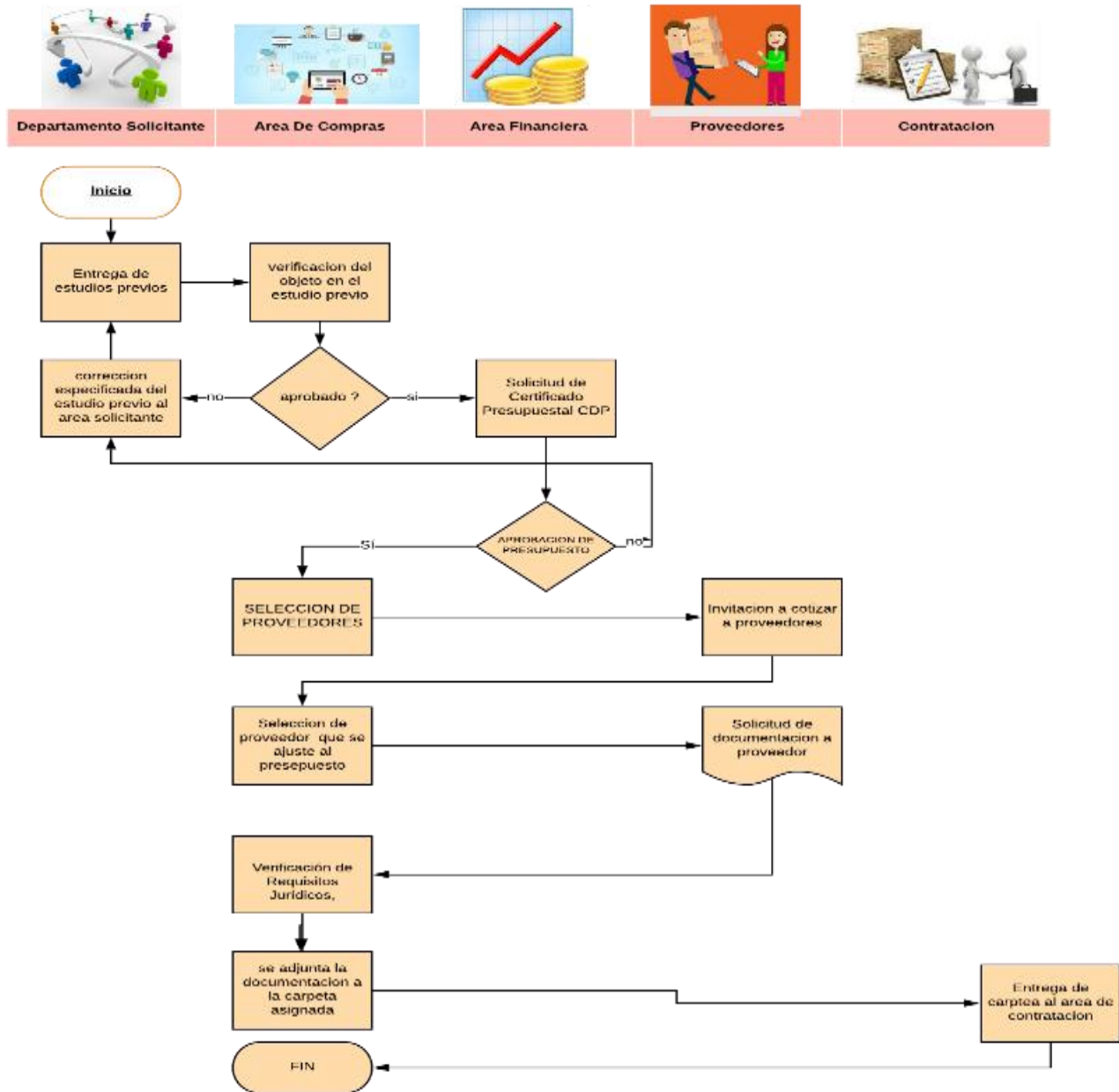
El diagrama de flujo se compone de un Procedimiento que son las instrucciones que mantiene la organización en donde se detalla las actividades o tareas que requiere cada proceso que se realice dentro de la empresa, estas instrucciones de procedimiento la organización debe tenerlas visibles hacia el colaborador del área.

A su vez se engloba con un Proceso que se comprende cómo proceso a la parte general de las actividades que se realizan dentro de la organización de manera menos específica,



ya que determina el paso entre cada tarea de un área, esto son etapas claras de lo que debe realizar el colaborador con el área (Ortiz & Soto Ramírez Pág. 29)

Figura 5 Diagrama de flujo del área de compras de la cámara de comercio de Facatativá.



Fuente: Elaboración Propia

La finalidad de realizar el diagrama de procesos es identificar cuáles son los procesos que lleva a cabo la cámara de comercio de Facatativá en el área de compras y determinar qué procedimientos son los que afectan el proceso. El área de compras tiene como actividad específica cumplir con las solicitudes que presentan las demás áreas de la organización, con ello promover el emprendimiento en el entorno y satisfaga las necesidades de los promotores con la cual brinda la funcionalidad la entidad .Esta área tiene el objetivo principal de recolectar, verificar y solicitar una serie de requisitos que cumplan con los parámetros especificados en los indicadores de calidad y especificaciones de los numerales del manual de contratación **Ver figura 5**

#### 7.1.10 Procedimientos del área de compras

Tabla 1 *Procedimientos que debe llevar el área de compras en función al manual de contratación*

N°		DESCRIPCION
1	ESTUDIOS PEVIOS RECIBIDOS POR COMPRAS	Área de compras recibe estudios previos de las necesidades como suministros o proyectos de emprendimiento de los departamentos que compone la CCF
2	VERIFICACIÓN DEL OBJETO ESPECÍFICO DEL ESTUDIO PREVIO	Se realiza una lectura del documento para que el objeto donde se especifica la necesidad de dicho departamento sea correcta a las peticiones para generar el CDP
3	SOLICITUD AL ÁREA FINANCIERA	se realiza la solicitud al área financiera para el CDP para la aprobación de disponibilidad presupuestal de dicho estudio previo
4	TIEMPO DE ESPERA A RESPUESTA DE APROBACIÓN	Al enviar la solicitud presupuestal CDP , el técnico en compras espera dos días calendario para disponer del dinero a dicho proveedor y estudio previo .
5	SOLICITUD A COTIZAR	Luego de ser aprobado el CDP , se solicita a los proveedores ya sea del servicio o producto una serie de cotizaciones vía correo electrónico

6	SELECCIÓN DE PROVEEDOR	Luego de recibir las cotizaciones de los proveedores e selecciona al proveedor que se ajuste al presupuesto y a la calidad del servicio.
7	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	Al tener claro el proveedor y especificado el estudio previo, se requiere una documentación legal como certificación bancaria – rut – pago a parafiscales y fotocopia de cedula.
8	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Se realiza una verificación de los documentos que cumpla con la finalidad del manual de contratación
9	ENTREGA DE CARPETA	Se entrega todo esto vía magnético y físico al área de contratación y se da por terminado el procedimiento
10	FIN	

*Fuente: Elaboración Propia 2019*

Por consiguiente se debe analizar el cumplimiento de estos procesos manejando cada paso para cumplir con los indicadores de gestión documental y a su vez de calidad para reducir tiempos de espera entre cada solicitud , también analizando el nivel de efectividad de cada proveedor a la hora de enviar los documentos legales ; especificación de cada departamento es el estudio previo ,y además evaluando la agilidad y respuesta de departamentos dependientes como lo es el área financiera al dar cumplimiento al certificado de disponibilidad presupuestal ; cumpliendo con este proceso se ve la eficacia de cada necesidad requerida por cada departamento que compone la Cámara De Comercio De Facatativá al usuario determinado . **Ver tabla 1**

## **7.2 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA POR MEDIO DEL CICLO PHVA, PARA LA MEJORA CONTINUA DEL ÁREA DE COMPRAS**

### **7.2.1 Propuesta de caracterización de proceso**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta

Norma Internacional son: a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. (ISO 9001:2015 – Pág. 1,8)

Tabla 2 lista de chequeo del proceso de Calidad al área de compras

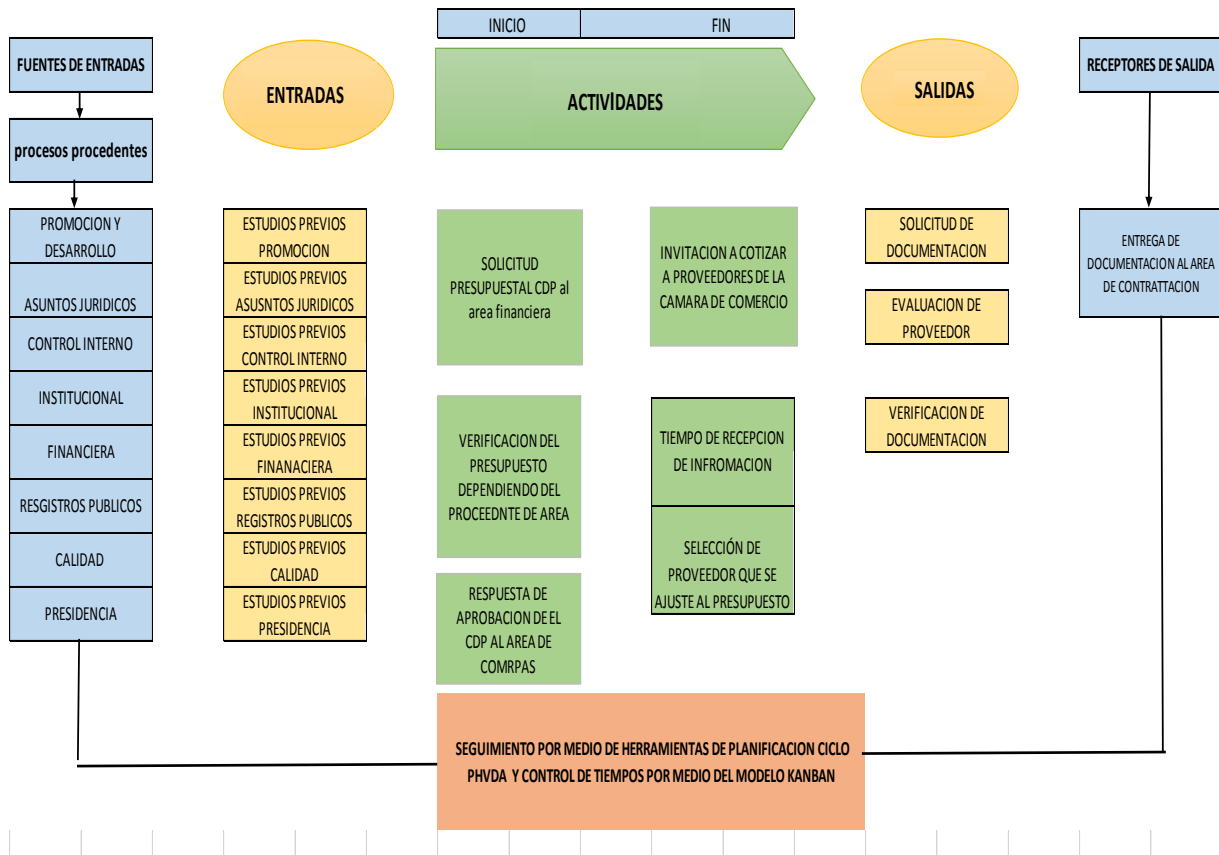
DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE COMPRAS EN MEJORA CONTINUA			
la gestion de la calidad esta implantada de la forma adecuada a las necesidades de la empresa. La dirección de la empresa esta involucrada y apoya la gestión.	x		la gestion de calidad se adecua a las necesidades del almacen
el procedimiento ante los fallos de calidad encontrados implica realizar acciones para anticiparse a los fallos, prevenirlos y mejorar los procesos para evitarlos.	x		algunas veces se anticipa de manera adecuada los fallos
la política de calidad se ha explicado de forma adecuada por escrito. Debería existir un documento que sea general y conocido por todos sobre el contenido de la política de calidad. Con la participación de todo el personal de la empresa en el compromiso de calidad.		x	no hay politica de calidad por escrito.
son adecuados los objetivos concretos para el programa de calidad en el area de compras		x	los objetivos de calidad se establecen de forma escrita , pero no se aplican
hay objetivos y compromisos claros de calidad al area de compras Se evalua regularmente el progreso hacia ellos.		x	solo se realizan auditorias internas extraordinarias
en la politica de calidad se han planteado metas claras para mejorar la calidad de los distintos procesos. Se han planteado compromisos concretos para la mayoría de los procesos importantes, concretando metas y responsables	x		las metas de calidad son adecuadas a las necesidades del area de compras
los responsables se designan para dar cumplimiento a los objetivos y metas de la calidad de distintos procesos. Se designan un responsable para coordinar los esfuerzos para mejorar la calidad en cada proceso, especialmente cuando hay interaccion entre diferentes areas.	x		cada trabajador sabe cuales son sus metas de calidad en los distintos procesos.
la empresa dispone de mejoras para aumentar el nivel de calidad actual.	x		Por medio de capacitaciones llevadas a cabo por el area encargada
el plan de calidad del area es adecuado y cumple todos los requisitos. Ha sido aprobado por la dirección y ampliamente difundido entre el personal.		x	no hay plan de accion establecido, los procesos de calidad son brindados pero no aplicados por los procedimientos

son adecuadas las medidas de calidad para los procesos de y para el resto de areas de la empresa	x		algunas se adaptan a las necesidades del area.
es adecuado el proceso para detectar los fallos de calidad, cuando ocurren. Se detectan problemas a partir de quejas. Se atienden los fallos, pero la solucion no es inmediata.	x		se atienden los fallos.
una vez implantadas las medidas de calidad, es necesario y efectivo que se registre el efecto de las medidas adoptadas y se compare con el desempeño previo o medidas de precios fijados.		x	no hay comparacion del desempeño.
las diferentes formas de aplicar las revisiones del proceso en que se aplica la calidad son adecuadas.	x		las revisiones se adaptan a las necesidades del area de compras
son adecuados los diseños de mecanismos para involucrar a los proveedores en el area de compras . Se realizan mediciones de la efectividad de los proveedores respecto al producto o servicio que se involucran dentro de la Camara de comercio en el diseño y optimizacion.		x	se realiza una evaluacion al proveedor , pero no se especifica si cumplen con los procesos
es adecuada toda la informacion obtenida de los proveedores , en todo caso se debe estar todo bien documentado y organizado adecuadamente para poder ser consultado.	x		se documenta la informacion de los proveedores.
el grado de participacion del personal es adecuado en el programa de calidad. Se dan facilidades para la participacion del personal del area de compras.	x		los empleados si participan en el mejoramiento de la calidad.
los grupos para crear mejoras continuas existen y funcionan adecuadamente. Deben actuar regularmente y los efectos de su trabajo deben ser visibles si las ideas de mejoras que se proponen son adecuadas.		x	No existe ideas de mejoras adecuadas.

*Fuente: Elaboración Propia basado en el diagnostico 2019*

Las entidades ya sean oficinas, industrias, prestadoras de algún bien o servicio deben estar establecidas y direccionadas por las normas técnicas de calidad en este caso la cámara de comercio es una entidad prestadora de servicios por cual es direccionada por esta normatividad ISO 9001-2015 donde se obtiene unas auditorías externas e internas, con el fin de controlar estos procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el área de compras. Entrando en contexto se realiza una serie de seguimientos y auditorías internas para verificar estos requerimientos que son calificados por un auditor externo. Esta normatividad permite mejorar continuamente el sistema con eventualidades que se pueden corregir por medio de actividades, visualizando las oportunidades que tiene el área a proponer para contrarrestar esas amenazas y debilidades que ya fueron expuestas por medio de la herramienta de planeación estratégica **Ver Tabla 2**

Figura 6 Representación esquemática de los elementos del proceso área de compras de la cámara de comercio de Facatativá.

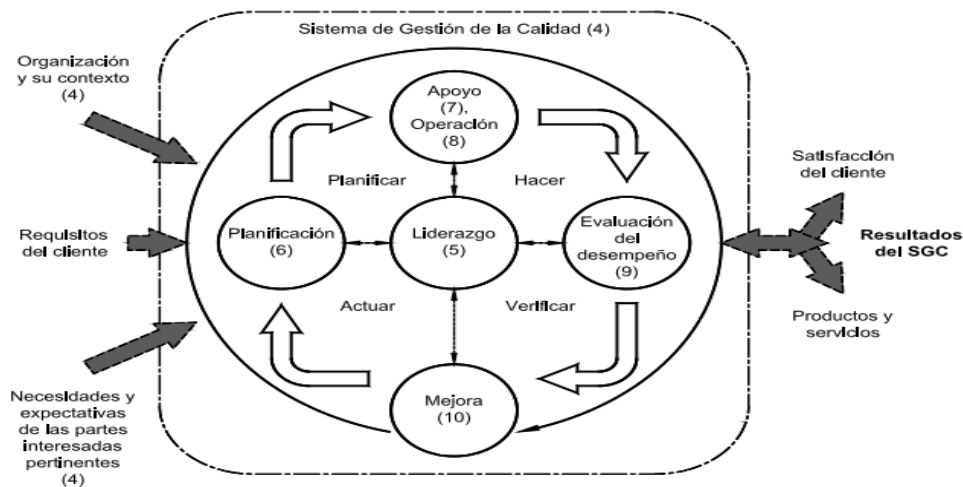


Fuente: Elaboración Propia 2019

### 7.2.2 Metodología PHVA

El objetivo del ciclo Deming es Crear un proceso de mejora continua que optimice los estándares de calidad del área de compras, Logrando identificar los objetivos y procesos requeridos para alcanzar las necesidades de los departamentos de la cámara de comercio de Facatativá. Esto se realiza por medio de los procesos seleccionados para el alcance de los requerimientos de los departamentos, este ciclo mide los resultados del proceso de mejora realizando el objetivo estipulado.

Cuadro 1 Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



Fuente: Norma técnica Colombia ISO 9001

La mejora continua involucra todos los temas enmarcados en calidad , este ciclo de Deming que relaciona esta mejora continua prenda tener una planeación para verificar dichas actuaciones con el objetivo de corregirlas o prevenirlas , por lo cual se llevan a una ejecución para verificar que si se satisfagan ciertas necesidades a los clientes , en este caso busca satisfacer los procesos que lleva a cabo el área de compras , para que el área de contratación pueda satisfacer las necesidades de cada departamento que compone la cámara de comercio de Facatativá en función con los municipios aledaños del municipio .

Se desarrolla dentro de este ciclo las siguientes funcionalidades:

Planear: esta fase representa describir los diferentes objetivos, por medio de un diagnóstico en recopilación de datos, para llevar a cabo con exactitud los resultados óptimos cumpliendo con las políticas de la entidad. Identificando que actividades no se cumplen a cabalidad y buscar posibles mejoras.

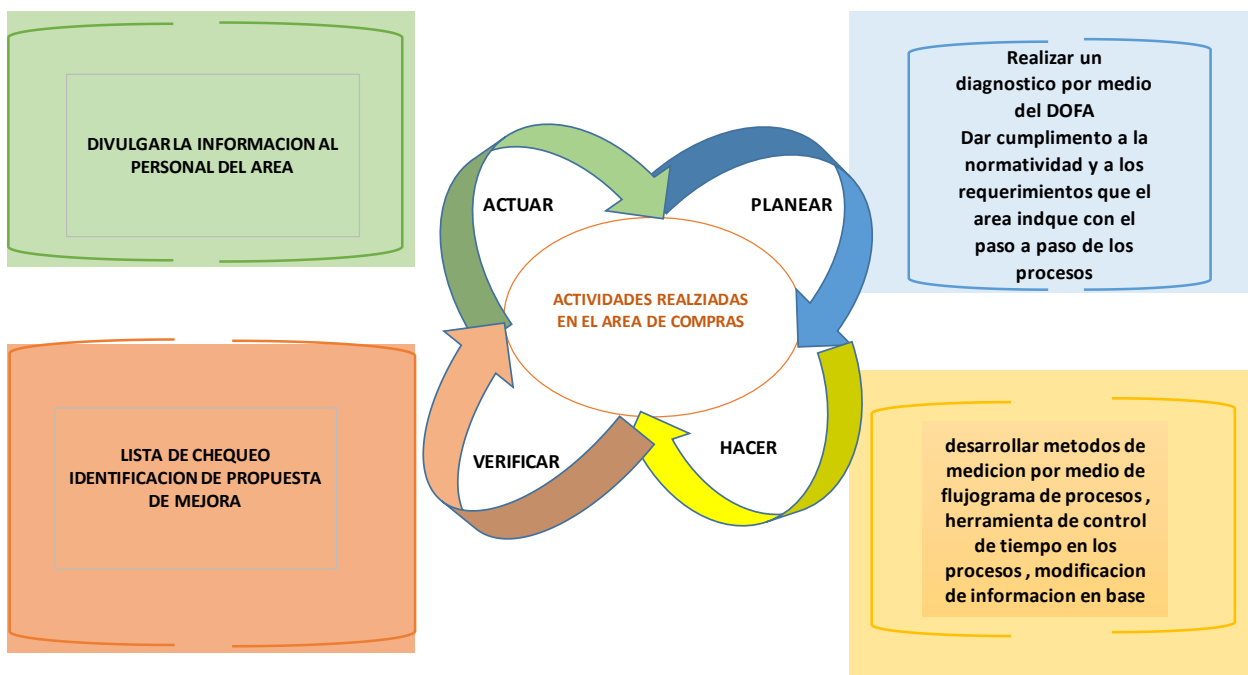
Hacer: en esta fase se procede aplicar todo lo que se planifico, todas aquellas propuestas que se originaron en el diagnóstico, implementando los procesos y los recursos con los que se llevara a cabo el plan de mejoramiento.

Verificar: Por medio de una herramienta de control se realiza un seguimiento de lo que se planeó para verificar si cumple con los objetivos propuestos.

Actuar: se promueve una estandarización de lo que se ha logrado y se establecen los planes de mejora, comprando el funcionamiento antes de realizar el ciclo y luego de llevarlo a cabo. **Ver cuadro 1**

### 7.2.3 Propuesta de ciclo PHVA del área de compras

*Figura 7 Propuesta de mejora en el proceso por medio del ciclo Deming del área de compras de la cámara de comercio de Facatativá.*



*Fuente: Elaboración Propia 2019*

El objeto principal de proponer un método de medición, es porque permiten identificar las debilidades y generar un plan de mejoramiento continuo; estas variables que desprenden de las personas que operan el área midiendo su gestión interna, permitiendo dar cumplimiento al ciclo PHVA. **Ver figura 7**



Este método fue utilizado como un propuesta para llevar un control de los procesos del área de compras determinado las falencias de acuerdo a la normatividad que maneja el área de calidad para llevar un seguimiento al área de compras, por medio de la norma ISO 9001 – versión 2015 y llevar a cabo un plan para mejorarlo con herramientas factibles de uso frecuente y optimizando los métodos que efectúan una mejora continua.

Planear : al recopilar la información por medio de las auditorías internas ,y por medio de unas entrevistas al personal encargado del área , se determinaron unos hallazgos que permitieron realizar un diagnóstico por medio de la matriz DOFA partiendo de esto se establecieron unas oportunidades , fortalezas , amenazas, debilidades del área de compras gracias a este análisis y a la recolección de datos secundarios ,se encontraron una serie de falencias que parten desde los procesos , hacia los procedimientos que hacen que el área de compras tengan un retraso de tiempos en la solicitud de documentación de proveedores , a su vez se realizó una lista de chequeo donde se verifico por medio del manual de contratación que el artículo 11 del presente documento no se cumple a cabalidad ya que no se realiza ni mensual ni semestralmente una actualización de información de los proveedores , esto hace que al solicitar dicha documentación reglamentada por la cámara de comercio de Facatativá se acumulen solicitudes de los departamentos solicitantes y se retrasen los procesos . Por consiguiente al no tener un proceso continuo no se tendrá un control en los tiempos y seguirán existiendo hallazgos. **Ver figura 7**

Hacer: se propone iniciar un diagnostico estratégico que promueva el mejoramiento de los procesos, por medio de unas herramientas prácticas , al determinar por medio del DOFA las estrategias específicas para el diagnóstico , se determina que por medio de un modelo de control de tiempos por el modelo Kanban se gestione y se verifique las actividades de los procesos que se requieren para atender las solicitudes de los departamentos que compone la cámara de comercio de Facatativá y satisfacer estas necesidades que estas áreas solicitan al área de compras , con la finalidad de reducir retrasos a la hora de solicitar información de los proveedores y verificar toda la

documentación que expide los procedimientos en el área de calidad , este cronograma conlleva tener un análisis del desempeño del área motivando al personal a llevar a cabo estas actividades en orden y fechas estipuladas para cumplir con cada solicitud .

Llevado esto a cabalidad se especifica que los departamentos tengan una reunión cada mes para evaluar el rendimiento y atender sugerencias e inquietudes que presenten al implementar este método de control, a su vez se permite proponer una diagrama de los procesos y de causa y efecto para que se verifiquen con los que actualmente se tienen y observar que procesos no se están teniendo en cuenta, ya que por estas razones es que se evidencian malos procesos. Se propone una actualización de la base de datos de los proveedores inscritos para verificar que perfiles cumplen a cabalidad con lo que el manual de contratación expone en sus artículos. **Ver figura 7**

Verificar: Al llevar a cabo esta actividad se propone una lista de verificación de chequeo en los procesos mencionados , para tener el cumplimiento de la norma técnica ISO 9001 en los procesos de calidad y en los artículos 11 del manual de contratación de la cámara de comercio de Facatativá y así determinar que herramientas y factores son los que generan valor dentro del área de compras que faciliten el entendimiento de los operadores de área ;al realizar esta verificación de lo implementado se puede generar una retroalimentación para determinar las acciones de mejora , cuando se tengan especificadas estos métodos que se pretenden proponer para la mejora continua de los procesos y el control de los tiempos en cada procedimiento ,se pretende que se incorporen para su socialización con los dependientes y se realicen las correcciones expuestas . **Ver figura 7**

Este ciclo propuesto permite tener un control progresivo de los procesos que se llevan a cabo en una determinada área , es un método muy completo para generar especificaciones en cada paso y llevarlo a cabalidad con precisión , favoreciendo los objetivos y sus indicadores que presenten ; Orientando a un camino más ordenado y con estrategias que conllevan a una mejora continua ,el objetivo de la mejora continua es que el área de compras sea más eficiente a la hora de registrar una solicitud y promueva a

las demás áreas en implementarlo para establecer soluciones a corto plazo de mejora , comprometiendo a cada uno de los que requieren de un servicio **Ver figura 7**

### 7.3 ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO GENERADO EN EL ÁREA DE COMPRAS

Cuadro 2 actualizaciones de información y distribución de la base de datos de los proveedores del área de compras

Cámara de Comercio de Facatativa		DIRECTORIO DE PROVEEDORES										CÓDIGO: FOR-DAF-17		
												VERSIÓN: 3		
												FECHA: 03 DE JULIO DE 2018		
Nº	FECHA DE INSCRIPCIÓN	ESTADO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	C.C - NIT		CONTACTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CELULAR	E-MAIL	CLASIFICACIÓN	SERVICIO O PRODUCTO OFRECIDO	CIUDAD	
1	26/08/2015	ACTIVO	LAVERDE ORJUELA MIGUEL ALFONSO	80.276.588	C	LAVERDE ORJUELA MIGUEL ALFONSO	CALLE 6 6 68	xxx	3103298033	<a href="mailto:LAVERDEIMPRESOS@HOTMAIL.COM">LAVERDEIMPRESOS@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO	PUBLICIDAD Y FOTOGRAFIA	BOGOTA	RX2
2	03/11/2015	ACTIVO	MEDINA NOVA EDWIN GIOVANNI	#####	C	MEDINA NOVA EDWIN GIOVANNI	BARRIO ASEMITO	xxx	3142628931	<a href="mailto:MEDINASOUNDLINE@HOTMAIL.COM">MEDINASOUNDLINE@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO Y PRODUCTO	ALQUILES DE SONIDO PROFESIONAL	BOGOTA	RX2
3	23/11/2015	ACTIVO	WILCHES GUZMAN JESUS ENRIQUE	11.520.890	C	WILCHES GUZMAN JESUS ENRIQUE	DIAG. 5 No. 18 - 09	XXXX	3112520815	<a href="mailto:wilches736@gmail.com">wilches736@gmail.com</a>	PRODUCTOS	VENTA DE BICICLETAS Y MANTENIMIENTO	BOGOTA	
4	25/11/2015	ACTIVO	MUNEVAR FORERO OSCAR	19.212.995	C	MUNEVAR FORERO OSCAR	CALLE 7 16 14 TERCER PISO	8542215	3102535388	<a href="mailto:DULCESTEREO106.3@GMAIL.COM">DULCESTEREO106.3@GMAIL.COM</a>	SERVICIO	PUBLICIDAD	FACATATIVA	RX2
5	16/12/2015	ACTIVO	ROA CORTES ANA MARIA	#####	C	ROA CORTES ANA MARIA	CALLE 14 48 22 MZ D CASA 19	8902337	3105812009	<a href="mailto:ANAMA.ROA@HOTMAIL.COM">ANAMA.ROA@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO	MODERADORA DE EVENTOS	BOGOTA	RX2
6	04/01/2016	ACTIVO	VILLEROS HERNANDEZ OMAIRA CECILIA	40.798.168	C	VILLEROS HERNANDEZ OMAIRA CECILIA	CALLE 8 # 4-120	XXXX	3214433772	<a href="mailto:LIMPIOXOVI@GMAIL.COM">LIMPIOXOVI@GMAIL.COM</a>	PRODUCTO	PRODUCTOS DE ASEO	VILLETIA	R
7	05/01/2016	ACTIVO	MERCADERES ZAPATOCA	#####	N	MARITRINY TARAZONA	CRA 60 No 4-24	318906243	3115189630	<a href="mailto:facatativa@mercadozapatoaca.com">facatativa@mercadozapatoaca.com</a>	PRODUCTOS	ASEO Y CAFETERIA	BOGOTA	R

28	10/03/2016	ACTIVO	GARZON RAMIREZ JOSE DOMINGO	11.426.792	C	GARZON RAMIREZ JOSE DOMINGO	CRA 2 8-03	8924177	3102321136	<a href="mailto:FINZARAZJOSEGARZON@GMAIL.COM">FINZARAZJOSEGARZON@GMAIL.COM</a>	SERVICIO	FINZA RAIZ Y AVALUOS	BOGOTA	R
29	16/03/2016	ACTIVO	GRUPO PIXEL SAS	900519184-0	N	JONATHAN GAMBOA	CALLE 8 4 45 OF 204	8921910	3015331343	<a href="mailto:J.GAMBOA@GRUPOPIXEL.COM">J.GAMBOA@GRUPOPIXEL.COM</a>	SERVICIO	SERVICIO DE PUBLICIDAD E IMPRESOS	BOGOTA	R
30	18/03/2016	ACTIVO	MICAN PEÑA JORGE EDUARDO	11.442.967	C	MICAN PEÑA JORGE EDUARDO	CARRERA 4 No. 4-66	XXXX	3118320438	<a href="mailto:dotacionindustrial@hotmail.com">dotacionindustrial@hotmail.com</a>	PRODUCTOS	DOTACION INDUSTRIAL	BOGOTA	R
31	25/03/2016	ACTIVO	RODRIGUEZ PARRA SANDRA LUCIA	30.354.876	C	RODRIGUEZ PARRA SANDRA LUCIA	CRA 2 4-12 CENTRO	8435281	3108815892	<a href="mailto:DEPOCER@HOTMAIL.COM">DEPOCER@HOTMAIL.COM</a>	PRODUCTO	ENCHAPES SANITARIOS, FERRETERIA, ETC	BOGOTA	R
32	06/04/2016	ACTIVO	ROJAS RAMIREZ SARAY EMILIA	20.523.364	C	ROJAS RAMIREZ SARAY EMILIA	CRA 4 6 42 INT 7	XXXX	3114765630	<a href="mailto:SARAY.RRE@HOTMAIL.COM">SARAY.RRE@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO	SERVICIO DE ALIMENTOS REFRIGERIO Y CATERING PARA EVENTOS	FACATATIVA	R
33	08/04/2016	ACTIVO	VASBOR RESTAURANTE FACATATIVAS SAS	#####	N	VASQUEZ BOHORQUEZ SOLEIDY CONSTANZA	CARRERA 3 # 1-98	8422335	3108662330	<a href="mailto:DIANAVASBOR@HOTMAIL.COM">DIANAVASBOR@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO Y PRODUCTO	SERVICIO DE ALIMENTOS REFRIGERIO Y CATERING PARA EVENTOS	FACATATIVA	R
34	10/04/2016	ACTIVO	FERRO MOJICA STELLA DEL PILAR	51.669.690	C	FERRO MOJICA STELLA DEL PILAR	CA 4 20 00 BLO 6 CASA 23	8207821	3502248984	<a href="mailto:SEMILAYCADENETA@HOTMAIL.COM">SEMILAYCADENETA@HOTMAIL.COM</a>	SERVICIO	CAPACITACION ARTESANAL	FACATATIVA	R
38	21/04/2016	ACTIVO	LEGIS EDITORES SA	860042209-2	N	HENRY DIAZ CARRIOSA	AVDA CALLE 26 82-70	4255255-4103554	3115149646	<a href="mailto:Henry.Diaz@legis.com.co">Henry.Diaz@legis.com.co</a> ; <a href="mailto:NOTIFICACIONES@LEGIS.COM.CO">NOTIFICACIONES@LEGIS.COM.CO</a>	PRODUCTO	LIBROS, REVISTAS PAPELERIA MINERVA Y KEEPERMATE	BOGOTA	R
39	23/04/2016	ACTIVO	ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DEL MUNICIPIO DE CACHIPAY	#####	N	VICENTE GARZON	CALLE 4 # 5-12 TERCER PISO HOTEL LETTY	3124312331	3123667400	<a href="mailto:LA896FM@GMAIL.COM">LA896FM@GMAIL.COM</a>	SERVICIO	RADIOODIFUSION	BOGOTA	R
40	28/04/2016	ACTIVO	ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIAS SAS	860005289-4	N	SANDRA SORACA	AV CALLE 127 No 46-25	7422300	3115990419	<a href="mailto:sandra.soraca@so.schindler.com">sandra.soraca@so.schindler.com</a>	SERVICIO	MANTENIMIENTO ASCENSOR	CACHIPAY	R
41	05/05/2016	ACTIVO	ECOFLORES SAS	830032102-9	N	MARIO CESAR GOMEZ Y PIEDAD MEJIA	CARRERA 3 No. 120 - 24	6297878	3125050094	<a href="mailto:comercial3@ecioflora.com.co">comercial3@ecioflora.com.co</a>	SERVICIOS	MANTENIMIENTO Y SANEAMIENTO AMBIENTAL Y OTROS	BOGOTA	R
42	07/05/2016	ACTIVO	VARGAS SOSA SANDRA MILENA	#####	C	VARGAS SOSA SANDRA MILENA	DG 8 5E-84	XXX	3146398111	<a href="mailto:xandrita.sosa1993@hotmail.com">xandrita.sosa1993@hotmail.com</a>	PRODUCTO	ELECTRODOMESTICOS	FACATATIVA	R
43	16/05/2016	ACTIVO	SEGUROS DEL ESTADO SA	860009578-6	N	JESUS ENRIQUE CAMACHO	CARRERA 11 NO. 90 - 20	2180903	3102115049	<a href="mailto:wilson.rincon@segurosdelestado.com">wilson.rincon@segurosdelestado.com</a>	SERVICIOS	SEGUROS	FACATATIVA	R
44	19/05/2016	ACTIVO	RODRIGUEZ MANRIQUE SANDRA LEONOR	52.810.826	C	RODRIGUEZ MANRIQUE SANDRA LEONOR	DIAG 77 B No. 129 - 11 TORRE 2 APT. 601	7478413	3014374912	<a href="mailto:srodriguezma@gmail.com">srodriguezma@gmail.com</a>	SERVICIOS	NUTRICIONISTA	VILLETA	R
												SOPORTE TECNOLÓGICO		

Fuente: Elaboración Propia 2019

Al realizar un análisis del procedimiento de acuerdo al manual de contratación en el artículo 13 se identifica que no se cumple con dicha normatividad ya que la base de datos de proveedores no cumple con las especificaciones que allí promueve ; por el cual se propone y diseña una actualización de la base de datos con información específica y distribución de cada proveedor ya sea por bien o servicio, fecha de radicación , fecha de renovación de cámara de comercio , área o dependencia donde se necesita dicho proveedor, documentación legal , certificaciones de calidad , evaluación de proveedor.

La base de datos quedo compuesta por 300 proveedores actuales que suministran productos y servicios se desarrolla una modificación de la misma; con la finalidad de promover métodos eficientes a la hora de buscar cotizaciones a los proveedores con un límite de tiempo determinado, ya que se visualizaba retrasos a la hora de requerir la documentación de entradas y salidas de las invitaciones a cotizar y se desconectaban procedimientos por esta falta de actualización. **Ver Cuadro 2**

#### **7.4 PROPONER UNA HERRAMIENTA DE CONTROL DE CONTROL DE TIEMPOS PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO ENTRE CADA SOLICITUD DEL ÁREA DE COMPRAS**

##### **7.4.1 Modelo de control de tiempos**

El control en los modelos empresariales es de alta importancia para la administración de las organizaciones, ya que en la generación del siglo XXI este método es indispensable para el personal encargado del área para fomentar la efectividad de los procesos que se realizan diariamente, por medio de este control se lleva a cabo una evaluación de lo que se está efectuando en cada actividad.

Un Método para tener el control de los tiempos de forma dinámica y gestionar el trabajo individual, por medio de un implementación de tarjetas es llamado KANBAN, este es utilizado para crear un flujo visual de tareas por medio de tres columnas: pendientes, procesos y terminado; este es visualizado por medio de un Tablero este concepto se aplica a la generación empresarial actual para mejorar el ritmo de los trabajos realizados.

Kanban es una palabra japonesa que significa tablero , es la señal visual de los movimientos de los artículos , dan las instrucciones de los procesos en cada área de

trabajo .; con la finalidad de que el flujo de la información sea relacionado con el flujo del material . El sistema kanban fue diseñado por TACHII OHONO en Japón para detener la sobreproducción en inventarios con un movimiento de los productos.

Kanban establece límites en un sistema, permite eliminar desperdicios a su vez Vincula físicamente la información por medio de una tarjeta, y se identifican aquellas anomalías en los procesos y se haga visible evitando duplicidad y observando el número de tareas o actividades de los procesos terminada.

Existen una serie de reglas especiales al implementar el kanban como sistema de control de tiempos y es que visualiza el flujo de trabajo, exponiendo al empleado a recurrir del sistema para llevar un seguimiento de las actividades en curso, adicional es un modelo muy dinámico ya que permite modificar por medio de fechas, horas, semanas o meses el tablero y las tareas de cada columna correspondiente. Verificar y determinar el límite de trabajo que está en proceso o en curso con la finalidad de que las actividades no se queden estancadas y produzcan retrasos, al identificar esto promueve a que el personal de alguna manera produzca presión en la actividad atrasada ya sea por falta de información de una dependencia y se proponga a terminar la tarea de manera rápida y controlada. Midiendo el tiempo para cumplir las actividades especificadas en los procedimientos es que el modelo kanban hace efecto positivo en el control de cada proceso

## 7.4.2 Propuesta del modelo Kanban

Cuadro 4. Herramientas De control de tiempos de los procesos del área de compras

SOLICITUD DE DOCUMENTACION A PROVEEDOR	ENTREGA DE DOCUMENTOS A COMPRAS	VERIFICACION DE DOCUMENTACION LEGAL	VINCULAR DOCUMENTACION AL JP7	Fecha de envio de documentos al area de contratacion
Miercoles , 10 de julio de 2019	Jueves 11, de julio de 2019	Jueves 11, de julio de 2019	Jueves 11, de julio de 2019	Jueves 11, de julio de 2019
Miercoles , 10 de julio de 2019	Viernes 12 , de julio de 2019	Viernes 12 , de julio de 2019	Viernes 12 , de julio de 2019	Viernes 12 , de julio de 2019
Jueves, 11 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019
Jueves, 11 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019
viernes 12 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019
viernes 12 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019
viernes 12 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019
viernes 12 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019	Jueves 18 de julio de 2019
Martes, 16 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019
Martes, 16 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019	Miercoles 17 de julio de 2019

FECHA DE SOLICITUD PRESUPUESTAL	FECHA DE APROBACION PRESUPUESTAL	INVITACION A COTIZAR A PROVEEDORES INSCRITOS EN CCF	ENVIO DE COTIZACIONES DE PROVEEDORES AL AREA DE COMPRAS	SELECCIÓN DE COTIZACION AJUSTADA AL PRESUPUESTO	SELECCIÓN DE PROVEEDOR
Miercoles, 03 de julio de 2019	Lunes ,08 de julio de 2019	lunes,08 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019
Miercoles, 03 de julio de 2019	Lunes ,08 de julio de 2019	Lunes ,08 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019	Miercoles , 10 de julio de 2019
jueves,04 de julio de 2019	martes ,09 de julio de 2019	martes ,09 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019
viernes , 05 de julio de 2019	martes ,09 de julio de 2019	martes ,09 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019
lunes , 08 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019
lunes , 08 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019
martes ,09 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019
martes ,09 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	Jueves, 11 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019
martes ,09 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019
miercoles, 10 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	viernes 12 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019	Martes, 16 de julio de 2019

Fuente: Elaboración Propia 2019

Con esta propuesta de control de tiempos de cada proceso que lleva a cabo el área de compras se puede determinar que es indispensable ya que se lleva un seguimiento en las tareas diarias que solicita cada departamento de la cámara de comercio de Facatativá , por el cual al tener claro las fechas específicas para cada proceso y llevar a cabo el contrato , se puede fijar fechas exactas y límites de tiempo para cada actividad con esto satisfacer las necesidades de las peticiones propuestas , adicional al determinar cuáles

son las actividades que están pendientes se puede iniciar con una alternativa para que este proceso que está pendiente se convierta en la prioridad del personal del área para que sea terminado con disponibilidad , a su vez se maneja tiempos promedios con la finalidad que el trabajo se efectúe en tiempos relativamente mínimos y se agilice el proceso al siguiente paso que será determinante para el área correspondiente . **Ver Cuadro 4**



## 8. CONCLUSIONES

Se concluye que en la cámara de comercio de Facatativá, área de compras en nivel general presenta una serie de inconvenientes a la hora de realizar los procesos y procedimientos, por la mala utilización de los recursos a disposición del operador de área y al no tener un seguimiento y control de las actividades que se realizan con la finalidad de satisfacer las necesidades de los departamentos solicitantes – proveedores y contratistas. Evidenciando a cabalidad un retraso en tiempos de dichas actividades, por consiguiente estos retrasos se ven reflejados al finalizar cada proceso con procesos pendientes y por ende recurren a volver a iniciar las solicitudes y esto no permite tener un fluidez y cumplimiento de los indicadores y gestión de calidad que procede el área de compras .

Con el diagnóstico realizado se indago las diferentes falencias por medio de una planeación estratégica con los diagramas de flujo para determinar estos problemas que se efectúan en el área de compras , por consiguiente se utilizó la herramienta del DOFA para determinar los puntos claves atacar que serían la utilización de modelos de seguimiento de procesos y una herramienta para controlar los tiempos de estos procesos ; por medio de unas estrategias se propone tener una implementación para hacer comprensión de estos modelos ante el operador de área .

A partir de entrevistas por medio del operador de área donde manifiesta que no tienen una herramienta de medición de tiempos ni control de los procesos, por ende se recurrió a los hallazgos encontrados por auditoría interna con el cual confirmo lo que se detalló en el diagnóstico realizado. Por esta razón los diferentes modelos y herramientas de control de tiempos y de procesos desarrollados en el informe, es idónea para designarlas y que sean de fácil aprendizaje y utilización. Todo con la finalidad de tener una mejora continua en los Procesos que lleva a cabo el área de compras. Se llevó a cabo esta caracterización para que el área de compras tenga alternativas con estas herramientas para poder evaluar el desempeño de los procesos y tomar las medidas correctivas necesarias para quitar las barreras que hacen interrumpir las actividades y el personal

encargado no sufra inconformidades o se encuentre indispuesto a la hora de iniciar su actividad laboral.

La adopción especificada de mejoramiento continuo, pretende cumplir con la normatividad que la entidad presenta en este momento la ISO 9001 -2015, comprendiendo la utilidad de cumplir con los indicadores de gestión que el área de compras de la cámara de comercio de Facatativá obtiene anualmente. Ayudando a que los hallazgos encontrados sean disminuidos en la próxima auditoria que realice el área de calidad.

## 9. RECOMENDACIONES

Se aconseja enfocar al área de compras en un plan de mejoramiento continuo ya que es un departamento influyente en las demás áreas que componen la cámara de comercio de Facatativá, por esta razón se permite brindar información por medio de capacitaciones a los encargados de estas áreas para que se divulgue la información permitiente para evitar los retrasos en este caso será pertinente que a los proveedores se les haga llegar un comunicado con la información necesaria para evitar retrasos a la hora de enviar y recibir documentación .

Se recomienda seguir realizando las listas de chequeo con el formato de evaluación de proveedores, con honestidad de acuerdo a las necesidades que se generen el área y determinar si dichos proveedores y contratistas cumplen y suplen de buena manera con las necesidades de cada departamento

Se sugiere tener en cuenta el diagnóstico realizado para la supervisión de los resultados del mismo, para reducir desperdicios y una actualización moderada de la base de datos de proveedores ya que actualmente se encuentran aproximadamente 300 proveedores de los cuales 80 no han renovado matrícula con la cámara de comercio , de los cuales 30 no generan información pertinente que genera la cámara de comercio , esto dificulta a cabalidad con el proceso de las actividades .

Se recomienda realizar un cronograma para realizar las capacitaciones pertinentes del tema y no se exonere ningún empleado de la entidad, ya que estas capacitaciones de mejora continua son indispensables y estas herramientas se pueden implementar en cualquier área de trabajo ya que buscan soluciones y busca un seguimiento de los procesos, afianzando el uso de estas metodologías del siglo XXI.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- A.G, V. (10 de SEPTIEMBRE de 2019). *HERRAMIENTAS DE MEJORA DE CALIDAD*. Obtenido de PROCESOS DE MEJORA CONTINUA : <http://asesordecalidad.blogspot.com/2017/09/ciclo-de-deming-pdca-herramienta-de.html#.XR0RE-hKjIU>
- B.J, J. (12 de SEPTIEMBRE de 2019). *CICLO PHVA*. Obtenido de GRUPO HOME PDCA : <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA. (12 de JUNIO de 2019). *LEY DE TRANSPARENCIA* . Obtenido de AREA DE COMPRAS: <https://ccfacatativa.org.co/ley-de-transparencia/>
- GOMEZ, H. S. (2019). *ESTRATEGIA GERENCIAL*. MIAMI : PANAMERICANA .
- ISO 9001-2015. (28 de JUNIO de 2019). *CAMBIO CLAVE* . Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO A LA EXCELENCIA : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- KAMBANICE. (23 de AGOSTO de 2019). *CONTROL DE TIEMPOS*. Obtenido de KAMBAN: <https://kanbanize.com/es/recursos-de-kanban/primeros-pasos/que-es-kanban/>
- MINISTERIO - SISTEMAS DE GESTION . (20 de JUNIO de 2019). *NORMAS TECNICAS DE CALIDAD* . Obtenido de DESARROLLO INTEGRAL DE NORMAS TECNICAS : [https://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](https://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)
- SAMPIERI, H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . MEXICO - BOGOTA : S.A DE C.V EDIFICIO PUNTA SANTA FE .

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1 DESCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN DE ACTA DE SATISFACCIÓN DE CONTRATACIÓN.

		<b>ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN</b>		CÓDIGO: FOR-DAJ-02 VERSIÓN: 3 FECHA: 03 Julio de 2018		
Señale con una X el tipo de proceso al que corresponda el acta.			<b>Número de Contrato o Convenio:          CONTRATO ARRENDAMIENTO OFICINA          FUNZA AV 15 N° 12-22</b>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">CONTRATO</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CONVENIO</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		CONTRATO				<input checked="" type="checkbox"/>
CONTRATO	<input checked="" type="checkbox"/>					
CONVENIO	<input type="checkbox"/>					
<b>NOMBRE DE LA PARTE O CONTRATISTA:</b>			MONTAJES MANUEL ALFONSO MARTINEZ&CIA S.A.S			
<b>CC. No. o NIT:</b>			800-178.645-7			
<b>OBJETO:</b>			ARRIENDO OFICINA FUNZA			
<b>NO. DE CLÁUSULA DE LAS OBLIGACIONES DE LA PARTE O CONTRATISTA:</b>			Lo establecido en el contrato arrendamiento oficina Funza en la cláusula octava			
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN:</b>			30 de mayo del 2018			
<b>FECHA DE INICIO:</b>			30 de mayo de 2019			
<b>FECHA DE TERMINACIÓN:</b>			29 de mayo 2020			
<b>VALOR TOTAL:</b>			\$39.336.960			
<b>VALOR QUE SE CERTIFICA PARA ESTE PAGO:</b>			\$ 5.778.080,00			
<b>PERIODO DE TIEMPO EN EL CUAL SE CUMPLIÓ CON EL OBJETO DE ESTE PAGO:</b>			Arrendamiento del mes de junio de 2019			
<p>En Facativá - Cundinamarca, <b>OSCAR HUMBERTO BERNAL HERRAN DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b> (e) supervisor del contrato o convenio de la Cámara de Comercio de Facativá certifica y da el recibo a satisfacción una vez verificado el cumplimiento del OBJETO y de LAS OBLIGACIONES estipuladas dentro del Contrato o Convenio.</p>						
Califíquese de acuerdo a los siguientes ítems al proveedor:						
CUMPLIMIENTO		CALIDAD		GESTIÓN		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	

#### Apoyo en las descripciones de las actas de satisfacción

*Fuente: plantilla diseñada por Cámara de comercio de Facativá 2019*

Las actas de satisfacción se realizan en el área de compras como requisito en los procedimientos del manual de contratación para llevar un seguimiento en la satisfacción

que conlleva contratar un servicio por un proveedor en específico , contando con esta satisfacción se sigue llevando una vinculación del proveedor con la cámara de comercio

## ANEXO 2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN USUARIOS Apoyo En Tabulación De Encuestas


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	V	
	NÚMERO CONSECUTIVO DE CASO	ES USTED	ANA MARIA PIRAGUATA	CAMILLO PERDOMO	CATHY CANO	CESAR CARDON	ELSA MARIA SOLER	FLOR MARIA CORREA	JOHANA DURAN	JUAN RAUL TORRES	MARIA NORMA SANCHEZ	RICARDO PULIDO	MISAEEL MARTINEZ	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	TOTAL SATISFACCIÓN	
1																								
2	4199	CONVOCANTE											X	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98%
3	4196	CONVOCADO											X	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
4	4194	CONVOCADO		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
5	4194	CONVOCANTE		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
6	4194	CONVOCADO		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
7	4194	CONVOCANTE		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
8	4194	CONVOCADO		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
9	4128	CONVOCANTE		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
10	4128	CONVOCANTE		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
11	4134	CONVOCANTE								X				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
12	4137	CONVOCADO										X		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
13	4137	CONVOCANTE									X			5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	93%
14	4138	CONVOCANTE					X							5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	96%
15	4138	CONVOCADO					X							5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
16	4142	CONVOCANTE		X										4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80%
17	4142	CONVOCADO		X										4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80%
18	4144	MATRICULADO									X			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80%
19	4144	MATRICULADO									X			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80%
20	4144	MATRICULADO									X			4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	82%
21	4144	CONVOCANTE										X		4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	82%
22	4145	CONVOCANTE		X										5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
23	4145	CONVOCADO		X										5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98%
24	4148	CONVOCADO										X		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%

Fuente: plantilla diseñada por Cámara de comercio de Facativá 2019

Se realizó un apoyo en la tabulación de encuestas con ayuda de un paquete de office llamado Excel, con la finalidad de evaluar la satisfacción de los clientes que solicitaban un servicio de asesoría en la dirección de asuntos jurídicos área de conciliación; esta área está vinculada con la disposición del apoyo de pasantes, por el cual se me permitió acceder a información financiera y legal del área de conciliación para temas de atención a usuarios.

## ANEXO 3 . RELACION DE INVENTARIOS DE CONTRATACION


### Apoyo en inventario documental

1			FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL										CODIGO: FOR-DIGD-07	
2													VERSION: 2	
3													FECHA: 03/07/2018	
4														
5	ENTIDAD REMITENTE												HOJA Nº _____ DE _____	
6	ENTIDAD PRODUCTORA												REGISTRO DE ENTRADA	
7	UNIDAD ADMINISTRATIVA												AÑO MES DIA	
8	OFICINA PRODUCTORA													
9	OBJETO													
10														
11			Fechas Extremas		Unidad de Conservacion									
12	No de orden	Código	Series-subseries o asunto	Inicial	Final	Caja	Carpeta	Tomo	Otro	Folios	Soporte	Frecuencia de Consulta	Notas	
13		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y MOLAS Y CUEROS S.A.S	21/04/2016	09/08/2016	0	1	N/A	N/A	125	FISICO	MEDIA	CONVENIO 004	
14		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y HUELLITAS S.A.S	21/04/2016	11/08/2016	0	2	N/A	N/A	167	FISICO	MEDIA	CONVENIO 005	
15		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y GUILLERMO ZAPATA	04/04/2016	11/08/2016	0	3	N/A	N/A	154	FISICO	MEDIA	CONVENIO 006	
16		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y TURISMO Y TRABSPORTE	21/04/2016	11/08/2016	0	4	N/A	N/A	126	FISICO	MEDIA	CONVENIO 007	
17		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y PREFABRICAR LAVADEROS	12/05/2016	14/06/2016	0	5	N/A	N/A	140	FISICO	MEDIA	CONVENIO 008	
		510	17-CONVENIO-01-CAMARA DE COMERCIO Y ECO INDUSTRIAL	21/04/2016	07/06/2016	0	6	N/A	N/A	145	FISICO	MEDIA	CONVENIO 009	

*Fuente: plantilla diseñada por Cámara de comercio de Facativá 2019*

El apoyo que se desarrolló en el inventario documental es analizar los tipos de contratos que se llevaron a cabo de acuerdo a la fecha solicitada, verificar si cumple con los documentos que rigue el manual de contratación y asignarle una lista de chequeo para establecer que tipos de contratos hacen falta o carecen de documentación; por consiguiente se realizó un informe detallado de la revisión al jefe de área para informarle los hallazgos encontrados en dicha inspección y poner en conocimiento la documentación con evidencia .

## ANEXO 4 APOYO EN EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	FOR-DAF-03	VERSION 6
	EVALUACIÓN INICIAL DE PROVEEDORES	

<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR:</b>	<u>GUZMAN BUSTOS MARIA DEL PILAR</u>
<b>C.C - NIT:</b>	<u>20715998</u>
<b>FECHA DE EVALUACIÓN:</b>	<u>11/05/2017</u>

CRITERIO	PUNTAJE	
	MÁXIMO	ASIGNADO
<b>CALIDAD</b>		
EMPRESA CERTIFICADA EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10	5
EMPRESA EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD	5	
EMPRESA SIN CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	3	
<b>EXPERIENCIA EN EL MERCADO</b>		
EXPERIENCIA EN EL MERCADO MAYOR A 5 AÑOS	20	20
EXPERIENCIA EN EL MERCADO ENTRE 3 Y 5 AÑOS	15	
EXPERIENCIA EN EL MERCADO MENOR A 3 AÑO	10	
<b>VIGENCIA DE LAS PROPUESTAS</b>		
VIGENCIA DE LA PROPUESTA MAYOR A 3 MESES	20	20
VIGENCIA DE LA PROPUESTA ENTRE 1 Y 3 MESES	15	
VIGENCIA DE LA PROPUESTA INFERIOR A 1 MES	10	
<b>GARANTÍA POS VENTA</b>		
OFRECE GARANTÍA POS-VENTA	10	10
NO OFRECE GARANTÍA POS-VENTA	5	
<b>VINCULO CON LA CÁMARA</b>		
MATRICULADO Y RENOVADO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA	40	40
MATRICULADO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA	35	
MATRICULADO EN OTRA CÁMARA DE COMERCIO	30	
NO MATRICULADO EN CÁMARA DE COMERCIO	25	
		<b>95</b>

<b>RANGO DE AUTORIZACION</b>	De: <b>0 a 69 PU.UTORIZADO</b>
	De: <b>70 a 100 PU.UTORIZADO</b>

<b>CLASIFICACIÓN PROVEEDOR</b>	<b>AUTORIZADO</b>
--------------------------------	-------------------

NOMBRE DEL EVALUADOR	CARGO EVALUADOR
<b>HUGO GOMEZ SIERRA</b>	ASISTENTE DE COMPRAS

NOMBRE QUE APROBÓ	CARGO APROBO
<b>CARLOS ROGELIO BOLIVAR CEPEDA</b>	PRESIDENTE EJECUTIVO CCF

*Fuente: plantilla elaborada por cámara de comercio de Facatativá 2019*



La evaluación de proveedores se realiza a la hora de vincular dicho servicio, con la finalidad que cumpla con los requisitos legales que rigue la cámara de comercio como entidad pública, todos los comerciantes que quieran vincularse como proveedor a la cámara de comercio de Facatativá deben tener una evaluación inicial para ser aprobada y estar activa en su registro mercantil .dependiendo del rango que ocupe se realiza los demás pasos para la vinculación.

El apoyo que se realizó con las evaluaciones iniciales fue un inventario de 300 evaluaciones a los diferentes proveedores que estuvieran inscritos desde el 2016 hasta el 2019, por ende se recolecto información optima, para poder modificar dicha base de datos como propuesta, para mitigar retrasos y hallazgos de auditorías.

## ANEXO 5 APOYO DE ESTUDIOS PREVIOS ÁREA DE COMPRAS

ESTUDIOS PREVIOS 2019							
ITEMS	OBJETO	PROVEEDOR	DIR.	ESTADO	CONTACTO	VALOR EST	MES DE OPORTUNIDAD DEL CONTRATO
1	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO PROFESIONAL Y DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL	PGCC	CONTROL INTERNO	CONTRATO	RAFAEL ORJUELA	8.000.000	
2	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE RESFRIGERIO PARA LOS FUNCIONARIOS QUE PARTICIPARÁN EN LA CAPACITACIÓN DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DE PLANEACIÓN	MARTHA LUCIA VANEGAS	DESARROLLO INSTITUCIONAL	CONTRATO	MARTHA LUCIA VANEGAS	200.000	ABRIL
3	CONTRATAR SERVICIOS PROFESIONALES DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA LA REALIZACIÓN DE UNA CAPACITACIÓN EN FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y	INGENIERA FABIOLA	DESARROLLO INSTITUCIONAL	CONTRATO	FABIOLA AREVALO	3.000.000	ABRIL
4	SERVICIO DE REINSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DIGITURNO IT PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE	CIEL INGENIERÍA	DESARROLLO INSTITUCIONAL	CONTRATO	OSWALDO CONTRERAS	940.100	ABRIL
5	CONTRATAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ CON MOTIVO DÍA DE LA	TURISNAL	RECURSOS HUMANOS	CONTRATO	PAOLA DIAZ	560.000	ABRIL
6	TIQUETES DE TRANSPORTE TERRESTRE (BOGOTÁ FUNZA FUNZA/BOGOTÁ) PARA LOS ESTUDIANTES QUE ASISTEN A LAS PRACTICAS DE CONSULTORIO JURIDICO EN EL CENTRO DE ATENCION REGIONAL	SOCIEDAD OPERADORA DE TRANSPORTES SAS	DIRECCION JURIDICA	CONTRATO	CARLOS ARTURO RODRIGUEZ	600.000	ABRIL
7	PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION EN ASESORIA JURIDICA INTEGRAL EN PROCESOS CONTRACTUALES LABORALES CIVILES	YOMARY VESGA	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	CONTRATO	YOMARY VESGA	21.000.000	ABRIL

*Fuente: plantilla diseñada por Cámara de comercio de Facatativá 2019*

Los estudios previos en el área de compra son solicitudes que vienen de los distintos áreas de la cámara de comercio de Facatativá con la finalidad que el área de compras se comunique con los proveedores que se especifican en el estudio previo y dar inicio a las

tareas que conlleva los procesos , en este caso se apoyó la verificación de la información que compone el formato llamado previo , confirmando la cantidad de presupuesto que se destina para dicho proveedor y poder darle un permiso a cotizar .

PRESUPUESTO TRANSPORTE						
MODULO	MUNICIPIO	DESCRIPCION				
		RUTA	FECHA	HORA		
				salida	regreso	
1	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ¿Cómo conquistar los mercados internacionales?	FUNZA	FACATATIVA-FUNZA-FACATATIVA	20-jun	07:00 A.M	02:00 P.M
			FACATATIVA-FUNZA-FACATATIVA	10-jul	07:00 A.M	02:00 P.M
2	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ¿Cómo importar en colombia ?	FUNZA PARQUE CELTA	FACATATIVA-FUNZA CELTA,FACATATIVA	11-jul	11:00 A.M	06:00 P.M
			FACATATIVA-FUNZA CELTA,FACATATIVA	18-jul	11:00 A.M	06:00 P.M
3	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EXPORTACION DE SERVICIOS Y ECONOMIA NARANJA	LA VEGA	FACATATIVA-LA VEGA-FACATATIVA	08-jul	06:00 P.M	06:00 P.M
			FACATATIVA-LA VEGA-FACATATIVA	15-jul	06:00 P.M	06:00 P.M
4	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO MARKETING INTERNACIONAL Y MARCA PAIS	MOSQUERA	FACATATIVA-MOSQUERA-FACATATIVA	24-jul	07:00 A.M	02:00 P.M
			FACATATIVA-MOSQUERA-FACATATIVA	01-ago	07:00 A.M	02:00 P.M
5	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO NEGOCIACION INTERNACIONAL	MADRID	FACATATIVA-MADRID-FACATATIVA	14-ago	07:00 A.M	02:00 P.M
			FACATATIVA-MADRID-FACATATIVA	22-ago	07:00 A.M	02:00 P.M
MODULOS			INTENSIDAD HORARIAS			
MODULO No 1	programa de entrenamiento ¿como		24			
MODULO No 2	Programa de entrenamiento ¿Cómo		8			
MODULO 3	programa de entrenamiento		16			
MODULO No 4	programa de entrenamiento		16			
MODULO No 5	programa de entrenamiento		16			
TOTAL INTENSIDAD HORARIA			80			

*Fuente: Elaboración Propia 2019*

La coordinación que lleva a diario en el área de compras cuando se requiere solicitar un proveedor que satisfaga un producto permite realizar un cronograma presupuestal y de actividad ; en este caso se desarrolló un cronograma de los módulos en que se iba a realizar la capacitación en diferentes sedes que compone la cámara de comercio sabana de occidente.

Por el cual se desplego unas fechas establecidas con el director del área y se programó unos refrigerios específico con el valor individual y transporte para las personas interesadas en participar en estas charlas de emprendimiento.

Con la finalidad que el área de compras tuviera un soporte de lo que se requiere para dicha actividad y consolidar esa información en la base de datos y seleccionar que proveedor se requiere para que satisfaga las necesidades que necesita la cámara de comercio de Facatativá

## ANEXO 5 APOYO CONVENIOS VIGENTES

Íte	FECHA DE INICIO	PARTE	OBJETO DEL CONTRATO	DURACION DEL CONVENIO	RENOVACION DEL CONVENIO	OBLIGACIONES DE LA CAMARA	BENEFICIOS
45	26/02/2015	CORPORACION UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA	Anuar esfuerzos a fin de adelantar acciones conjuntas para la realización de procesos formativos como capacitaciones , cursos , talleres , diplomado y aplicación de conocimiento científico y tecnologico .	1 año	automaticamente	generar informes y evidencias semestralmente que soporten la ejecución de los programas , proyectos y demas actividades.	
46	28/02/2008	DAVVIENDA	recaudar el pago de leasing y todos los creditos , mediante libranza	indefinido	automaticamente		
47	23/04/2015	PLENITUD PROTECCION	Afiliar a los servicios exequibles a los funcionarios de la camara de comercio de facatativa , que por su cuenta así lo determinen .	1 año	automaticamente	efectar mensualmente los pagos descontados de nomina por concepto de los contratos de afiliacion	
48	07/11/2018	PROYECCION OPTICA	entregar a los trabajadores de la camara de comercio de facatativa descuentos y beneficios en el portafolio de servicios	1 año	automaticamente	coordinar las fechas para la realización de las actividades programadas .	elaborar conjuntamente con la parte actividades para garantizar el cumplimiento del convenio presente .
38	24/05/2019	FUNDACION PARA LA EDUCACION Y EL DESARROLLO RAUL ZAMBRANO	entregar a los empresarios y comerciantes de la jurisdiccion que esten matriculados y afiliados en la camara de comercio de fatacatativa beneficios con descuentos en procesos de la fundacion .	2 años	automaticamente	seguimiento oportuno y evaluacion en los logros obtenidos en el desarrollo del convenio	se le dara a los afiliados y trabajadores un descuento del 20% y un 10% a los matriculados de la camara de comercio de facatativa .

*Fuente: plantilla diseñada por Cámara de comercio de Facatativá 2019*

En este formato llamado convenios vigentes se requiere para tener un control en calidad de los procedimientos y es determinar la información que se tiene de los convenios con entidades privadas y públicas si tienen alguna determinación de tiempo vinculados con la cámara de comercio , si alguno de estos contrataos ya no están vigentes se deben

eliminar del sistema y abrir nuevos convenios con otras entidades , este control se apoyó de manera que se acercaba un auditoria de calidad de corrección de procedimientos y se verificaron cuales contratos no estaban renovados y se suprimieron con un acta final de convenios .

## ANEXO 6 APOYO EN CONTROL DE INCAPACIDADES

EPS FAMSANAR														
AÑO 2014														
Nº	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TOTAL DÍAS	DÍAS 100%	DÍAS 66,67% - 100%	NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	EPS ARL	FECHA RADICACION	SALARIO	V/R 100%	V/R 66,67%	V/R 100%	GESTIÓN RE
3	26/11/2014	28/11/2014	3	2	1	CARRILLO BERNAL LEYDI PAOLA	Profesional Abogado de Registros Públicos	FAMSANAR	07/11/2017	1.865.000	124.333	41.447		Para los años 2014 y 2015 expediente de las incapacidades radicados, realizando lo siguiente: TRAMITE 1: Se radicó el día 07/NOV/2017, bajando la radicación, realizando la radicación solicitando su reconocimiento.
AÑO 2015														
23	17/11/2015	19/11/2015	3	2	1	CAMACHO SARMENTO CLAUDIA VIVIANA	Supernumerario (Tesorería)	FAMSANAR	07/11/2017	644.350	42.957	14.320		TRAMITE 1: Se radicó el día 07/NOV/2017 con el punto de atención Facatativá. RESPUESTA: El día 15 de octubre se recibe oficio N° S-49 no contaba con las serrías, la EPS realizar el pago.
AÑO 2016														
3	19/01/2016	21/01/2016	3	2	1	CLAUDIA VIVIANA CAMACHO SARMENTO	OPERADOR DE ARCHIVO	FAMSANAR	10/05/2017	904.000	60.267	20.090		Una vez verificado el realizado aportes de cuatro (4) semanas, habrá lugar al reconocimiento de la prestación económica.
EPS SANTAS														
AÑO 2015														
Nº	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TOTAL DÍAS	DÍAS 100%	DÍAS 66,67%	NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	EPS ARL	F.RADICACION	SALARIO	V/R 100%	V/R 66,67%	V/R 100%	GESTION RE
1	23/01/2015	27/01/2015	5	2	3	TORRES CARRILLO NEDY BIBIANA	Asistente Administrativa	SANTAS	25/10/2017	1.539.000	102.600	102.605		Para los años 2014 y 2015 expediente de las incapacidades radicados, realizando lo siguiente: TRAMITE 1: Se radicó el día 25 de octubre en el punto de atención Facatativá solicitando el reconocimiento de la incapacidad.
5	23/02/2015	28/02/2015	4	2	2	MEDINA HERNANDEZ NANCY YAMILE	Auxiliar CAE y Registro Vileta	SANTAS	07/11/2017	1.347.000	89.800	59.870		Para los años 2014 y 2015 expediente de las incapacidades radicados, realizando lo siguiente: TRAMITE 1: Se radicó el día 7 de noviembre de 2015. RESPUESTA: El día 24 de octubre se recibe respuesta por el N° LM1DG-38877-17 autorizando el pago. TRAMITE 3: El día 5 de febrero de 2016 se recibe correo electrónico de pago de las incapacidades autorizadas.

Fuente: Elaboración Propia 2019

La dirección de asuntos jurídicos es componente del área de compras por lo cual el apoyo que se realizó proporciono conocimiento acerca del manejo y pago de incapacidades

según lo rige la normatividad; por el cual se verifico las incapacidades que estaban pendientes del año 2014 al 2019 correspondiente al pago de la parte EPS por medio de la plataforma de cada una y así verificar el pago asignado por la distinta incapacidad del trabajador , a su vez se especificó el valor cancelado y la distribución de EPS y colaborador .

## ANEXO 7 APOYO INVITACIÓN A COTIZAR



310 669 1309 892 3232  
correspondencia@ccfacatativa.org.co

Facatativá, junio 2019

Señora:

REF: INVITACIÓN A COTIZAR

Por medio del presente me permito invitarla a cotizar lo siguiente, para lo cual deberá presentar cotización según las características solicitadas, *así mismo* adjuntar los documentos que se relacionan a continuación:

### 1.- OBJETIVO

Contratar los servicios profesionales para llevar a cabo el programa de entrenamiento en gestión a la internacionalización de la empresa

### 2.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

ITEMS	DESCRIPCIÓN	UND	CANT	V/UNITARIO	V/TOTAL									
2.2	<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN:</b> servicios profesionales de una empresa natural o jurídica para llevar a cabo el programa de gestión a la internalización establecido cinco (5) módulos con una intensidad de ochenta (80) horas	SERV	1											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">MODULOS</th> <th>INTENSIDAD HORARIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MODULO No 1</td> <td>programa de entrenamiento ¿como conquistar los mercados internacionales ?</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>MODULO No 2</td> <td>Programa de entrenamiento ¿Cómo importar en colombia ?</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>					MODULOS		INTENSIDAD HORARIAS	MODULO No 1	programa de entrenamiento ¿como conquistar los mercados internacionales ?	24	MODULO No 2	Programa de entrenamiento ¿Cómo importar en colombia ?	8
	MODULOS					INTENSIDAD HORARIAS								
MODULO No 1	programa de entrenamiento ¿como conquistar los mercados internacionales ?	24												
MODULO No 2	Programa de entrenamiento ¿Cómo importar en colombia ?	8												

1	programa de entrenamiento como conquistar los mercados internacionales ?	6	4	24	workshops y entrenamientos	3	herramientas digitales para preseleccionar un nuevo mercado de exportacion
						4	tramites y documentos de
						5	logistica y documentos de
						6	agregue valor a su producto a traves de certificaciones internacionales
2	programa de entrenamiento como importar en colombia ?	2	4	8	workshops y entrenamientos	1	como crear mi modelo de negocio basado en la importacion ?
						2	como importar desde china
3	programa de entrenamiento exportacion de servicios y economia naranja	4	4	16	workshops y entrenamientos	1	como exportar servicios en la economia naranja
						2	inteligencia de mercados para la economia naranja
						3	tendencias mundiales de consumo
						4	regimen cambiario para la exportacion de servicios
4	programa de entrenamiento marketing internacional y marca de pais	4	4	16	workshops y entrenamientos	1	El poder de la marca
						2	marketing digital herramientas para alcanzar la internacionalizacion
						3	inteligencia de mercados
						4	marca de pais
5	programa de entrenamiento negociacion internacional	4	4	16	workshops y entrenamientos	1	el antes de la venta
						2	empatia
						3	ventas consultivas
						4	cierre eficaz de negocios

**PERFIL PROFESIONAL:** Persona natural o jurídica, especializada en negocios internacionales que desarrolle soluciones integrales para empresarios y emprendedores, con un equipo interdisciplinario con gran experiencia en negocios y consultoría empresarial, que le brinde apoyo y acompañamiento necesario para alcanzar sus objetivos. Persona natural o jurídica que proponga módulos y contenidos programáticos que brinden herramientas básicas para que los empresarios y participantes puedan iniciar un proceso

*Fuente: Planilla diseñada por cámara de comercio 2019*

La invitación a cotizar es un proceso que lleva a cabo el área de compras para requerir cotizaciones a diferentes proveedores que tengan su vinculación activa con la cámara de comercio identificando el tipo de servicio que se requiere y obtener varios presupuestos que estén acordes con el estudio previo solicitado , después de haber requerido las diferentes cotizaciones se analiza cual proveedor suministra dicha solicitud con un presupuesto más económico , en este caso se realizó un apoyo en las invitaciones a proveedores inscritos en la cámara de comercio de Facatativá.