

**APOYO EN LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**DE LA EMPRESA COVICOL S.A.S.**

**IZAHAR PORRAS AVENDAÑO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META - UNIMETA**

**ESCUELA DE INGENIERÍAS**

**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**VILLAVICENCIO – META**

**2020**



**APOYO EN LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
DE LA EMPRESA COVICOL S.A.S.**

**IZAHAR PORRAS AVENDAÑO**

**INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES**

**ASESORA**

**ING. OLGA LUCIA ARGUELLO RAMIREZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META - UNIMETA**

**ESCUELA DE INGENIERÍAS**

**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**VILLAVICENCIO - META**

**2020**



Tabla de contenido

Glosario.....	8
1. Reseña histórica.....	9
1.1 Ubicación de la empresa.....	9
2. Plan Estratégico .....	11
2.1. Misión.....	11
2.2. Visión .....	11
2.3. Valores Organizacionales.....	11
2.4. Metas de la empresa .....	13
3. Funciones y procedimiento del practicante.....	14
4. Objetivo buscado por el estudiante.....	16
5. Metas propuestas .....	17
6. Diagnóstico y problemáticas detectados al iniciar la práctica.....	18
7. Cronograma de actividades.....	20
8. Descripción de las actividades y funciones desarrolladas por el practicante.....	22
9. Estructura del diagnóstico.....	23
10. Plan de mejoramiento.....	28
11. Producto.....	29
12. Recomendaciones.....	49
13. Conclusiones.....	50
14. Referencias.....	51
15. Anexos .....	52

**Lista de tablas**

Tabla 1. Ubicación .....9  
Tabla 2 Matriz DOFA.....18  
Tabla 3 Cronograma.....20



**Lista de ilustraciones**

Ilustración 1 Mapa .....	10
Ilustración 2 Ishikawa 1 .....	23
Ilustración 3 Ishikawa 2 .....	25
Ilustración 4 Ishikawa 3 .....	26
Ilustración 5 Portada de Manual .....	30
Ilustración 6 Control de cambios .....	31
Ilustración 7 Evidencias del procedimiento .....	32
Ilustración 8 Requisición interna 1 .....	32
Ilustración 9 Requisición interna 2 .....	33
Ilustración 10 Evidencia de Concepto técnico y justificación. ....	34
Ilustración 11 Evidencia de planificación. ....	35
Ilustración 12 Evidencia de implementación. ....	36
Ilustración 13 Evidencia de reunión 1.....	37
Ilustración 14 Evidencia de reunión 2.....	38
Ilustración 15 Evidencia procedimiento de tecnología.....	40
Ilustración 16 Evidencia planilla.....	41
Ilustración 17 Evidencia cronograma de tecnología.....	42
Ilustración 18 Evidencia lista de chequeo.....	42
Ilustración 19 Evidencia Procedimiento de mant. tecnológico.....	43
Ilustración 20 Evidencia procedimiento de mantenimiento.....	44
Ilustración 21 Evidencia procedimiento de gestión.....	45
Ilustración 22 Evidencia en caso de accidente.....	46
Ilustración 23 Evidencia preoperacional 1 .....	46
Ilustración 24 Evidencia preoperacional 2.....	47
Ilustración 25 Evidencia preoperacional 3.....	47



Ilustración 26 Evidencia Cronograma de mantenimiento.....48  
Ilustración 27 Socialización con líderes.....52  
Ilustración 28 Entrevista con Coordinador de mantenimiento.....52





## Glosario

Conceptos que se deben tener en cuenta para la comprensión del informe:

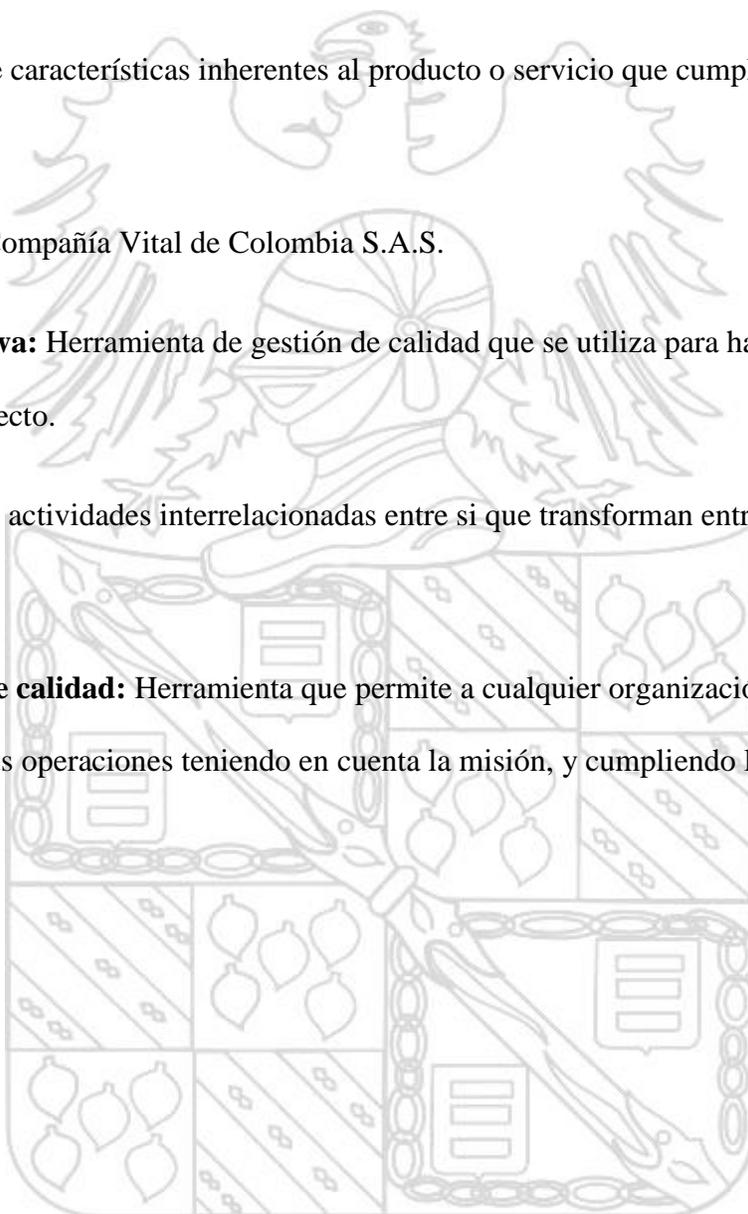
**Calidad:** Conjunto de características inherentes al producto o servicio que cumplen con los requisitos.

**COVICOL S.A.S.:** Compañía Vital de Colombia S.A.S.

**Diagrama de Ishikawa:** Herramienta de gestión de calidad que se utiliza para hallar la causa raíz de algún efecto.

**Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas entre si que transforman entradas en salidas.

**Sistema de gestión de calidad:** Herramienta que permite a cualquier organización planear, controlar y mejorar sus operaciones teniendo en cuenta la misión, y cumpliendo los requisitos.



## 1. Reseña histórica

COVICOL S.A.S. se crea en el año 2007 en la ciudad de Villavicencio, con un proyecto en el área de la salud. Hoy es una empresa líder en la prestación de este y otros servicios, cumpliendo con proyectos en el sector público y privado, cumpliendo siempre con estándares de calidad y responsabilidad a cada uno de sus clientes.

Actualmente cuenta con un gran equipo de personal con capacidades y entrenamiento pertinente para cumplir con sus labores, siempre acompañados de requisitos HSEQ para preservar y proteger el medio ambiente y la seguridad y salud de sus trabajadores.

### 1.1 Ubicación de la empresa

**Tabla 1. Ubicación**

<b>UBICACIÓN DE LA EMPRESA.</b>	
DEPARTAMENTO:	Meta.
CIUDAD:	Villavicencio.
DIRECCIÓN:	Calle 15 # 40 – 01 Primavera Urbana of. 810.
BARRIO:	Villa María.

**Nota: Creación propia.**

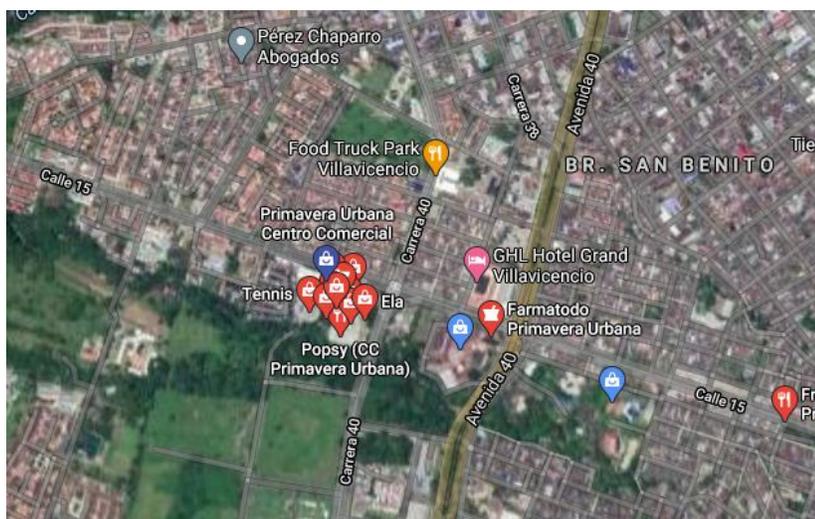


Ilustración 1 Mapa

Fuente: Google maps.



## **2. Plan Estratégico**

### **2.1. Misión**

Somos una compañía que realiza proyectos públicos y privados en diferentes sectores de la economía, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés, con altos estándares HSEQ, para lo cual nos basamos en el mejoramiento continuo y contamos con el personal calificado y demás recursos que nos permiten garantizar la preservación y cuidado del medio ambiente, la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, a la vez que contribuimos al desarrollo social de la comunidad.

### **2.2. Visión**

Para el año 2022 seremos una empresa rentable y competitiva, líder en la prestación de servicios de alto impacto en los sectores público y privado de la economía, que genera valor a sus clientes, trabajadores, accionistas y a la comunidad en general, destacada por su capacidad de gestión, desempeño operacional y altos estándares HSEQ.

### **2.3. Valores Organizacionales**

- ❖ **Integridad:** Actuamos de forma correcta, respetuosa y con apego a los valores de



coherencia, responsabilidad honestidad, aprendizaje continuo trabajo en equipo y desempeño.

- ❖ Responsabilidad: Actuamos conforme a la ley, funciones, compromisos y obligaciones, siendo conscientes que todo acto genera consecuencias que deben asumirse.
- ❖ Honestidad: Nuestras decisiones y conductas deben ser rectas y fieles a nuestros compromisos.
- ❖ Aprendizaje continuo: La aplicación del conocimiento a través de la teoría y la practica nos permite incrementar el potencial en cada uno, lo que mejora la presentación de nuestros servicios.
- ❖ Trabajo en Equipo: Integramos nuestros conocimientos, experiencias y habilidades en pro de alcanzar resultados exitosos.
- ❖ Desempeño: Mejoramos día a día nuestro nivel de desarrollo para lograr los mejores resultados y maximizar el valor que ofrecemos a nuestros clientes.
- ❖ Coherencia: Actuamos en consecuencia con nuestras ideas y con lo que expresamos, nuestras palabras se traducen en realidad.

#### **2.4. Metas de la empresa**

- ❖ Promover las estrategias comerciales al 100% para mayor crecimiento económico.
- ❖ Posicionarnos como la mejor empresa referente a nuestros sectores a conocer la marca entre el público.
- ❖ Mejorar los tiempos de los servicios.
- ❖ Incrementar la variedad de marca en los productos para mejor satisfacción del cliente.
- ❖ Mejorar la infraestructura permitiendo así que quede el punto de venta exclusivamente para bodega de productos, trasladando los procesos de servicios a otro lugar más adecuado.
- ❖ Mejorar la disponibilidad de los servicios necesarios para la correcta atención de los clientes.
- ❖ Capacitar al personal de manera sistemática, planificada y permanente con el propósito de preparar, desarrollar e integrar al recurso humano al proceso productivo, adaptándolos a las nuevas exigencias y orientando su trabajo a la buena atención al cliente.
- ❖ Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento de los servicios que brinda la empresa.
- ❖ Incentivar el servicio de inspección de equipos para obtención de certificados.

### **3. Funciones y procedimiento del practicante.**

Desarrollo de la practica:

La práctica se lleva a cabo en el área calidad, apoyando la actualización e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la supervisión del departamento de dirección administrativa y de talento humano. El practicante desempeñará las siguientes funciones:

- ❖ Apoyar la actualización y verificación del cumplimiento del programa Sistema de gestión de calidad.
- ❖ Apoyar elaborar y mantener actualizado el marco legal y normativo correspondiente a Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Apoyar la capacitación y/o socialización sobre las actualizaciones del Sistema de gestión de calidad.
- ❖ Identificar las acciones correctivas y preventivas necesarias para prevenir las no conformidades en su proceso.
- ❖ Informar oportunamente a los jefes inmediatos y si es de su responsabilidad tomar decisiones oportunas frente a las no conformidades detectadas en el servicio o producto o Sistema integrado de Gestión.
- ❖ Participar activamente en las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Diseñar nuevos documentos de apoyo que requiera el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Rediseñar documentos existentes del Sistema de gestión siguiendo indicaciones del jefe inmediato.

- ❖ Apoyar el diseño y seguimiento a los resultados de los indicadores de Gestión.
- ❖ Apoyar la inducción de nuevos trabajadores el sobre el área de calidad.
- ❖ Cumplir con los horarios establecidos por el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- ❖ Usar los EPP de manera adecuada.
- ❖ Aceptar y cumplir las órdenes dadas por los jefes inmediatos.

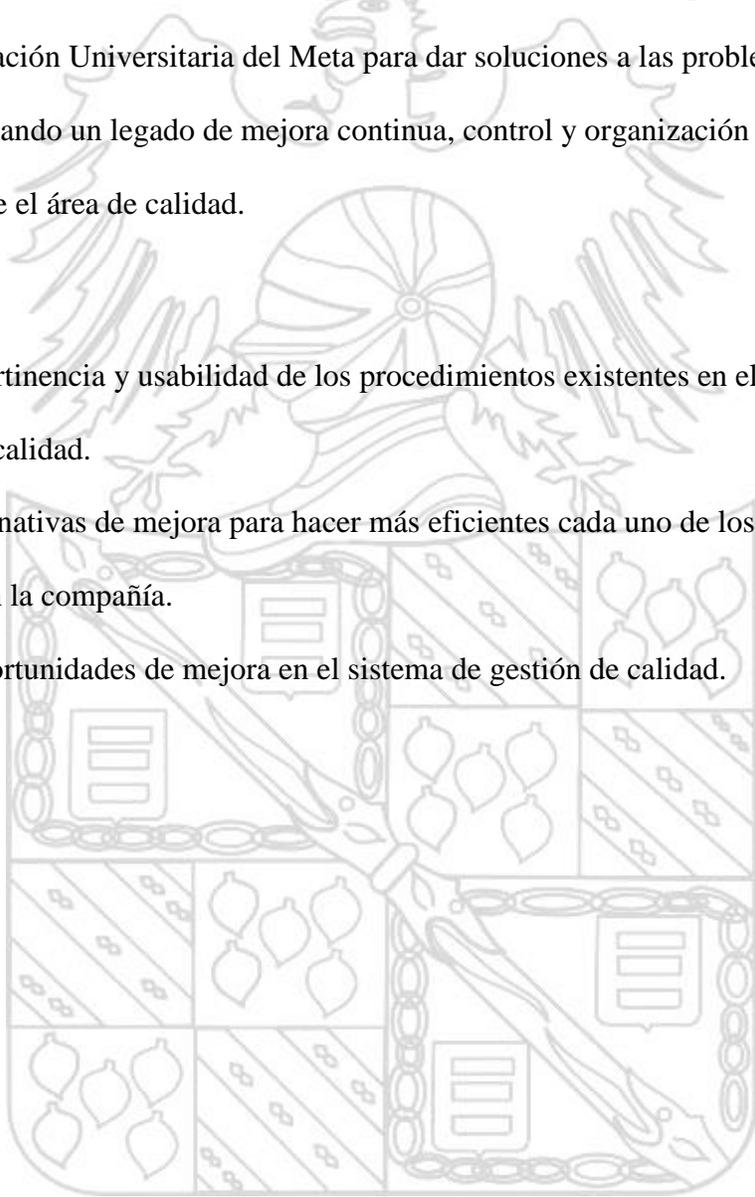


#### 4. Objetivo buscado por el estudiante

Aplicar en COVICOL S.AS. conocimientos adquiridos durante el curso del plan de estudios en la Corporación Universitaria del Meta para dar soluciones a las problemáticas de la organización dejando un legado de mejora continua, control y organización en los procesos de esta desde el área de calidad.

##### 4.1. Específicos

- ❖ Analizar la pertinencia y usabilidad de los procedimientos existentes en el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Proponer alternativas de mejora para hacer más eficientes cada uno de los procesos que componen la compañía.
- ❖ Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.



## 5. Metas propuestas

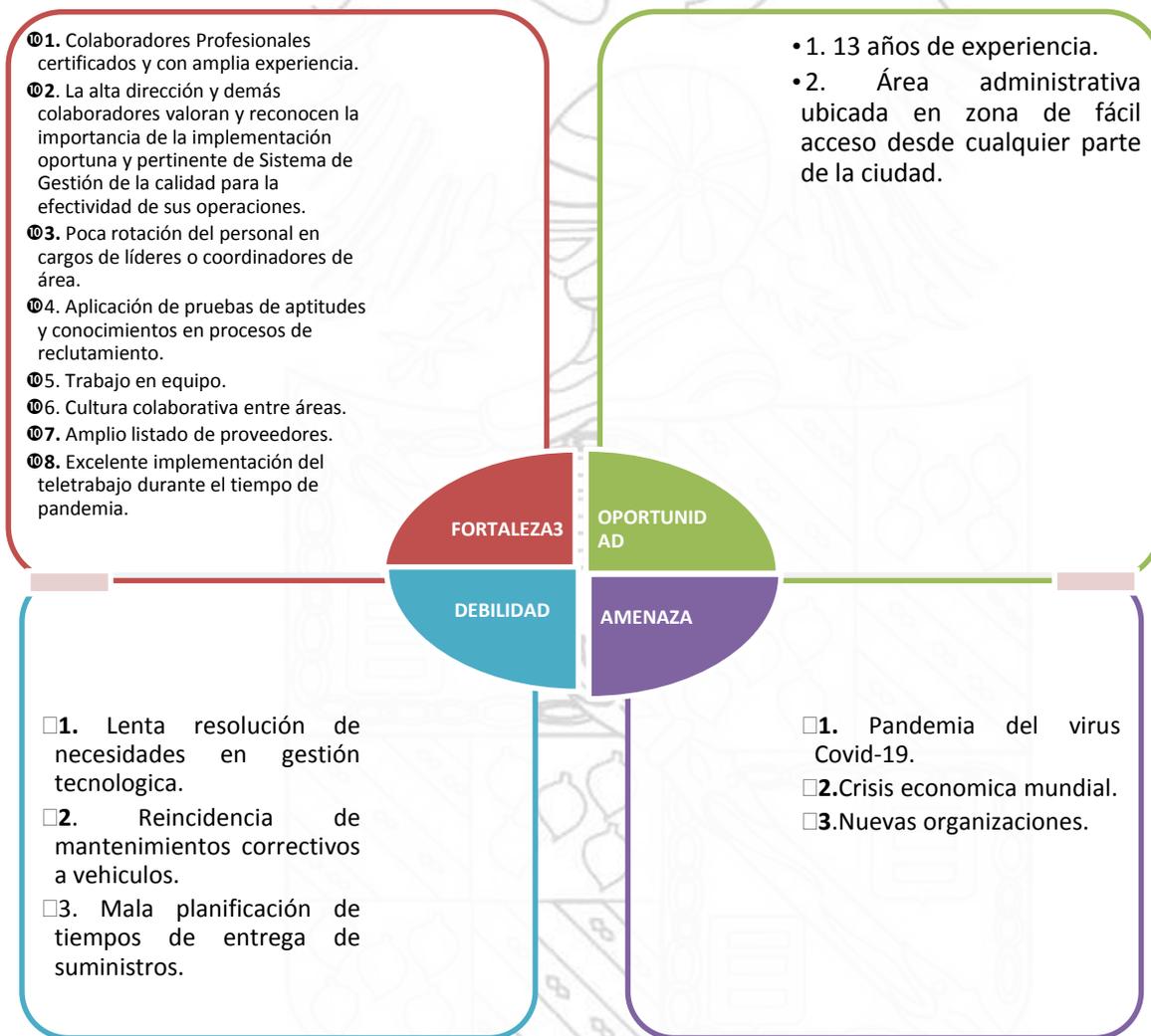
La realización de las prácticas en COVICOL S.A.S. es una oportunidad laboral que promete crecimiento en los conocimientos de ingeniería durante y después de la culminación de la misma, por ello es de vital importancia cumplir con los objetivos propuestos y garantizar resultados favorables para la organización y el estudiante, las metas propuestas dentro de este proyecto son las siguientes:

- ❖ Actualizar los procedimientos más importantes y/o con mayor utilización de la compañía.
- ❖ Capacitar y/o socializar los colaboradores que inciden en el desempeño de cada uno de los procedimientos contemplados en el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Generar documentos pertinentes para cada uno de los procedimientos del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Cumplir con las necesidades que se presenten en el área de calidad durante el tiempo de la práctica.

**6. Diagnóstico y problemáticas detectados al iniciar la práctica**

Matriz DOFA de la Practica Laboral en COVICOL S.A.S.

**Tabla 2 Matriz DOFA.**



ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<p>Estrategia para impulsar las fortalezas y oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguir cosechando el trabajo en equipo y cultura colaborativa entre las áreas de trabajo, que combinadas con la experiencia que ha adquirido la compañía durante años pueda seguir cumpliendo con sus proyectos de la mejor manera.</li> </ul>	<p>Estrategia para impulsar las amenazas gracias a las fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gracias a la experiencia y poca rotación de los líderes de área buscar estrategias que puedan optimizar recursos para contrarrestar posibles problemas económicos presentados por la crisis mundial.</li> </ul>
ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
<p>Estrategia para impulsar debilidades con oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usando los 13 años de experiencia que la compañía ha adquirido, planificar la entrega de suministros de manera oportuna, de tal manera que se pueda cumplir con el cliente final.</li> </ul>	<p>Estrategia para impulsar las debilidades y amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Con base en las estrategias de comunicación que han tenido que ser implementadas durante la pandemia, articular la sede administrativa con la de operaciones para continuar teniendo excelentes resultados.</li> </ul>

Nota: Creación propia.

Teniendo en cuenta la información consignada en la Matriz DOFA, sobre los aspectos positivos y negativos que componen la compañía, se puede evidenciar que tiene ventaja competitiva, ya que las “fortalezas” predominan en comparación con las demás. Dicho esto se pueden tomar los aspectos positivos ya mencionados, y generar estrategias que puedan apalancar a los negativos como se evidencia en cada una de las estrategias planteadas en la Matriz, dándole mayor importancia a las “debilidades”, que son aspectos internos de la organización, es decir, que se pueden controlar con mayor facilidad, sin olvidar las



amenazas, ya que estas no dependen de los directivos, así que, aunque se pueden preparar para enfrentarlos y minimizar su impacto, siempre habrá un riesgo potencial mayor por su misma naturaleza externa.

**7. Cronograma de actividades.**

**Tabla 3 Cronograma**

CRONOGRAMA DE PRACTICAS											
Practicante:	Izahar Porras Avendaño										
Cargo:	Practicante Universitario										
Empresa:	COVICOL S.A.S.										
Fecha de inicio:	27 de Agosto de 2020					Fecha de fin:	12 de Noviembre de 2020				
Actividad	Agosto	Septiembre				Octubre			Noviembre		
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 11	Sem 12
Inicio e inducción											
Diagnostico organizacional											
Revisión de la documentación proceso de Compras.											
Entrevista a Coordinadores del proceso.											
Identificación de necesidades.											
Investigación documental.											
Diseñar Mejoras a documentos.											
Implementación de Mejoras											
Revisión de la documentación proceso de G. tecnológica.											

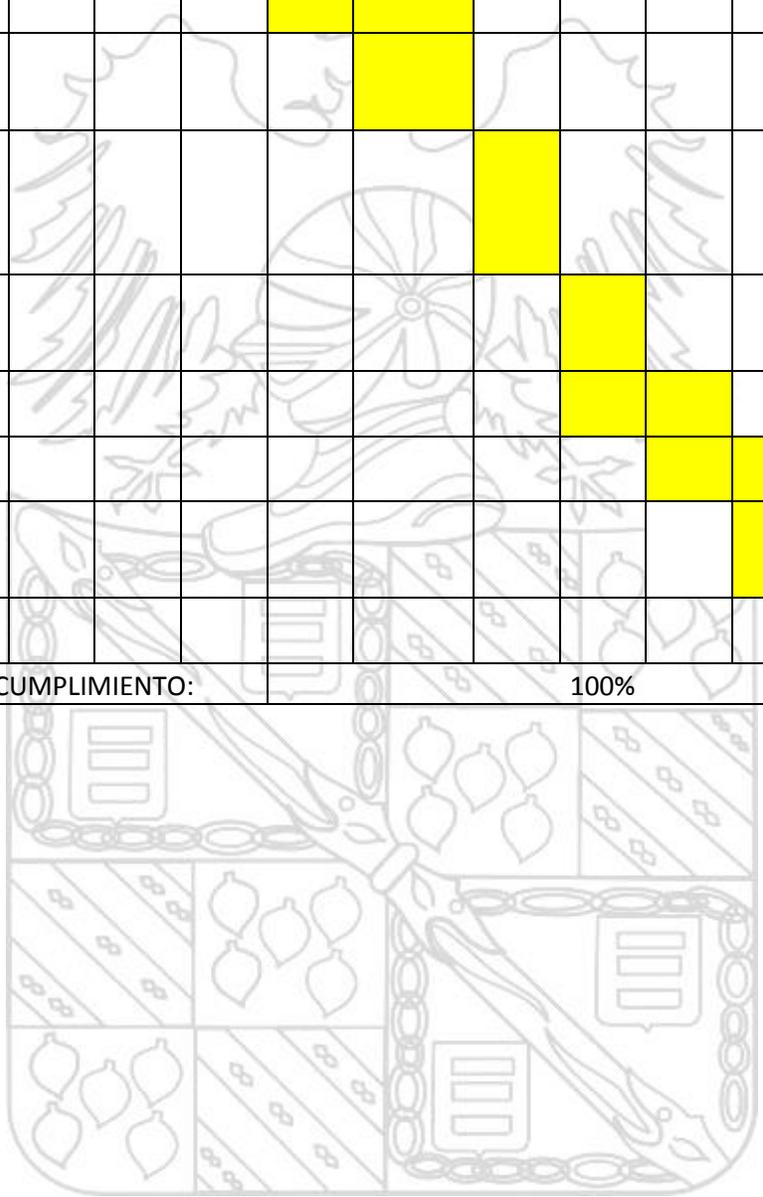


**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META**  
**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**



Entrevista a Coordinadores del proceso.										
Identificación de necesidades.										
Investigación documental.										
Diseñar Mejoras a documentos.										
Revisión de la documentación proceso de G. de Mantenimiento.										
Entrevista a Coordinadores del proceso.										
Identificación de necesidades.										
Investigación documental.										
Diseñar Mejoras a documentos.										
Presentación de último informe										
<b>PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO:</b>										<b>100%</b>

Nota: Creación propia.



## **8. Descripción de las actividades y funciones desarrolladas por el practicante.**

Apoyo a la actualización de documentos del Sistema Gestión de Calidad:

A partir del diagnóstico realizado a toda la Compañía, se procede a determinar las actividades y funciones que va a desempeñar el Practicante Universitario durante su periodo de práctica, estas actividades van a tener la siguiente estructura:

1. Escoger el documento: Teniendo en cuenta las necesidades que tenga la compañía, se procede a escoger el documento en el que se vaya a trabajar.
2. Identificar las mejoras a realizar: Se decide cual es o son las mejoras para realizar por parte del practicante.
3. Recolección de información: El practicante recolecta información por medio de consultas bibliográficas, entrevistas a coordinadores encargados de las áreas y según su conocimiento adquirido durante la carrera.
4. Realizar cambios: Según la información recolectada el practicante procede a realizar cambios que pueden ser mejorar la estructura del documento, modificar formatos para hacerlos más pertinentes, crear formatos, eliminar formatos.

## 9. Estructura del diagnóstico.

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado en la Tabla 2. Matriz DOFA, se analizarán las debilidades que presenta la Compañía, ya que estas hacen parte de su ámbito interno así que se pueden mejorar para mejorar.

A través de diagramas de Ishikawa se analizarán las posibles causas de estas “debilidades” para posteriormente desarrollar el plan de mejoramiento con base en esto.

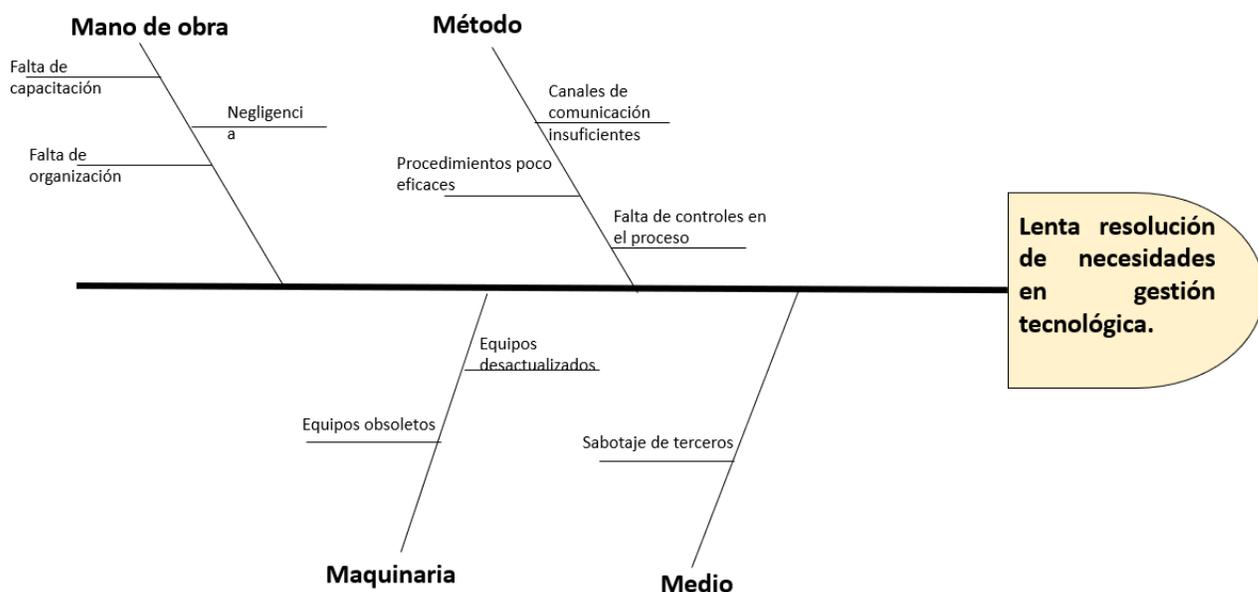


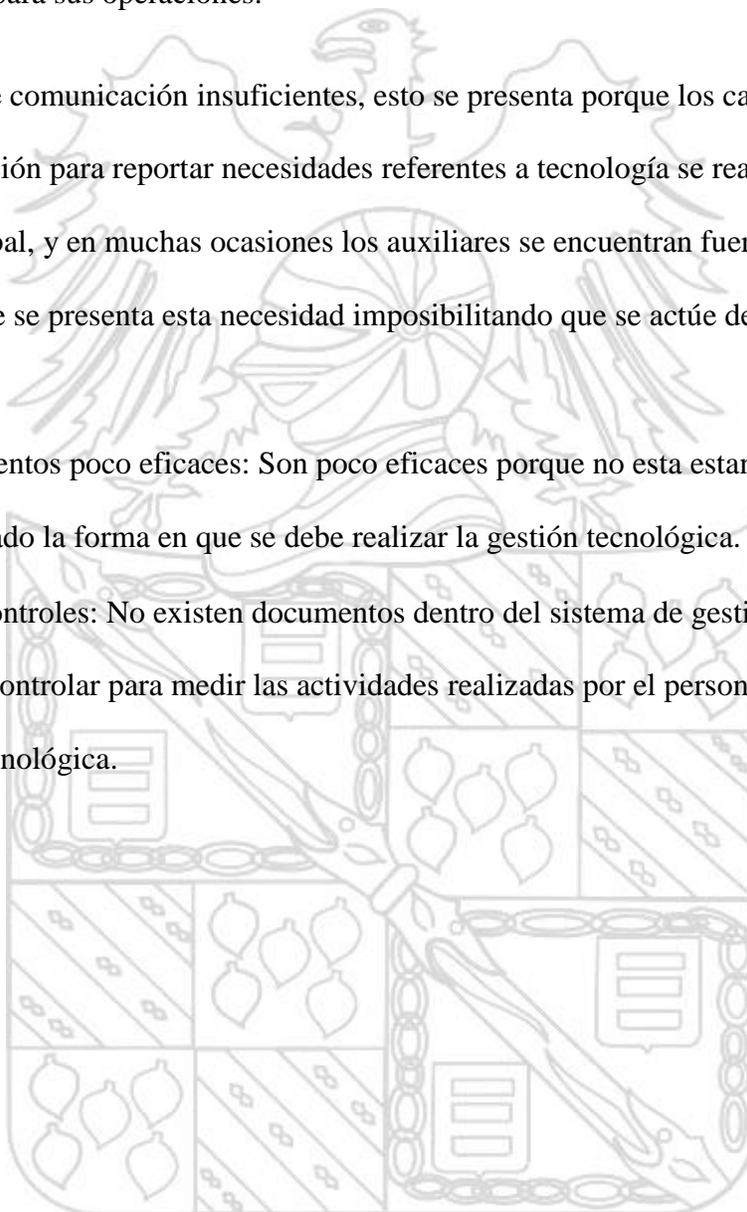
Ilustración 2 Ishikawa 1

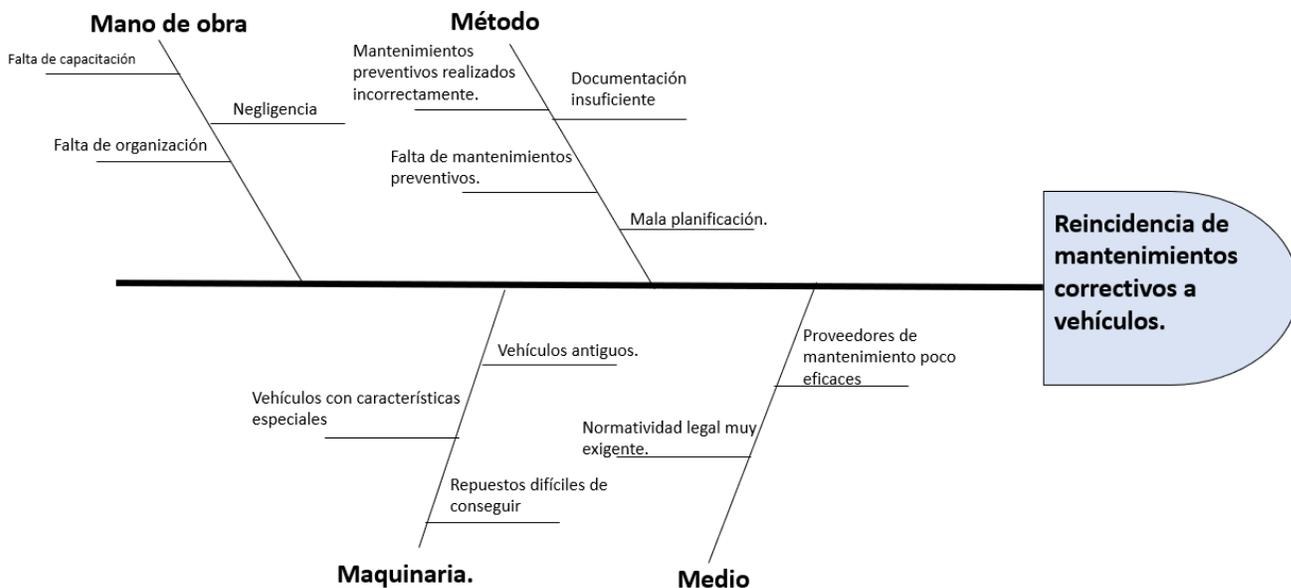
Fuente: Autor.



Para el análisis de la debilidad número 1 “Lenta resolución de necesidades en gestión tecnológica” se determinó que las posibles causas son las que tienen que ver con el método utilizado para sus operaciones:

- Canales de comunicación insuficientes, esto se presenta porque los canales de comunicación para reportar necesidades referentes a tecnología se realizan de forma verbal, y en muchas ocasiones los auxiliares se encuentran fuera de la sede donde se presenta esta necesidad imposibilitando que se actúe de manera rápida.
- Procedimientos poco eficaces: Son poco eficaces porque no está estandarizado y documentado la forma en que se debe realizar la gestión tecnológica.
- Falta de controles: No existen documentos dentro del sistema de gestión que ayuden a controlar para medir las actividades realizadas por el personal de gestión tecnológica.





**Ilustración 3 Ishikawa 2**

Fuente: Autor.

Para el análisis de la debilidad número 2 “Reincidencia de mantenimientos correctivos a vehículos” se determinó que las posibles causas son las que tienen que ver con el método utilizado para sus operaciones:

- **Mantenimientos preventivos realizados incorrectamente:** No existe un cronograma de mantenimientos correctivos donde se lleve un control de mantenimientos programados versus mantenimientos ejecutados.



- Documentación insuficiente: En el Sistema de Gestión de Calidad no se encuentran Formatos codificados como planes de mantenimientos preventivos y informes donde se explique que se realiza en cada reparación.

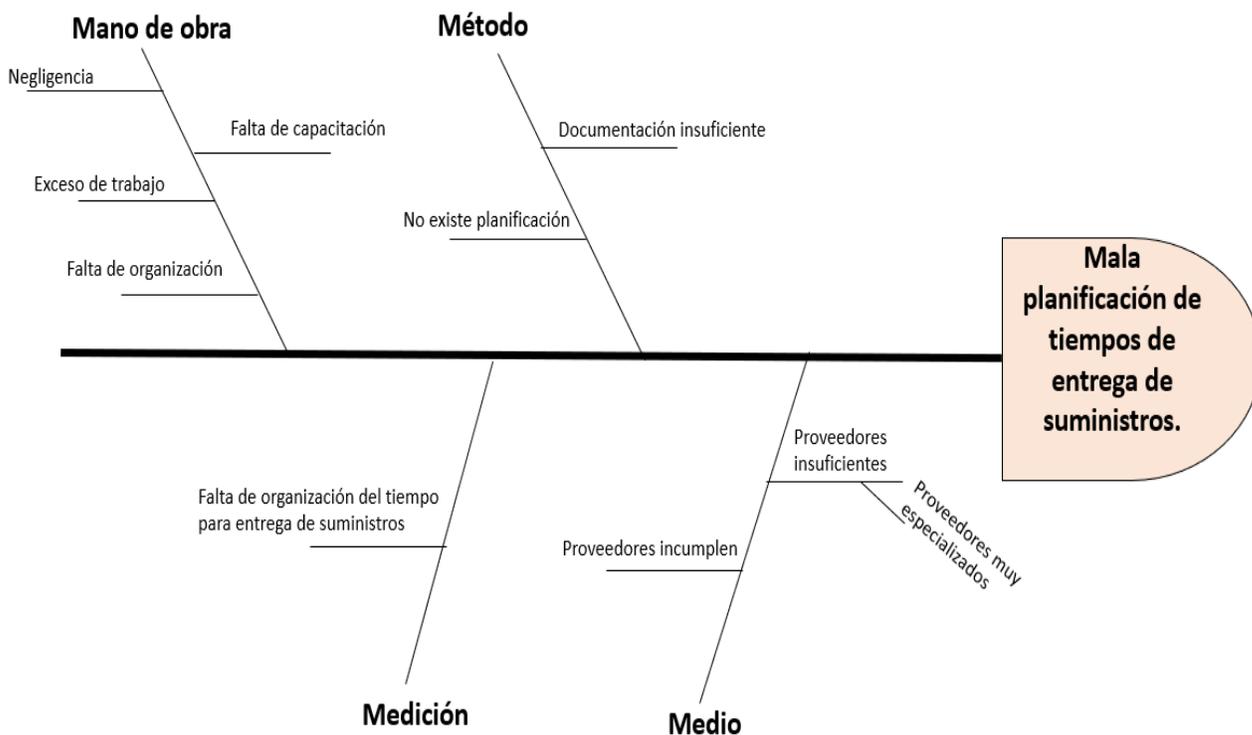


Ilustración 4 Ishikawa 3

Fuente: Autor.

Para el análisis de la debilidad número 3 “Mala planificación de tiempos en la entrega de suministros” se determinó que las posibles causas son las que tienen que ver con el método, medio y medición utilizados para sus operaciones:

- Proveedores incumplen: es posible que la mala planificación se deba por el incumplimiento de los proveedores.
- Falta de organización del tiempo para entrega de suministros: No se tiene en cuenta el tiempo que se necesita para solicitar los suministros a proveedores y por esta razón se planifica mal la entrega de estos.



**10. Plan de mejoramiento.**

Se plantea el siguiente plan de mejoramiento para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COVICOL S.A.S.:

**Tabla 3 Plan de mejoramiento.**

No.	ASPECTO MEJORAR	PARA	ESTRATEGIA	OBJETIVO	RESPONSABLE
1.	<i>“Mala planificación de tiempos de entrega de suministros”</i> , identificada en la Tabla 2. Matriz DOFA.		Revisión de la documentación del proceso.	Actualizar los documentos del proceso de Gestión de compras para mejorar la entrega de suministros a los demás procesos.	Practicante Universitario (Izahar Porras Avendaño).
			Entrevista a Coordinadores del proceso.		
			Identificación de necesidades.		
			Investigación documental.		
			Diseñar Mejoras a documentos.		
2.	<i>“Lenta resolución de necesidades en Gestión tecnológica”</i> identificada en la Tabla 2. Matriz DOFA.		Revisión de la documentación del proceso.	Actualizar los documentos del proceso de Gestión tecnológica para mejorar la resolución de problemas de manera oportuna.	Practicante Universitario (Izahar Porras Avendaño).
			Entrevista al coordinador del proceso.		
			Determinación de necesidades.		
			Diseño de mejoras al proceso.		
3.	<i>“Reincidencia de mantenimientos correctivos a vehículos”</i> ,		Revisión de la documentación del proceso.	Actualizar el proceso de Gestión de	Practicante Universitario

identificada en la Tabla 2. Matriz DOFA.	Entrevista al coordinador del proceso.	mantenimiento de manera que se creen documentos pertinentes para la operación.	(Izhar Porras Avendaño).
	Identificación de necesidades.		
	Investigación documental.		
	Diseñar Mejoras a documentos.		

Nota: creación propia.



**11. Producto.**



Teniendo en cuenta las estrategias propuestas en el plan de mejoramiento a continuación se muestra el resultado de estas estrategias.

### **Documentación del proceso de compras.**

Este Manual fue modificado y se redactó teniendo en cuenta el procedimiento que se realiza actualmente según lo mencionado por los coordinadores de compras.

	<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CP-MN-01</b>
	<b>MANUAL PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>5</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 DE 14</b>

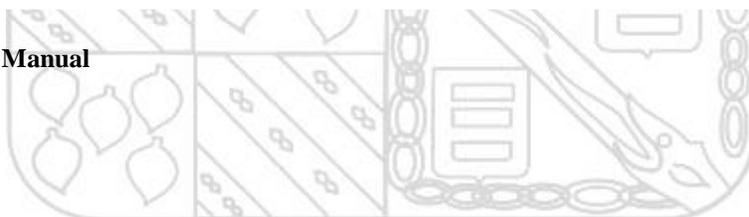
# **MANUAL PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.**

CP-MN-01

COMPAÑÍA VITAL DE COLOMBIA S.A.S.

**Ilustración 5 Portada de Manual**

Fuente: Autor.



	<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CP-MN-01</b>
	<b>MANUAL PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>5</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>2 DE 14</b>

**CONTROL DE CAMBIOS.**

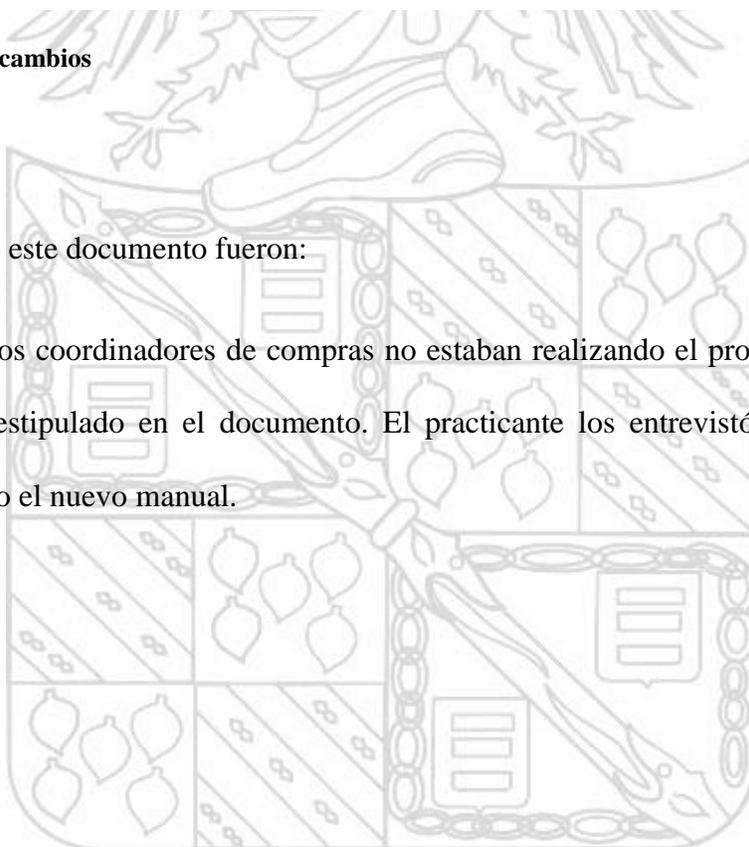
<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación.</b>	<b>Descripción del cambio.</b>
1	19-10-2017	Elaboración y aprobación del documento
2	25-10-2017	Inclusión de verificación de información suministrada por terceros y tratamiento y protección de datos personales, recepción
3	04-04-2018	Anexo recepción, almacenamiento, envió y entrega de pedidos.
4	19-04-2018	Gestión de anticipos y abonos
5	07-09-2020	Manual para la Adquisición de Bienes y Servicios.

**Ilustración 6 Control de cambios**

Fuente: Autor.

Los cambios que tuvo este documento fueron:

- **Pertinencia:** Los coordinadores de compras no estaban realizando el procedimiento como estaba estipulado en el documento. El practicante los entrevistó y de esta manera redactó el nuevo manual.



6. **PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE COMPRAS.**  
 Este procedimiento aplica para las compras de bienes y/o servicios de todas las áreas solicitantes por intermedio de su líder, Director o Coordinador según corresponda.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>SOLICITUD DE BIENES Y/O SERVICIOS:</b>                      Enviar por correo electrónico a <a href="mailto:compras@covicol.com.co">compras@covicol.com.co</a> o <a href="mailto:comprasvillavicencio@covicol.com.co">comprasvillavicencio@covicol.com.co</a>, y/o radicar en físico el formato de "CP-FT-01 Requisición interna" cuya viabilidad o planificación se llevara a cabo durante las doce (12) horas siguientes considerando los términos exhibidos en el "Anexo 01 - Planificación de Suministros" por parte del Coordinador de compras que corresponda según la Unidad de Negocio.</p> <p>El Líder de Area o Coordinador de Proyecto (Según aplique ver 7 Criterios</p>	Líder de Área solicitante, Coordinador de Proyecto.	CP-FT-01 Requisición interna Anexo 01 -Planificación de Suministros.

**Ilustración 7 Evidencias del procedimiento**

Fuente: Autor.

- Modificación de formatos: Teniendo en cuenta que no se estaba utilizando a cabalidad el procedimiento anterior, se procedió a cambiar los formatos de tal manera que se ajustaran a las necesidades reales del proceso de compras.



GESTIÓN DE COMPRAS  
 REQUISICIÓN INTERNA

CÓDIGO: CP-FT-01  
 VERSIÓN: 2  
 PÁGINA 1 DE 1

SOLICITUD DE BIENES O SERVICIOS PARA OPERACIONES

Fecha de solicitud:				Consecutivo:	
Nombre del solicitante					
Cargo:					
Proceso:		Tipo:	Bien <input type="checkbox"/>	Servicio <input type="checkbox"/>	
Fecha de entrega requerida:					
ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	AD	OBSERVACIONES

**Ilustración 8 Requisición interna 1**

Fuente: Autor.

En el formato “CP-FT-01 V2 Requisición interna” se agregó en el encabezado la fecha de entrega requerida, esto permite a los líderes de cada área exigir cumplimiento en la entrega de sus solicitudes.

En el mismo formato en la parte inferior derecha se agregó una casilla para que el coordinador de compras de Viabilidad a esta requisición, en caso de no ser viable en el mismo formato se puede indicar el motivo y devolver al solicitante.

INFORMACIÓN DE PROVEEDOR SUGERIDO			
Proveedor:		Proveedor:	
NIT.:		NIT.:	
Telefono:		Telefono:	
Correo electronico:		Correo electronico:	
CRITERIO PARA ELECCIÓN DE PROVEEDOR			
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COMPRAS			
N° DE LA COTIZACIÓN:		N° DE LA ORDEN DE COMPRA:	
FIRMA DEL SOLICITANTE		CARGO DEL SOLICITANTE	
		APROBACIÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (SEGÚN APLIQUE)	
		¿LA REQUISICIÓN ES VIABLE?    SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL COORDINADOR DE COMPRAS		MOTIVO:	

**Ilustración 9 Requisición interna 2**

Fuente: Autor.

Se creo el formato “CP-TF-02 V1 Concepto técnico y justificación para compra de activos, equipos y similares” con el fin de justificar compras especializadas necesarias en cada una de las áreas y que requieren ser revisadas y aprobadas con un poco de mayor rigurosidad por el costo que representa.





GESTIÓN DE COMPRAS  
 CONCEPTO TÉCNICO Y JUSTIFICACION PARA  
 COMPRA DE ACTIVOS, EQUIPOS Y SIMILARES

CÓDIGO: CP-FT-02  
 VERSIÓN: 1  
 PÁGINA 1 DE 1

Fecha de solicitud:		Consecutivo de la requisición:	
Nombre del solicitante:			
Cargo:			
Sede donde se requiere:		Tipo:	Bien <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/>
ITEM.	CARACTERISTICAS.	SEDE/PROCESO.	CANTIDAD.

**Ilustración 10 Evidencia de Concepto técnico y justificación.**

Fuente: Autor.

- Teniendo en cuenta que según M. Martin (2017), “Si se entiende que planificar es el proceso por el cual se organizan, asignan recursos y tiempo en función de los requerimientos que provienen generalmente de procesos de pronóstico, es posible entender lo importante que es lograr la mejor comprensión de la demanda. De esta manera, la planificación de la demanda es el comienzo de una planificación efectiva de la cadena de suministros, que permite obtener una visión de los requerimientos del mercado”. Se creó una Planificación de suministros: Este formato se creó para controlar los tiempos de entrega de las compras, categorizando los productos y servicios según su tipo y unificándolos según sus días de entrega. Comprobando la información a través de llamadas telefónicas con varios proveedores de cada categoría.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META**  
**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**



	GESTIÓN DE COMPRAS	CÓDIGO	CP-ANEXO-01
	PLANIFICACIÓN DE COMPRAS	VERSIÓN	1
		PÁGINA	1 DE 2

Esta planificación se hace estimando los días de entrega de Proveedores de Productos y Servicios, se debe tener en consideración por las partes intervinientes: Coordinador de Compras y Líder de cada Proceso, su cumplimiento es imperativo y dará lugar bien a la Satisfacción del Cliente Interno o al Desistimiento de la Compra según corresponda.

No.	Categoría.	Días de espera			Tiempo de espera para solicitudes de grandes de cantidades, falta de stock del proveedor o productos con especificaciones especiales			
		De 1 a 2 días.	De 3 a 5 días.	De 6 a 8 días.	de 5 a 6 días.	De 7 a 10 días.	De 11 a 14 días.	15 días o mas.
1	Alquiler de maquinaria	x						
2	Elementos de Aseo.	x						
3	Capacitaciones y Asesorías Profesionales.		x					
4	Concreto, Cemento, Grava, Arena, Ladrillo.			x		X		

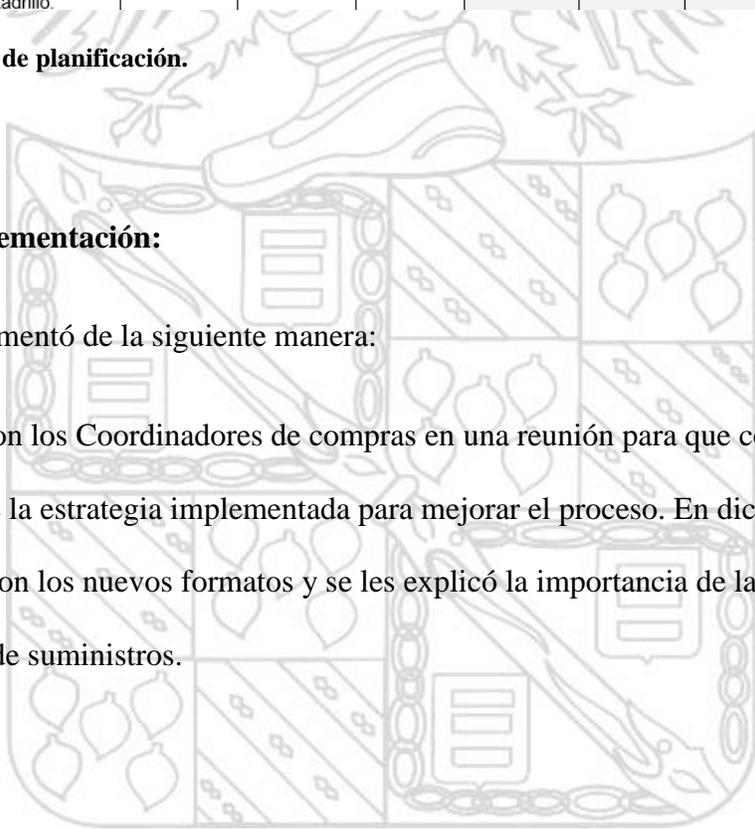
**Ilustración 11 Evidencia de planificación.**

Fuente: Autor.

**11.1.1. Implementación:**

Este Manual se implementó de la siguiente manera:

1. Se socializó con los Coordinadores de compras en una reunión para que conocieran el resultado de la estrategia implementada para mejorar el proceso. En dicha reunión se le presentaron los nuevos formatos y se les explicó la importancia de la nueva planificación de suministros.



Responder Responder a todos Reenviar  
martes 8/09/2020 5:39 p. m.  
Izahar Porras <calidad@covicol.com.co>  
Capacitación y/o **socialización** del nuevo manual de compras  
Para 'compras@covicol.com.co'; 'comprasvillavicencio@covicol.com.co'  
CC 'Vanessa Lopez'

Buenas tardes,

De manera atenta me permito invitarles a la capacitación y/o **socialización** del nuevo "Manual para adquisición de Bienes y servicios".  
Día: 09 de septiembre de 2020 a las 9:00 am.  
Lugar: Oficina 810, Segundo piso.

Quedo atento, Muchas gracias.

Cordialmente,

**Izahar Porras**  
Practicante universitario de Calidad



Calle 15 #40-01 Primavera Urbana Oficina 810  
(57) (8) 6741128  
Villavicencio – Meta.

 Evita imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario. De esta manera ahorras agua, energía y recursos forestales.

## Ilustración 12 Evidencia de implementación.

Fuente: Autor.

2. Los coordinadores de compras adquirieron 3 compromisos que fueron:

- Actualizar el listado de proveedores, dando cumplimiento a lo establecido en el manual.
- Utilización del manual.
- Utilización del formato de evaluación a proveedores y demás formatos del manual.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META**  
**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**



GESTIÓN DE CALIDAD  
 REGISTRO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: GC-FT-01  
 VERSIÓN: 1  
 PÁGINA: 1 DE 1

FECHA:	10 de sept. de 2020		Lugar:	011	
TIPO DE ACTIVIDAD: (marcar con X la actividad correspondiente)					
Capacitación:	<input checked="" type="checkbox"/>	Entrenamiento:	<input type="checkbox"/>	Charla pre operacional:	<input type="checkbox"/>
Divulgación documental:	<input type="checkbox"/>	Nombre del documento:	<input type="checkbox"/>		
Otro:	<input type="checkbox"/>				
TEMA:	Sociolización Manual para la adquisición de bienes y servicios				
Nombre del responsable:	Vanessa Lopez		Cargo:	Dir. Admin y T.H	
Hora de inicio:	<input type="checkbox"/>		Hora de finalización:	<input type="checkbox"/>	
ASISTENTES					
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDEULA	CARGO	FIRMA	
-	Diana Padina Alondro	100027998	Asistente		
-	Eduardo Argel Barrera	1111.822.607	Coord. HUBO		
-	Andrés Montenegro	1121.099.610	Coord. Admin		
-	AIDA MARIA BARRERA GIL	1121.831.316	COORD. SELECCIÓN		
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
-					
COMPROMISOS:					
1.	Suministro de manual y Formatos				
2.	Planificación y exigibilidad de plazos de entrega.				
3.	Solo solicita compra líderes de area.				

**Ilustración 14 Evidencia de reunión 2**

Fuente: Autor.

4. Los líderes de cada área adquirieron 3 compromisos:
- Utilización del presente manual y sus formatos.
  - Con ayuda de el Anexo planificación de suministros planear y exigir sus entregas.
  - Ser ellos quienes hacen las solicitudes de sus áreas.



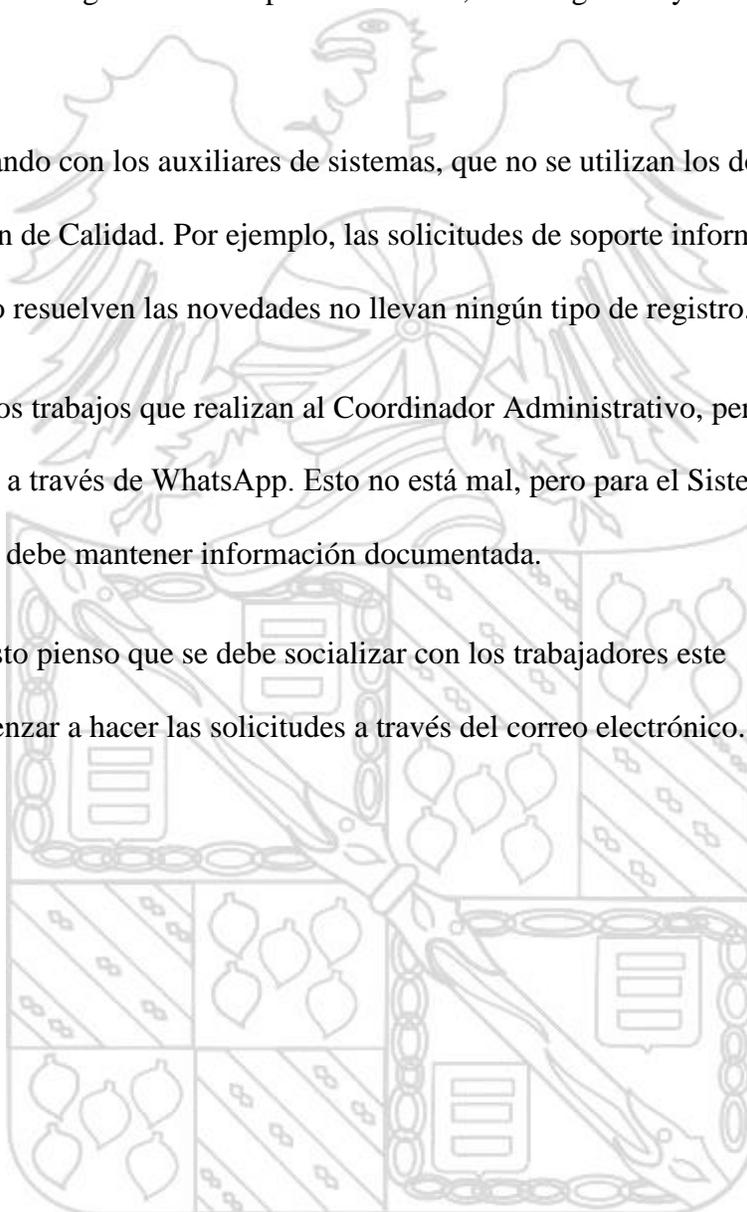
### **11.2. Documentos de Gestión de tecnología.**

En el proceso de G. Tecnológica existen 2 procedimientos, uno de gestión y otro de mantenimiento.

Se identificó conversando con los auxiliares de sistemas, que no se utilizan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Por ejemplo, las solicitudes de soporte informático las hacen verbal y cuando resuelven las novedades no llevan ningún tipo de registro.

Ellos deben reportar los trabajos que realizan al Coordinador Administrativo, pero lo hacen de manera “Informal” a través de WhatsApp. Esto no está mal, pero para el Sistema de Gestión de Calidad se debe mantener información documentada.

Teniendo en cuenta esto pienso que se debe socializar con los trabajadores este procedimiento y comenzar a hacer las solicitudes a través del correo electrónico.



**6.2. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE.**

No.	Descripción del paso a paso.	Responsable.	Documento.
1.	<b>REPORTE DE NOVEDADES:</b> Recibir reportes de novedades que se presenten en los equipos y/o software. Cada trabajador responsable del equipo que presenta la novedad debe tramitarla de forma escrita a través del correo <a href="mailto:sistemas@covicol.com.co">sistemas@covicol.com.co</a> . El reporte se puede dar de forma verbal cuando	Trabajador solicitante.	Correo electrónico.



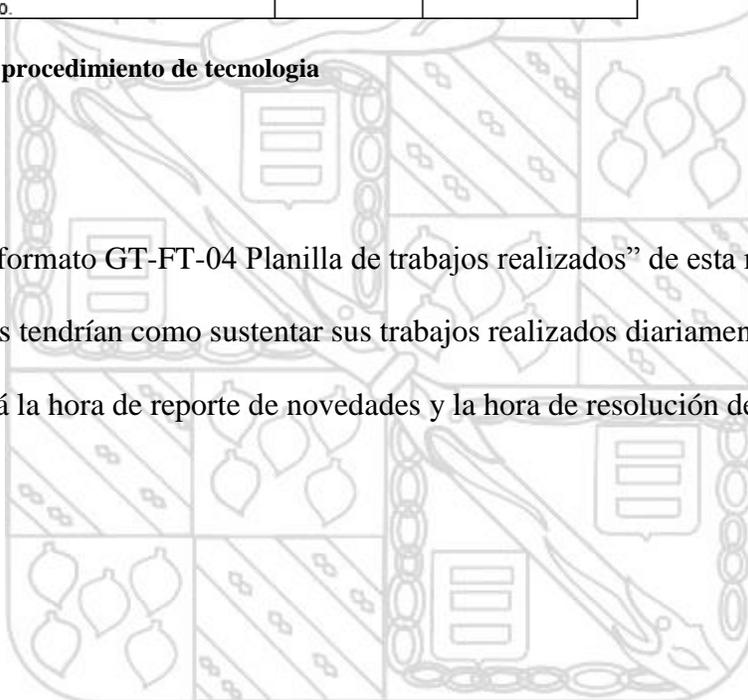
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GT-PR-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMATICA	VERSIÓN	2
		PÁGINA	9 de 13

el Solicitante considere que el reporte pueda tener una solución sencilla pero posterior a la solución se debe enviar el correo electrónico si el Auxiliar de Sistemas así lo requiere para tener el debido registro.		
---	--	--

**Ilustración 15 Evidencia procedimiento de tecnología**

Fuente: Autor.

Además, se diseñó el formato GT-FT-04 Planilla de trabajos realizados” de esta manera los Auxiliares de Sistemas tendrían como sustentar sus trabajos realizados diariamente. En este formato se evidenciará la hora de reporte de novedades y la hora de resolución del problema.





**GESTIÓN TECNOLÓGICA**  
**PLANILLA DE TRABAJOS REALIZADOS**

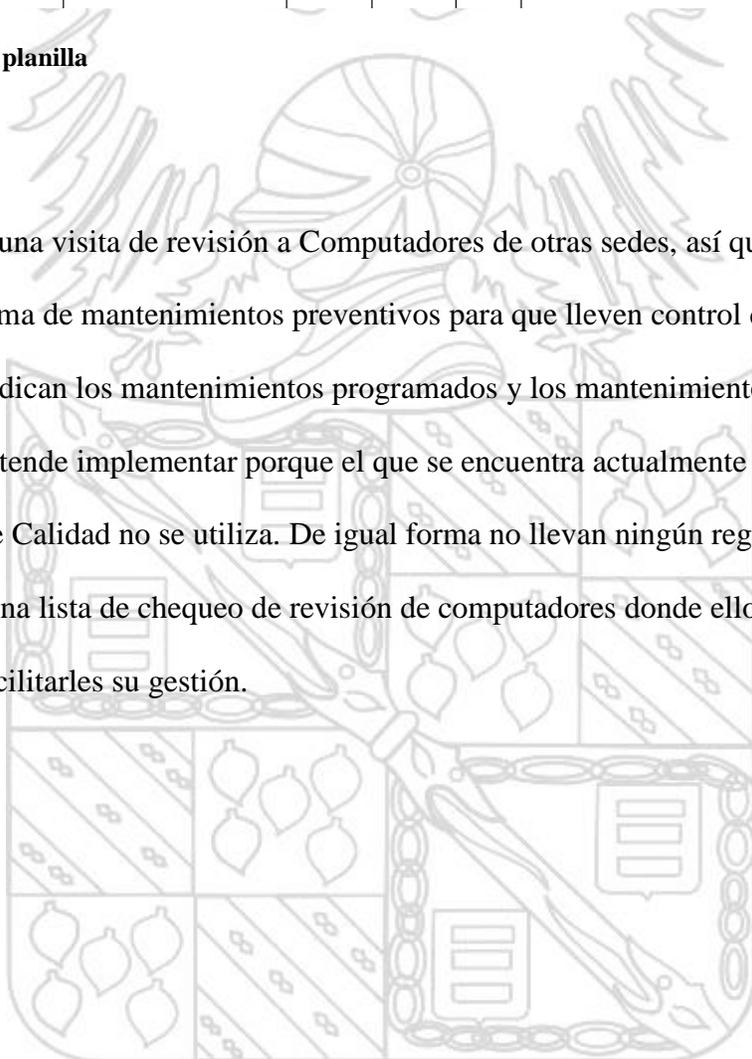
**CÓDIGO:GT-FT-04**  
**VERSIÓN:1**  
**PÁGINA:1 DE 1**

Responsable:				Fecha:			
No.	Nombre de solicitante	Novedad	Hora de solicitud	Hora de atención	Solicitud ó (Si/No)	Observación	Firma de Solicitante

**Ilustración 16 Evidencia planilla**

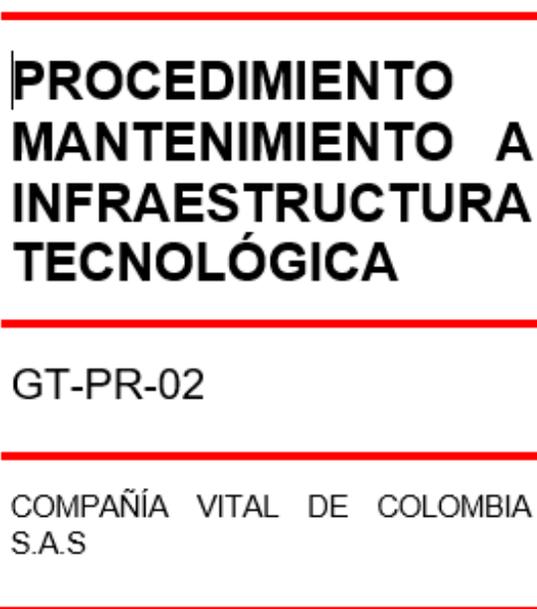
Fuente: Autor.

Semanalmente hacen una visita de revisión a Computadores de otras sedes, así que se modificó un cronograma de mantenimientos preventivos para que lleven control de sus visitas en el cual se indican los mantenimientos programados y los mantenimientos ejecutados, que se pretende implementar porque el que se encuentra actualmente en el Sistema de Gestión de Calidad no se utiliza. De igual forma no llevan ningún registro de estas, así que diseñé una lista de chequeo de revisión de computadores donde ellos pueden soportar su visita y facilitarles su gestión.





El Coordinador de Gestión tecnológica comentó que el procedimiento de Mantenimiento de infraestructura tecnológica tampoco se lleva a cabo como dice en el documento, así que se modificó estableciéndolo como se hace actualmente.



**PROCEDIMIENTO  
MANTENIMIENTO A  
INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA**

GT-PR-02

COMPAÑÍA VITAL DE COLOMBIA  
S.A.S



**Ilustración 19 Evidencia Procedimiento de mant. tecnológico**

Fuente: Autor.

**11.3. Documentos de Gestión de Mantenimiento.**

En este proceso existe el Procedimiento de gestión Vehicular pero no contempla la gestión de maquinaria y equipo, así que se agregó a este.

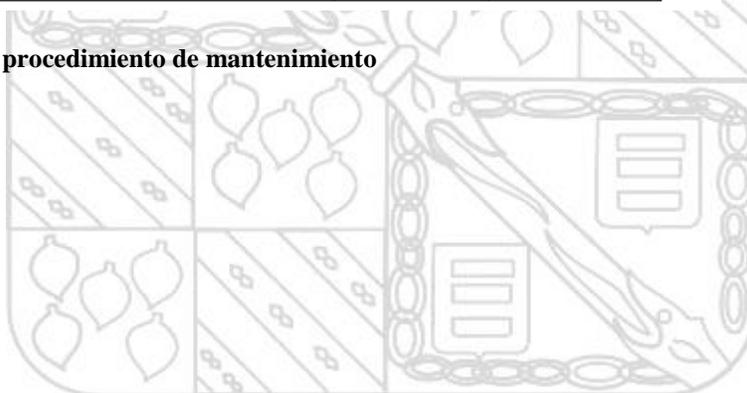
**5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

**5.1. GESTION VEHICULAR.**

No.	Descripción del paso a paso	Responsable	Documento relacionado
1.	<b>SOLICITUD VEHICULAR</b> (Moto, camioneta, camión): Se debe enviar a través de correo electrónico formato "GM-FT-01 V1 Asignación para Circulación", al Coordinador de Mantenimiento con 12 horas antes de recibir una respuesta.	Solicitante	GM-FT-01 V1 Asignación para Circulación.
2.	<b>DOCUMENTOS CONDUCTORES:</b> El Coordinador administrativo debe llevar un control de los documentos de los conductores y garantizar que dicha información se encuentre actualizada y vigente, para esto debe diligenciar el formato "GA-FT-11 Control documental conductores".	Coordinador Administrativo.	"GA-FT-11 Control documental conductores"
3.	<b>ENTREGA DE VEHICULOS A CONDUCTORES:</b> Luego de la aprobación para el uso del móvil, el coordinador de mantenimiento hace entrega de llaves de vehículo, tarjeta de parqueadero y "GM-FT-03 V1 Pre Operacional de Motocicleta" o "GM-FT-02 V1 Pre Operacional de Vehículos". Los formatos pre-operacionales deben ser entregados al coordinador d mantenimiento todos los viernes, las llaves y la tarjeta de parqueadero debe ser devuelta a la oficina inmediatamente regrese del viaje, salvo que lleguen en horario no laboral se harán entrega al día siguiente, para el caso que sea viernes en la noche el regreso del viaje, el vehículo se debe dejar en el molino y las llaves en el interior de la bodega.	Coordinador de Mantenimiento.	GM-FT-02 V1 Pre Operacional de Vehículos, GM-FT-03 V1 Pre Operacional de Motocicleta.
4.	<b>ENTREGA DE FACTURA DE COMBUSTIBLES:</b> La factura de venta del combustible en el caso de que se tanquee, debe entregarse con las llaves y al coordinador	Coordinador de Mantenimiento.	"CP-IF-01 Informe consumo de combustible".

**Ilustración 20 Evidencia procedimiento de mantenimiento**

Fuente: Autor.



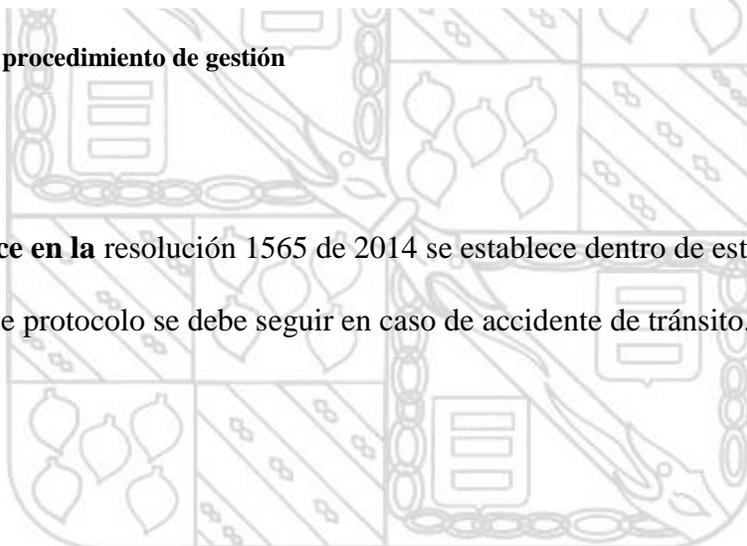
**5.2. GESTIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO.**

No.	Descripción del paso a paso	Responsable	Documento relacionado
1.	<b>ENTREGA DE MATERIAL:</b> Cuando a un operador se le entregue una maquina o herramientas, se realiza un acta de entrega donde se relaciona lo entregado. El operador será responsable de estos y en caso de daño, perdida o novedad debe reportarlo de inmediato al Coordinador de mantenimiento.	Coordinador de Mantenimiento, Operador de maquinaria.	Acta de entrega.
2.	<b>GENERAR UN INFORME DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE:</b> Para combustible en el Municipio de Granada, el proveedor genera una "Cuenta de Cobro" donde relaciona información necesaria (Fechas de Tanqueo, No. De Factura de Tanqueo, Tipo de Producto, Cantidad, Placa del Vehículo Tanqueado, Valor Unitario y Valor Total), la cual será comparada con "CP-IF-01 V1 Informe de Consumo de Combustible" presentado por el Coordinador de Mantenimiento donde de manera adicional a lo antes descrito este especificará "Trayecto, Kilometraje Inicial y Final" al Director Administrativo y de Talento Humano para revisar su concordancia. Con la Aprobación de la aquí citada se procederá a causar la Cuenta, de no coincidir la anterior el Coordinador de Mantenimiento deberá revisar nuevamente la información suministrada y sustentar la variación.	Coordinador de Mantenimiento.	CP-IF-01 Informe de Consumo de Combustible. V1 de de
3.	<b>GENERAR UN INFORME DE HORAS:</b> Al iniciar y al finalizar la jornada laboral, los Operadores De Maquinaria deben enviar a través de Whatsapp al Coordinador de Mantenimiento una foto con la información del horometro. Con esta información se realiza un informe donde se tiene en cuenta la cantidad de horas que las maquinas trabajan durante el día, información del GPS, consumo de combustible, para apoyar al área de Talento Humano a liquidar la nómina de los Conductores. Este informe se genera los 10 y 20 de cada mes.	Coordinador de Mantenimiento.	GM-IF-02 Informe de horas-maquina. V1

**Ilustración 21 Evidencia procedimiento de gestión**

Fuente: Autor.

Como se establece en la resolución 1565 de 2014 se establece dentro de este procedimiento que protocolo se debe seguir en caso de accidente de tránsito.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META**  
**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**



8.	<p><b>EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO, COLISIÓN/INCIDENTE/SINIESTRO VIAL O AUTOMOVILÍSTICO:</b>                  Al ocurrir un accidente de tránsito el conductor detiene el vehículo y solicita la presencia de la aseguradora y de la autoridad de tránsito, el levantamiento del croquis correspondiente (en caso de que se requiera) e informa de inmediato al Coordinador de mantenimiento.</p> <p>Para el robo de algún elemento del vehículo o de éste, presenta la respectiva denuncia ante la autoridad competente anexándola para la respectiva reclamación, Reporta a la compañía aseguradora de la Entidad el siniestro o robo, quienes tomarán las medidas del caso.</p> <p>Una vez recibidos los documentos, en comunicación con la Aseguradora se hará la respectiva reclamación, para el arreglo del vehículo.</p>	Conductor.	Denuncio.
----	---	------------	-----------

**Ilustración 22 Evidencia en caso de accidente**

Fuente: Autor.

Se propone un cambio en los formatos de preoperacionales de Vehículo, Motocicleta y maquinaria, para que sean mas fácil de diligenciar en forma. Los cuales permiten al coordinador de mantenimiento llevar un mayor control de estos chequeos porque se deben diligenciar semana a semana y no cada 15 días.



GESTIÓN DE MANTENIMIENTO  
 PREOPERACIONAL DE VEHICULOS

CÓDIGO: GM-FT-XX  
 VERSIÓN: XX  
 PÁGINA: 1 DE 1

NOMBRE DEL CONDUCTOR													
LIC CONDUCCION	VENCE	No.	dd	mm	aa	KILOMETRAJE INICIAL	KILOMET						
MARCA		MODEL		COLOR									
TIPO VEHICULO		PLACA											
SEMANA DEL _____ DE _____		AL _____ DE _____		ANO _____									
		B: BUENO		NA: NO APLICA									
ASPECTOS EVALUADOS (LISTA DE CHEQUEO)		LUNES	MARTES	MIE.	JUEVES	VIERNES							
Luces altas y Bajas, parqueo, Reversa, Freno.		M	B	NA	M	B	NA	M	B	NA	M	B	NA
Indicadores de tablero.													
Radio.													
Luces internas.													
Swich.													
Motor de Arranque.													
Tiempo de starter.													
Compresión de frenos.													
Pedal.													
Nivel de Fluido de frenos.													

**Ilustración 23 Evidencia preoperacional 1**

Fuente: Autor.







## 12. Recomendaciones.

- Se recomienda a COVICOL S.A.S. que continúe acompañando la utilización del procedimiento expuesto en el “CP-MN-01 V2 Manual para la adquisición de bienes y servicios” para que de esta manera se continúe con el mejoramiento continuo del proceso.
- Se sugiere a COVICOL S.A.S. Implementar las modificaciones hechas al proceso de Gestión Tecnológica, la utilización de los formatos diseñados por el practicante ayudaría a controlar el tiempo de respuesta de los auxiliares de sistemas para que de esta manera suplan las necesidades de manera oportuna.
- Se recomienda a COVICOL S.A.S. Implementar los cambios realizados a los documentos del Proceso de Mantenimiento, para de esta manera tener un mayor control de la ejecución de los mantenimientos de Vehículos, Maquinaria y equipo, y poder reducir su incidencia y alargar su vida útil.

### 13. Conclusiones

El Sistema de gestión de calidad es una herramienta importante para ayudar al éxito de las organizaciones, razón por la cual es fundamental mantener sus documentos actualizados y pertinentes según sus operaciones.

Teniendo en cuenta que todas las organizaciones presentan debilidades en su hacer, es fundamental que aprovechen recursos ya existentes para contrarrestarlas. Desde el área de Calidad existen instrumentos tales como los diagramas de Ishikawa que nos permiten analizar las causas que generan dichas debilidades.

Por lo anterior se concluye que al haber utilizado los diagramas de Ishikawa para hallar las causas de las debilidades de COVICOL S.A.S., y posteriormente continuar con el plan de mejoramiento propuesto en el ítem “10” se procedió a actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, de manera pertinente y abarcando las necesidades que se presentan actualmente en la organización específicamente en los procesos de Compras, Gestión tecnológica y Gestión de mantenimiento, y así poder mejorarlos.

#### 14. Referencias.

- Martin, M. (17-10-20). *Planificación de la cadena de suministros: desde el S&OP hasta el IBP*. esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/10/20/la-planificacion-de-la-cadena-de-suministros/>
- GEO Tutoriales. (2017, 3 marzo). *Qué es el Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Causa Efecto*. gestiondeoperaciones. <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/que-es-el-diagrama-de-ishikawa-o-diagrama-de-causa-efecto/>
- Ley 1565 de 2014.



## 15. Anexos

### Anexo 1. Evidencia fotográfica.

- Socialización de “CP-FT-01 Manual para la adquisición de bienes y servicios”.



**Ilustración 27 Socialización con líderes**

Fuente: autor.

- Recolección de información con el Coordinador de mantenimiento.



**Ilustración 28 Entrevista con Coordinador de mantenimiento**

Fuente: Autor.