

**RAE No.**

**FICHA TOPOGRÁFICA:**

**TÍTULO:** PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE VENTAS, COMPRAS Y LOGÍSTICA DE PROSUMINISTROS DE COLOMBIA S.A.S.

**AUTORES:** VALBUENA CUBIDES, Daniel Felipe

**MODALIDAD:** PRÁCTICA EMPRESARIAL

**PAGINAS:** 69      **CUADROS:** 12      **FIGURAS:** 6      **ANEXOS:** 9

### **CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN

FICHA TÉCNICA

1. GENERALIDADES

2. PLANIFICACIÓN DEL SGC DE LA ORGANIZACIÓN

3. PROCESOS MISIONALES DEL SGC DE PROSUMINISTROS

4. CONCLUSIONES

5. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

### **PALABRAS CLAVES:**

CALIDAD, SISTEMA, PRODUCTO, POLÍTICA DE CALIDAD, PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ISO

**DESCRIPCIÓN:** Se planificó y documento los procesos de Ventas, Compras y Logística de Prosuministros de Colombia S.A.S.

**METODOLOGÍA.** Se planificó el SGC de la organización, se identificó los procesos y su interacción y se estructuró el Mapa de Procesos, se documentó los procesos de Ventas, Compras y Logística y sus correspondientes procedimientos y documentos relacionados.

**CONCLUSIONES:** La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización partió de la Planificación Estratégica del SGC que comprende el desarrollo de la Política y de los Objetivos de la Calidad como lineamientos generales de la calidad que involucran los requerimientos, necesidades y expectativas de los clientes los cuales son adoptados por la empresa así como la Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad enfocada en la estructuración del SGC.

Al identificar los procesos y sus interacciones, identificándolos con sus respectivos responsables recursos e indicadores y estructurar el Mapa de Procesos permiten a la organización el logro de los Objetivos de la Calidad que se trazó.

La documentación de los Procesos de Ventas, Compras y Logística y sus correspondientes procedimientos y documentos relacionados involucra las acciones que adelanta la organización para la prestación de los servicios, tomando como referente los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de Prosuministros de Colombia.

### **FUENTES:**

BUENAS TAREAS. Perfil de cargo [en línea]. Bogotá. La Empresa [citado 31 octubre, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Perfil-Del-Cargo/1168954.html.pdf>>.

EMPRESA ACTUALIDAD. Comercialización [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 4 agosto, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://empresactualidad.blogspot.com/2012/03/comercializacion-definicion-y-conceptos.html>>.

FONTALVO, Tomás José y VERGARA, Juan Carlos. La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Bogotá: Eumed, 2010. 195 p.

GUERRERO, Margarita. Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos. Bogotá: Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Modalidad Tesis, 2012, 110 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC – ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2005. 32 p.

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco. ISO 9000 y la planificación de la calidad. 2 ed. Bogotá: ICONTEC, 2012. 112 p.

NORMAS ISO.COM. ¿Qué es ISO 9001:2008? [en línea]. Bogotá: La Empresa [13 agosto, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>.

STERN, Louis. EL-ANSARY, Adel; COUGHLAN, Anne y CRUZ, Ignacio. Canales de comercialización. 5 ed. Bogotá: Prentice Hall, 2010. 481 p.

TARÍ, Juan José. Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante: Universidad de Alicante ,2000. 302 p.

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA. Calidad [en línea]. San Salvador: La Universidad [9 agosto, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/336.25-M821d/336.25-M821d-GBA.pdf>>

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos ISO 9001 [en línea]. Lima: La Universidad [citado 12 agosto, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>>.

### **LISTA DE ANEXOS:**

- Anexo A. Caracterización de Ventas
- Anexo B. Caracterización Compras
- Anexo C. Caracterización Logística
- Anexo D. Perfil de cargo Ventas
- Anexo E. Perfil de cargo Compras
- Anexo F. Perfil de cargo Logística
- Anexo G. Procedimiento Ventas
- Anexo H. Procedimiento Compras
- Anexo I. Procedimiento Logística