

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 53

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

**ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.**

<b>Nombre del estudiante</b>	David Ramírez Velásquez
<b>Programa académico</b>	Administración de negocios internacionales
<b>Nombre de la Agencia o Centro de Práctica</b>	Compañía Colombiana de Cerámica SAS (Corona)
<b>NIT.</b>	860002536-5
<b>Dirección</b>	Carrera 39 # 40b sur 176
<b>Teléfono</b>	3106248270
<b>Dependencia o Área</b>	Tecnología de la información (estrategia e innovación digital)
<b>Nombre Completo del Jefe del estudiante</b>	David Jiménez Ospina

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 53

<b>Cargo</b>	Director de estrategia e innovación digital
<b>Labor que desempeña el estudiante</b>	Practicante Estrategia e innovación digital
<b>Nombre del asesor de práctica</b>	John Jairo Echeverri Arango
<b>Fecha de inicio de la práctica</b>	01/08/2023
<b>Fecha de finalización de la práctica</b>	31/01/2024

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

### 1.1 Centro de práctica.

Corona: Compañía Colombia de Cerámica S.A.S

#### **Misión:**


Corona es una multinacional colombiana con más de 140 años de historia empresarial dedicada a la manufactura y comercialización de productos para el hogar, la construcción, la industria, la agricultura y el sector de energía. (Corona, 2023)

#### **Propósito general:**

Mejoramos vidas transformando espacios.

#### **Valores:**

1. Pasión por el servicio.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 3 de 53</p>

2. Somos íntegros, austeros, sencillos y respetuosos.
3. Responsables con la sociedad. (Corona, Sharepoint, 2023)

**Objetivos Institucionales:**

1. Crecer orientados al consumidor.
2. Incrementar nuestra competitividad. (Corona, Sharepoint, 2023)
3. Potenciar nuestra gente.
4. Ser una empresa responsable social y ambientalmente.


**Propuesta de valor:**

Ofrecemos a nuestros clientes y consumidores:

1. Productos y soluciones integradas e innovadoras.
2. Omnicalidad para lograr cercanía y expresar nuestras marcas.
3. Garantía y respaldo que genera seguridad y confianza.
4. Liderazgo en responsabilidad social y ambiental. (Corona, Sharepoint, 2023)

**1.2 Objetivo de la práctica empresarial.**

Apoyo en el área de “Estrategia e innovación digital” mediante la ejecución de procesos clave como la creación de solicitudes de pedidos, órdenes de compra, carga de reales y verificación de presupuesto vs ejecución del año (mes a mes); además de la recomendación de implementación de la propuesta de “diagramas de procesos organizacionales” con lo que se pretende lograr tener jornadas laborales más eficientes y de mayor productividad.


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 4 de 53</p>

## 1.2 Funciones

Dentro del área de Estrategia e innovación digital, mis funciones principalmente se ven enfocadas en la generación de solicitudes de pedidos y generación de órdenes de compra para gran cantidad de proveedores los cuales prestan servicios como son: facturación electrónica, servicios de conectividad, tecnología, respaldo de información, gestión de infraestructura, licencias, entre otros. Además de esto; estoy encargado de la verificación del presupuesto vs ejecución, aquí es donde podemos ver cómo es el comportamiento del presupuesto asignado para cada UBN (unidad básica de negocio) en lo transcurrido del año, si hay sobre ejecuciones, subejecuciones, o si en lo que va del año va acorde a lo presupuestado; y con esto, mis compañeras de trabajo puedan hacer análisis e informes al respecto. De igual manera, a partir de la semana 3 del mes de septiembre, comenzaré a dar apoyo en el área de proyectos (aún sin funciones establecidas).

## 1.3 Justificación de la práctica empresarial.

Elegí la modalidad de práctica empresarial para culminar mi carrera profesional y lograr mi graduación, conté con la fortuna de que Corona me abrió las puertas para cumplir con este objetivo, dándome así la oportunidad de entender como es la dinámica de una multinacional y de una empresa tan prestigiosa como lo es ella; dándole un enfoque muy administrativo y financiero a mis prácticas profesionales que es lo que ejecuto en mi área “Estrategia e innovación digital”, viendo como una empresa que normalmente es reconocida por insumos para la construcción y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 5 de 53</p>

productos en cerámica, tiene gran cantidad de operaciones, entendiéndose como Corona tiene procesos de producción, comercialización nacional e internacional, procesos basados en tecnología; aprendiendo desde mi cargo como es el comportamiento de las compras e inversiones que hace el área de “Estrategia e innovación digital”.

Puedo decir que las prácticas empresariales más que un requisito para mi graduación es la primer gran oportunidad de iniciarme en un trabajo de manera formal, además de agregarle experiencia significativa a mi hoja de vida laboral para futuros empleos.

La experiencia de las prácticas me permite enfrentarme a diversas problemáticas laborales y a encontrarles solución, para así adquirir más conocimientos y fortalecer los que ya tengo; asimismo me permite descubrir lo que realmente me apasiona, me gusta y por cual camino le daré enfoque a mi carrera.

Centrándome en la parte laboral, desde lo más básico, las prácticas empresariales son tan importantes, que cuando te enfrentas a una entrevista laboral, en lo que más se puede llegar a enfocar recursos humanos o la persona encargada de las entrevistas y vinculaciones, es que tan proactivo es el aspirante, que llegó a aportar a la empresa donde realizó sus prácticas, como fue su desempeño respecto al trabajo en equipo, si realmente el aspirante asumió retos, si dio lo mejor de sí, si logró generar avances y sobre todo si dio resultados.

Algo fundamental del practicante es conectar con la empresa, saber hacer una buena lectura de ella, para así poderse acoger a las directrices de esta y al equipo de trabajo.

#### **1.4 Equipo de trabajo.**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 53

**David Jiménez Ospina:** Director de estrategia e innovación digital.

**María José Gómez Piedrahita:** Analista técnico planeación IT.

**Adriana Pilar Gómez Rincón:** Analista de planeación financiera.

**Juan Felipe Martínez González:** Especialista gestión de proyectos.

**Juliana Gómez Arango:** Especialista gestión de proyectos.

**Leidy Johanna López López:** Especialista gestión de proyectos.

**Luz María Quiceno Merino:** Especialista gestión de proyectos.

**Sandra Milena García Martínez:** Especialista gestión de proyectos.

**Daniela Diaz Duque:** Especialista de transformación digital.

**Yesenia Mora Acosta:** Líder PMO.


**Natalia Carolina Arenas Vélez:** PMO y desarrollo de redes externas.

## **2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS**

### **2.1 Título de la propuesta**

Diseño de diagramas de procesos con relación a órdenes de compra y creación de proveedores para el área de “Estrategia e innovación digital” de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S.

### **2.2 Planteamiento del problema.**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 7 de 53</p>

Principalmente la problemática se enfoca en los nuevos colaboradores que al momento de ingresar al área de “Estrategia e innovación digital” no todo queda suficientemente claro en las inducciones ya que son varios procesos en los que se ven involucrados.

Por otro lado, enfocándose en los colaboradores que llevan cierta cantidad de tiempo en el área de “Estrategia e innovación digital”, también se les puede llegar a dificultar debido a que no tienen el hábito de hacer procesos específicos, generando retrasos en las labores que cada uno de ellos tiene asignadas en el momento.


La continua disminución en el desempeño laboral podría generar conflictos, malentendidos y problemas dentro del grupo de trabajo dado a que la totalidad de los procesos tienen cierta dependencia; esto debido a la falta de preparación e inducción.

Según lo anterior concluyo que es de suma importancia lo propuesto, ya que podría llegar a evitar inconformidades y quizás lograría optimizar tiempos; consecuente a esto propiciaría un excelente ambiente laboral.

### **2.3 Justificación.**

Recolectando información, enfocándome en mi área y equipo de trabajo acerca de qué procesos son los que tienden a tener un nivel más alto de complejidad, llego a concluir que las falencias más notorias se encuentran en:

1. Creación de proveedores.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 8 de 53</p>

2. Proceso completo de generación de órdenes de compra, iniciando desde la creación de la solicitud de pedido y finalizando con la aceptación de la OC.

La idea principal de esta propuesta es que cualquier colaborador del área “Estrategia e innovación digital” pueda ejecutar los procesos mencionados anteriormente. Además de esto, la facilidad que se le ofrecería a antiguos y nuevos colaboradores en sus procesos laborales. Se le recomienda al área de “Estrategia e innovación digital” que con la ejecución de esta propuesta, se puede llegar a optimizar tiempos de inducción por lo que no se tendría que recurrir a otra persona para volver a explicar el paso a paso de cada proceso, sino que ya cada colaborador tendría en sus manos la herramienta clave para resolver sus inquietudes.

## **2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).**


### **2.4.1 Objetivo general:**

Diseñar diagramas de procesos organizacionales con relación a órdenes de compra y creación de proveedores para el área de “Estrategia e innovación digital” de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S.

### **2.4.2 Objetivos específicos:**

1. Recolectar información acerca de cuáles procesos tienen mayor nivel de complejidad para los integrantes del equipo de “Estrategia e innovación digital”.
2. Documentar cada fase o subproceso de cada uno de los diagramas de procesos organizacionales.



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 53

3. Diseñar diagramas de procesos organizacionales.

## 2.5 Diseño Metodológico.

La gran mayoría de información será recolectada mediante la plataforma SAP, ya que en esta es donde se ejecutan la totalidad de los procesos, SAP es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones. (SAP, ¿QUE ES SAP?, 2023) Por otro lado, el software utilizado dentro de la plataforma será ERP, este se entiende como un software que incluye programas para todas las áreas de negocio centrales, tales como compras, producción, gestión de materiales, ventas, marketing, finanzas y recursos humanos (RR. HH.). (SAP, ¿QUE ES SAP?, 2023)

El tipo de investigación que se llevará a cabo con la elaboración de esta propuesta será la investigación cualitativa, debido a que la información que será recopilada será no numérica; no existirá un estudio estadístico, se basará principalmente en recolección de datos. La obtención de la información que no esté presente dentro de la plataforma SAP, será directamente desde fuentes primarias como los son mi jefe, David Jiménez Ospina y compañeros de trabajo, como mano derecha tendré a María José Gómez Piedrahita y Adriana Pilar Gómez Rincón.

## 2.6 Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Inducción trabajo de mejoramiento																
Planteamiento de la problemática																
Creación propuesta de mejoramiento																
Entrega inicial																
Documentación de diagramas																
Diseño - Diagrama de procesos organizacionales 1																
Diseño - Diagrama de procesos organizacionales 2																
Entrega final																
Exposición trabajo de mejoramiento																

## 2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)


Ficha de presupuesto				TRM Agosto 3 - 2023		COP 4.056,99
Concepto	Detalle	Costo	Costo mes	Subtotal		
Computador portatil	Hp Intel CORE i5 7th generación	Neto	COP 1.999.000			COP 1.999.000
Mouse	Genius	Neto	COP 32.900			COP 32.900
Licencia	SAP - ERP	Costo aproximado 4 meses	USD 133	USD 33,33	COP 135.219	COP 540.932
Internet	Canon Mensual	4 meses	COP 320.000	COP 80.000	COP 80.000	COP 320.000
<b>Total</b>					<b>COP 215.219</b>	<b>COP 2.892.832</b>

## 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

### 3.1 MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1.1 Antecedentes

La ausencia de diagramas de procesos organizacionales en la compañía Corona, específicamente en el área de “Estrategia e innovación digital” se puede llegar a entender como


 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 11 de 53

la falta de herramientas de conocimiento sobre cómo se deben de ejecutar los distintos procesos dentro del área. Esta escasez de información llega a tornarse como un antecedente que puede afectar la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales.

Para comenzar, la falta de conocimiento y/o de información acerca de procesos específicos puede convertirse en una mala ejecución de estos. Los colaboradores pueden tener algún vacío respecto a las inducciones de los procesos asignados a sus funciones, lo que consecuentemente llevará a cabo ineficiencias y no será una ejecución de los procesos de manera óptima.

Además, la falta de comprensión de manera total de los procesos puede generar confusión e inconvenientes dentro del equipo de trabajo; no solo en el área de “Estrategia e innovación digital”, sino también llegando a afectar a diferentes áreas de la empresa ya que estas, dependen de algunos procesos para continuar con sus objetivos. Adicionalmente, al no tener una guía, manual, o diagrama base que dé claridad de cuales son las fases o pasos del proceso puede verse involucrado el ambiente laboral como anteriormente lo mencioné, teniendo malentendidos e inconvenientes debido a retrasos y afectaciones en el trabajo de áreas dependientes o del mismo equipo de trabajo.

La falta de conocimiento sobre la ejecución de procesos puede llegar a dificultar la identificación de áreas de mejora. Al no tener un entendimiento completo y detallado de cómo se ejecutan los procesos, llega a ser complejo determinar dónde se pueden hacer cambios para

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 12 de 53</p>


optimizar la eficiencia dentro de las funciones a realizar, no solo en el área de “Estrategia e innovación digital”, sino también es un factor fundamental para aplicar en toda la compañía Corona.

La ausencia de diagramas de procesos organizacionales puede conllevar a la repetición de errores y a la dificultad para aprender de situaciones pasadas. Sin una guía, manual, mapa o diagrama de procesos, es más probable que los errores se sigan repitiendo, ya que no hay ningún instructivo detallado para corregir y evitar situaciones del mismo índole en un futuro.

La no implementación de diagramas de procesos organizacionales dentro de una compañía puede generar efectos negativos. Por un lado, la ineficiencia se convierte en una algo constante, donde la falta de conocimiento llega a provocar más esfuerzos, la ejecución de cosas innecesarias y retrasos en la entrega de productos o servicios. Además, la falta de entendimiento afecta a los empleados, ya que no comprenden a totalidad los procesos y carecen del conocimiento de cómo sus funciones pueden contribuir o afectar al objetivo general de la compañía.

Por otro lado, la toma de decisiones puede llegar a convertirse en algo complicado debido a que podría llegar a existir la ausencia de datos claros sobre los procesos.

Desde mi experiencia personal, desde el momento que ingresé a la compañía para hacer mis practicas profesionales, tuve una muy buena acogida y muy buenas inducciones por parte de mi equipo de trabajo. No obstante, debido a que se trataban de procesos nuevos y desconocidos para mí, considero que se convirtió en algo complejo en la ejecución de estos, debido a que se debía

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 13 de 53</p>

regresar a la líder o encargada de dicho proceso para una nueva inducción, generando mas perdida de tiempo y retrasos en mis labores.


La situación de tener que recurrir constantemente a mis compañeras para recibir nuevas inducciones no solo generó retrasos en mis tareas, sino que también aumentó la sensación de incertidumbre en mi desempeño. A pesar de la buena acogida y el apoyo brindado por mi equipo, la complejidad de los procesos y la falta de una guía base dificultaron mi adaptación y eficiencia en las funciones asignadas.

Sin embargo, a medida que el tiempo pasó, pude adquirir un mejor entendimiento de los procesos y ganar experiencia en ellos. Gradualmente, mi capacidad para llevar mis funciones de manera independiente mejoró, a pesar de los obstáculos iniciales, esta experiencia me brindó la oportunidad de aprender y crecer en un entorno laboral desafiante.

Es esto lo que me lleva a plantear la propuesta de diseñar diagramas de procesos organizacionales con relación a órdenes de compra y creación de proveedores para el área de “Estrategia e innovación digital” de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S.

### **3.1.2 Marco teórico**

La creación de diagramas de procesos organizacionales es un elemento fundamental en la gestión y optimización de los procesos tanto en la compañía Corona como en cualquier empresa. Los diagramas de procesos organizacionales ofrecen una representación visual clara y detallada de cómo se llevan a cabo las actividades y tareas en una organización, desde el inicio hasta la conclusión de un proceso específico. Un diagrama de procesos organizacionales, lo podemos ver

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 14 de 53</p>

como una guía o manual que facilitará la comprensión y entendimiento de los procesos laborales, haciendo la aclaración que, todos los procesos del área de “Estrategia e innovación digital” al igual que al resto de la compañía tienen plataformas específicas para la ejecución de estos.


En este orden de ideas es fundamental entender los siguientes conceptos claves.

### **3.1.2.1 Proceso**

Según la ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes. (Esginnova, 2023). En este, se incluyen diferentes series de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado en el que se agrega valor a un insumo y se suministra un producto o servicio a un cliente externo o interno para satisfacer una necesidad. (MinSalud, 2012)

Cada proceso tiene un inicio y final ya establecidos, así como parámetros o requisitos iniciales y objetivos específicos que serán fundamentales para determinar su ejecución. Durante la ejecución de un proceso podemos encontrar etapas, roles asignados e información requerida que es estrictamente necesaria.

Podemos decir que la finalidad de un proceso es sin duda alguna, la satisfacción del cliente con el producto o servicio prestado. Sin dejar atrás la importancia que tienen las partes que

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 15 de 53</p>


intervengan en este, para poder cumplir los estándares de calidad del producto o servicio prestado. Esto se logra si desde el inicio del proceso, el equipo de trabajo cumple con cada uno de los pasos o subprocesos involucrados en este.

Dentro de un proceso, también encontramos subprocesos, que son etapas más específicas y detalladas de los procesos principales. Estos subprocesos, a su vez, pueden dividirse en tareas individuales, creando un orden que facilitará la comprensión del proceso principal. Desde que cada subproceso o etapa tenga una mayor explicación, será mayor el entendimiento y comprensión de este.

### **3.1.2.2 Subproceso**

Un subproceso representa una colección de pasos relacionados lógicamente contenidos en un proceso padre. Se puede ver un subproceso como una actividad única, que proporciona una vista simplificada de alto nivel del proceso principal, o puede ver los detalles del subproceso para obtener una vista más detallada de su contenido.

Los subprocesos pueden contener carriles que son distintos del proceso principal. Por ejemplo, las actividades del subproceso puede llevarlas a cabo un conjunto de participantes distinto del conjunto de participantes que lleva a cabo las actividades en el proceso principal. (IBM, 2021)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 16 de 53</p>

Podemos entender los subprocesos como los pasos fundamentales y detallados de un proceso principal. Cada subproceso representa una parte específica del proceso inicial. Relacionando las definiciones de proceso y subproceso, es fundamental comprender que los procesos organizacionales están compuestos por varios subprocesos relacionados. Los subprocesos son fundamentales para lograr un entendimiento y comprensión detallada y una excelente gestión a la hora de ejecutar y completar un proceso en su totalidad. Mientras que el proceso, es la ejecución de lo anterior, los subprocesos se enfocan en pasos más detallados, permitiendo una visión más sencilla de los procesos.


### **3.1.2.3 Proceso administrativo**

Se trata de un conjunto de funciones administrativas que se realizan de forma secuencial. Su propósito principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente.

El proceso administrativo está conformado de cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un proceso cíclico, por lo que se reiniciarán al completar su última fase. (Certus, 2021)

El proceso administrativo se puede llegar a decir que es un factor fundamental en la compañía, debido a que en este se incluyen las etapas que guían la forma en que se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos y acciones dentro de una organización.



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 17 de 53</p>


Complementando lo anterior, el proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol al cual se le ha identificado como la base primordial de la práctica administrativa otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las empresas, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. (Mendoza, 2019)

Centrándome en el enfoque de la propuesta del presente trabajo, como concepto principal que nos dará a entender el propósito del objetivo general, un mapa de procesos organizacional se entiende como:

#### **3.1.2.4 Mapa de procesos**

Un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. El mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos que realiza una organización. (Esan, 2016)

Un diagrama o mapa de procesos organizacionales lo entendemos como la guía clave en donde estará documentada e ilustrada mediante una serie de pasos o etapas para lograr a un objetivo establecido.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 18 de 53</p>


Los diagramas de procesos organizacionales son herramientas que con la creación de estos, serán un aspecto fundamental para el desarrollo óptimo de responsabilidades. El objetivo de estos es facilitarle al colaborador la guía para la ejecución de dichos procesos, donde se logrará mayor entendimiento y comprensión de lo asignado, generando así optimización de tiempos de reinducción. Los diagramas de procesos organizacionales representan un factor de suma importancia respecto a la eficiencia y eficacia en la ejecución de funciones dentro de cualquier compañía.

Los procesos seleccionados dentro de la propuesta planteada son la creación de proveedores y creación de órdenes de compra, son procesos que estrictamente se deben de realizar mediante la plataforma SAP y el SharePoint de la compañía Corona, que en este existe el apartado “Contacto efectivo”.

Para entender un poco más acerca de lo anterior es fundamental conocer la definición de cada una de estas plataformas.

### **3.1.2.5 SAP**

SAP es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones. (SAP, ¿QUE ES SAP?, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 19 de 53</p>


Dentro de la plataforma SAP existen diferentes softwares, pero el que se usará dentro de la propuesta planteada será el software ERP, inclusive se puede llegar a decir que este, es uno de los softwares más usado dentro de la plataforma.

### **3.1.2.5.1 SAP - ERP**

ERP son las siglas en inglés de "planificación de recursos empresariales", pero ¿qué significa ERP? La manera más simple de definir el ERP es pensar en todos los procesos de negocio centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR. HH., fabricación, cadena de suministro, servicios, procurement, y otros. En su nivel más básico, el ERP ayuda a gestionar de forma eficiente todos estos procesos en un sistema integrado. A menudo es el sistema de registro de la organización. (SAP, ¿Qué es ERP?, 2023)

ERP, lo podemos entender como si fuera el cerebro de una compañía, este es el que nos facilitará conectar todas las áreas de la compañía, como el área financiera, área de ventas, recursos humanos, entre otras; para lograr crear una conexión de estas y así poder trabajar todas las áreas juntas.

Esto conlleva a que una compañía sea mas eficiente, el beneficio que genera este software dentro de una compañía puede llegar a ayudar a los lideres o jefes de la compañía a tomar decisiones importantes y verificar que todo el flujo de trabajo esté sin problemas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 20 de 53</p>


Flujo de trabajo lo podemos definir como

### 3.1.2.6 Flujo de trabajo

Un flujo de trabajo es un sistema para gestionar procesos y tareas repetitivos que ocurren en un orden particular. Es el mecanismo por el cual las personas y las empresas realizan su trabajo, ya sea fabricando un producto, proporcionando un servicio, procesando información o cualquier otra actividad generadora de valor.

Dentro de la gestión de procesos empresariales, un flujo de trabajo se puede definir como una serie simple de tareas individuales, mientras que un proceso empresarial se considera más complejo, y consiste en múltiples flujos de trabajo, sistemas de información, datos, personas y sus patrones de actividad. Un flujo de trabajo se distingue por su simplicidad y repetibilidad, y generalmente se visualiza mediante un diagrama o lista de verificación. (IBM, ¿Qué es un flujo de trabajo?, 2023)

En el ámbito de la administración de procesos organizacionales, se puede describir un flujo de trabajo como una secuencia sencilla de tareas individuales. Por otro lado, un proceso empresarial se caracteriza por su mayor complejidad, ya que involucra varios flujos de trabajo, sistemas de información, datos, personas y sus procesos. Un flujo de trabajo se diferencia por su sencillez y la capacidad de ser repetido, generalmente se representa mediante un diagrama o una lista de verificación.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 21 de 53</p>

Retomando, acerca de las plataformas usadas por la compañía, podemos definir la plataforma SharePoint como:

### **3.1.2.7 SharePoint**


Las organizaciones usan Microsoft SharePoint para crear sitios web. Se puede usar como un lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella. Lo que necesita es un explorador web, como Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome o Firefox. (Microsoft, 2023)

Además de lo anterior, existen diferentes variables de SharePoint, en este caso puntual se esbozará acerca de la variable usada por la compañía Corona.

#### **3.1.2.7.1 SharePoint en Microsoft 365**

Un servicio basado en la nube, hospedado por Microsoft, para empresas de todos los tamaños. En lugar de instalar e implementar SharePoint Server local, cualquier empresa puede suscribirse a un plan de Microsoft 365 o al servicio de SharePoint Online independiente. Sus empleados pueden crear sitios para compartir documentos e información con sus compañeros, asociados y clientes. (Microsoft, 2023)

Conociendo lo anterior, SAP, se podría llegar a decir que es la plataforma mas valiosa, frente a su competencia, entendiendo esto como la de mayor importancia; es una plataforma que se

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 22 de 53</p>


puede considerar que hace la gran mayoría de procesos dentro de una compañía, desde el área financiera, inventarios, manejo de nómina, entre otros. Y por la parte de SharePoint, la podemos relacionar como una base de datos, la cual se convertirá en una página web pero para uso interno, donde solo los colaboradores de la compañía tendrán acceso a ella, dando a ellos facilidad de trabajar remoto con demás personas de la compañía.

Para concluir, tanto SAP como SharePoint serán pilares claves para la ejecución de la propuesta de “Diseñar diagramas de procesos organizacionales con relación a órdenes de compra y creación de proveedores para el área de “Estrategia e innovación digital” de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S.” Además, son dos plataformas fundamentales para la ejecución de labores dentro de la compañía Corona.

Entrando en detalle, los temas que más generan interés dentro del presente trabajo se centran en el proceso de creación de ordenes de compra, al igual que en la creación de proveedores, dos aspectos fundamentales de la gestión empresarial. Comenzando con el primero, es un proceso que contiene gran cantidad de conceptos, que a medida que se va ejecutando se va dando a entender cada uno de ellos. Podemos esbozar sobre algunos conceptos claves dentro de este proceso de creación de órdenes de compra como por ejemplo:

#### **3.1.2.8 Solicitud de pedido**

Una solicitud de pedido (SP) es el documento probable que se crea al enviar una solicitud para comprar artículos de bienes o servicios. Cada solicitud de compra se asigna a un ID único

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 23 de 53</p>

para identificarla y realizar su seguimiento a medida que se desplaza en el proceso de solicitud. Una solicitud puede incluir artículos de catálogo de un proveedor o artículos por encargo.

Las solicitudes de compra agregadas se crean al agregar los artículos retenidos para la consolidación que se visualizan en el panel de trabajo de compras.

Además, se pueden crear modificaciones para las solicitudes de pedido para gestionar las modificaciones de los artículos pedidos. Las modificaciones son similares a las solicitudes de compra. De forma predeterminada, una modificación conserva el mismo ID que la solicitud de compra principal. (SAP, solicitud de compra o solicitud, 2023)


Por otro lado tenemos como concepto principal:

### **3.1.2.9 Orden de compra**

La orden de compra es un documento legal que envía el comprador a su proveedor. Deja constancia del compromiso que asume ese comprador de pagar los productos o servicios específicos que ofrece el vendedor. Además, establece las condiciones de pago.

La orden de compra informa al vendedor sobre las necesidades del comprador. Además, establece las expectativas del comprador y del vendedor en relación con la transacción. Ya sea que realices una inversión de capital o simplemente compres nuevos artículos para sumar al inventario, la transacción comienza con una orden de compra.

Las órdenes de compra pueden ser útiles, ya que simplifican el proceso de compra. En general, el proceso de compra de productos con una orden de compra es el siguiente:


	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 24 de 53

- El comprador identifica la necesidad de adquirir un producto o servicio.
- Se emite una orden de compra al vendedor, ya sea con formato electrónico o mediante alguna publicación para la cual se utilizan plantillas de órdenes de compra.
- El proveedor recibe la orden de compra y confirma que puede cumplir con ella.
- Si puede cumplir con la orden, el proveedor comienza a asignar las existencias o el personal correspondiente.
- Si no es posible cumplir con la orden, se notifica al comprador y se cancela esa orden.
- Se envían los productos o se prestan los servicios. Se asigna un número de orden de compra para que ambas partes puedan identificar la orden específica.
- Luego, el vendedor envía la factura correspondiente a la orden de compra, que debe coincidir con el número de orden de compra.
- El comprador paga la factura de conformidad con las condiciones que se establecen en la orden de compra. (Square, ¿Qué es una orden de compra?, 2023)

Como factor clave debemos de entender que existen procesos que dependen uno del otro, y un ejemplo mas que claro es lo mencionado anteriormente; la creación de una orden de compra será consecuente a la creación de una solicitud de pedido.





 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 25 de 53</p>

Ahora, dando enfoque en el segundo proceso “Creación de proveedores”, encontramos como concepto principal de este, “Proveedor”, cuando hablamos de proveedor nos referimos a una empresa o persona que suministra servicios o productos a otra.

Una definición más precisa acerca de lo que es un proveedor sería:

### **3.1.2.10 Proveedor**


Un proveedor es una persona o un negocio que vende productos o brinda servicios con fines de lucro. Puede funcionar en un entorno de negocio a consumidor (B2C) o de negocio a negocio (B2B). En el entorno B2B, los proveedores suelen llamarse mayoristas. (Square, ¿Qué es un proveedor?, 2023).

Un proveedor es una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica. Por otra parte, el concepto de proveedor puede tener varios significados que dependen directamente de las funciones que vaya a realizar dicho proveedor. Además, el destinatario de dichas existencias puede transformar los recursos obtenidos o por el contrario venderlos sin más.

Los tipos de proveedores más habituales son tres:

- Proveedores de bienes.
- Proveedores de recursos.
- Proveedores de servicios.

Por norma general, los proveedores de bienes responden ante necesidades de tipo internacional y satisfacen las necesidades del mercado. Los proveedores de recursos responden a

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 26 de 53

las necesidades económicas de la empresa y por último los proveedores de servicios atienden a las necesidades del cliente. (Actiun, 2023)

En términos coloquiales podemos entender un proveedor como si fuese una tienda o una persona que te facilita las cosas que necesites, como puede ser desde un bien tangible, por ejemplo, verduras, huevos, lácteos, etc; como también te puede suministrar un servicio como la mano de obra en alguna reparación o instalar el internet en nuestro hogar.


Para finalizar con el marco teórico, podemos concluir que los diagramas de procesos organizacionales se pueden catalogar como una herramienta invaluable, como una herramienta muy ganadora para la cualquier compañía, una herramienta que generará múltiples beneficios para comprender, analizar y optimizar los procesos dentro de la compañía. Al diseñar los diagramas de procesos organizacionales, se llegan a identificar falencias y deficiencias, además de dar entendimientos de dichos procesos para promover la eficiencia, y claridad en la toma de decisiones. En un entorno empresarial, la capacidad de adaptarse y mejorar la ejecución de los procesos es fundamental. Esta herramienta ofrece una visión clara y detallada de cómo funcionan los procesos dentro de una compañía, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de correctivos.

### **3.1.3 Marco conceptual**

#### **3.1.3.1 Proceso**

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.  
(Española, Proceso, 2023)

#### **3.1.3.2 Mapa de procesos**

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 27 de 53

Todas las organizaciones se componen de múltiples actividades que permiten el correcto funcionamiento de la compañía, tanto a nivel interno como externo (mapa de procesos). Es común que estas actividades estén agrupadas en bloques según sea el objetivo que alcanzar con su consecución. Es decir, en las empresas existe una serie de actividades organizadas para realizar un proceso, y éste a su vez se complementa con otros procesos para conseguir prestar los servicios/productos del negocio. (Globalsuite, 2023)

### **3.1.3.3 Proveedor**

Dicho de una persona o de una empresa, que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. (Española R. A., 2023)

### **3.1.3.4 Orden de compra**

La orden de compra es un documento legal que envía el comprador a su proveedor. Deja constancia del compromiso que asume ese comprador de pagar los productos o servicios específicos que ofrece el vendedor. (Square, 2023)


### **3.1.3.5 Solicitud de pedido**

Una solicitud de pedido (SP) es el documento probable que se crea al enviar una solicitud para comprar artículos de bienes o servicios. (SAP, Solicitud de compra o solicitud (SC), 2023)

### **3.1.3.6 Contrato marco - Pedido abierto**

Es un documento de SAP mediante el cual se registra en el sistema un acuerdo a largo plazo (por ejemplo, un año) con un proveedor por la provisión de determinados productos o servicios.

Las futuras adquisiciones serán hechas con referencia y condiciones establecidas en él. (ACADEMY, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 28 de 53

### **3.1.3.7 Servicio**

Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales. (Española R. A., Servicio, 2023)

### **3.1.3.8 Divisa**

Moneda extranjera referida a la unidad del país de que se trata. (Española, Divisa, 2023)

### **3.1.3.9 Tasa representativa del mercado (TRM)**

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. (Colombia, 2023)

### **3.1.3.10 SAP**


SAP es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones. (SAP, 2023)

### **3.1.3.11 Unidad básica de negocio (UBN)**

Podemos decir que si la compañía logra aprovechar al máximo cada recurso existente de forma correcta, rápida y eficaz puede llegar a alcanzar cada objetivo planteado. (Mejía, 2010)

### **3.1.3.12 Centro de costos**

Un centro de costo es una unidad o sector empresarial que desempeña una función empresarial específica, como fabricar productos específicos o proporcionar un servicio

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 29 de 53

específico. El centro de costo que se define a este nivel representa la división o departamento correspondiente y se utiliza para consolidar los gastos y los ingresos procedentes de la actividad continua de la unidad organizacional específica. (SAP, Como trabajar con centros de costo, 2023)

### **3.1.3.13 Flujo de trabajo**

Un flujo de trabajo es un sistema para gestionar procesos y tareas repetitivos que ocurren en un orden particular. Son el mecanismo por el cual las personas y las empresas realizan su trabajo, ya sea fabricando un producto, proporcionando un servicio, procesando información o cualquier otra actividad generadora de valor. (IBM, ¿Qué es un flujo de trabajo?, 2023)

### **3.1.3.14 Actividad:**


Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. (Española R. A., Actividad, 2023)

### **3.1.3.15 Decisión**

Determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa. (Española R. A., 2023)

### **3.1.3.16 Mapeo de procesos**

Un método que promueve una mejor comprensión de los procesos y la identificación de áreas de mejora.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 30 de 53

El mapeo de procesos representa visualmente un flujo de trabajo, lo que permite al equipo comprender un proceso y sus componentes con mayor claridad. (IBM, ¿Qué es el mapeo de procesos?, 2023)

### **3.1.3.17 SAP-ERP**


ERP son las siglas en inglés de "planificación de recursos empresariales", la manera más simple de definir el ERP es pensar en todos los procesos de negocio centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR. HH., fabricación, cadena de suministro, servicios, procurement, y otros. ERP ayuda a gestionar de forma eficiente todos estos procesos en un sistema integrado. A menudo es el sistema de registro de la organización. (SAP, ¿Qué es ERP?, 2023)

### **3.1.3.18 Proceso empresarial**

Un proceso empresarial se considera más complejo, y consiste en múltiples flujos de trabajo, sistemas de información, datos, personas y sus patrones de actividad. (IBM, ¿Qué es un flujo de trabajo?, 2023)

### **3.1.3.19 Jerarquía de procesos.**

Los procesos existen en jerarquías de padre-hijo. Un proceso iniciado por un programa o mandato es un proceso padre; un proceso hijo es el producto del proceso padre. Un proceso padre puede tener varios procesos hijo, pero un proceso hijo sólo puede tener un padre. (IBM, Procesos, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 31 de 53</p>

### **3.1.3.20 ISO 9001**

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (ISO, 2015)

### **3.1.3.21 GTC 185**

Esta guía técnica colombiana (GTC) tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas.

A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad.

(ICONTEC, 2023)

### **3.1.3.22 Diagrama de flujo de trabajo**

Un diagrama de flujo es un diagrama que, por lo general representa un proceso, un sistema o un algoritmo de computadora y suele usarse para registrar, planificar, perfeccionar o visualizar un flujo de trabajo de varios pasos. (Dropbox, 2023)

## **3.1.3 Marco Legal**

### **3.1.3.1 Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad**

#### **3.1.3.1.1 ¿Qué le permite la implementación de ISO 9001?**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 32 de 53

- Establece la estructura de un Sistema de Gestión de la Calidad en red de procesos.
- Proporciona las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Presenta una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejora la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad. (Icontec, 2023)

#### **3.1.3.1.2 ¿En qué consiste esta certificación?**

La certificación ICONTEC ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, proporciona una base sólida para un Sistema de Gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Alimentaria, entre otros. (Icontec, 2023)

#### **3.1.3.1.3 ¿Qué beneficios trae su implementación?**

- Se emite una declaración de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, luego de haber determinado mediante auditoría el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma internacional ISO 9001.



 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 33 de 53

- Se demuestra la capacidad de una organización para suministrar consistentemente un producto que logre el cumplimiento de los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. (Icontec, 2023)


#### **3.1.3.1.4 ¿Cuáles son las ventajas de la certificación ICONTEC ISO 9001?**

- Se demuestra la capacidad de la organización para mejorar la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional.

Proporciona una base excelente para un sistema de gestión adecuado en cuanto a la satisfacción de los requisitos del sector y el logro de la excelencia en el desempeño, compatible con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión.

- La transparencia en el proceso de certificación que otorga ICONTEC constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque, a través de ésta, una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.
- ICONTEC cuenta con auditores calificados en los diferentes sectores, lo cual permite una evaluación confiable sobre la capacidad de la organización para cumplir los requisitos. (Icontec, 2023)

#### **3.1.3.2 GTC 185 DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL PB 060**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 34 de 53</p>

Esta guía técnica colombiana (GTC) tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas.

A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad. El documento se plantea como una guía, lo cual permite su adaptación a las necesidades y características internas de las organizaciones.

La guía tiene como base las normas NTC 339, NTC 3234, NTC 3334, NTX 3397, NTC 3394, NTC 3588, NTC 3369, NTC 3235 y NTC 4176, las cuales pierden vigencia con la publicación del presente documento normativo. (Icontec, GTC-185 Documentación organizacional - PB 060, 2023)

### **3.2 Desarrollo y logro de objetivos**

#### **3.2.1 Objetivo específico 1.**

**Recolectar información acerca de cuáles procesos tienen mayor nivel de complejidad para los integrantes del equipo de “Estrategia e innovación digital”.**

Mediante un encuentro presencial con mi equipo de trabajo surgieron cuestionamientos sobre cuáles son los procesos en los que se presentan más falencias o se encuentra un mayor desconocimiento. Este encuentro resultó en una conversación profunda sobre las áreas en las que se necesita mejorar y en la identificación de posibles soluciones para abordar estas deficiencias.

Durante la reunión, a cada integrante del equipo se le pidió que compartiera su perspectiva y alguna experiencia en que se haya sentido inseguro en la elaboración de algún proceso, lo que

me permitió obtener una visión más completa de las áreas de mejora y así poder elegir que procesos son los que necesitan un diagrama guía con mayor prioridad.

El equipo de trabajo consta de 11 integrantes, de los cuales 5 contestaron que tuvieron alguna falencia en la creación de órdenes de compra, de los cuales 4 respondieron que tuvieron cierta confusión en la creación de proveedores, y solo 2 tuvieron dificultad en el proceso de radiación de facturas. Podemos evidenciar estos resultados en términos porcentuales en la siguiente gráfica.




**Fuente:** Elaboración propia – extraída de Excel.

Gracias a la información que me compartió mi equipo de trabajo, pude llegar a la conclusión de que los procesos que si o si necesitan un diagrama guía para su elaboración son “Creación de proveedores” y “Creación de órdenes de compra”.

### **3.2.2 Objetivo específico 2.**

**Documentar cada fase o subproceso de cada uno de los diagramas de procesos organizacionales.**


 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 36 de 53</p>

Cuando se habla de “Creación de órdenes de compra”, hablamos de un proceso que involucra 3 fases, la creación de solicitud de pedido, la creación de orden de compra y la entrada masiva de actividad. Cabe aclarar que como este es un proceso que se realiza dentro de la plataforma SAP, es obligación estar conectados al VPN de la compañía.

Comenzando con la creación de la solicitud de pedido, lo entendemos como el primer gran paso hacia nuestro objetivo, que es la creación de la orden de compra. En esta primera fase, deberemos tener en cuenta la información clave del solicitante como lo es, el proveedor, que servicio va a prestar este proveedor, en que divisa será pagada la orden de compra, deberemos tener en cuenta qué centro de costos será usado para saber quién será el aprobado o liberador de esta solicitud. Algo fundamental en la creación de la solicitud de pedido es que si un servicio sobrepasa \$ 70.000.000 COP, el liberador o aprobador de esta solicitud será el gerente del área de Estrategia e innovación digital.

Por otra parte, enfocándonos en la creación de la orden de compra, es una fase secuencial de la anterior, después de haber gestionado toda la información necesaria en la solicitud de pedido, prácticamente la creación de la orden de compra constará de esperar la notificación de liberación de solicitud de pedido que llegará a nuestro correo electrónico y así proceder con la creación de esta, que se llevará acabo con 2 simples pasos, el primero será verificar el proveedor, para luego seguir con los campos adicionales de servicio que simplemente con el código “5631” estaremos especificando que la orden de compra se está gestionando desde Planta Sabaneta.

Finalmente, la entrada masiva de actividad será en donde veremos reflejada “la hoja de entrada 100” y “el documento de aceptación 500” estos serán los documentos que llevan la

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 37 de 53</p>

contabilidad de nuestras órdenes de compra mes a mes. Y terminando todo el proceso con la visualización de la orden de compra, que constaría de descargar un archivo PDF, donde se verá reflejada la orden de compra que acabamos de realizar, esta será descargada con el fin de enviar vía correo electrónico al solicitante.


Hablando acerca de “Creación de proveedores”, el proceso consta de una secuencia de pasos que a diferencia de la creación de proveedores, este, consta de una sola fase.

Para comenzar deberemos tener en cuenta el tipo de proveedor que vamos a crear, si es un proveedor nacional o extranjero teniendo mucha precaución debido a que se puede crear en 3 “lugares” como lo es Colombia, PCM (México) o INCESA (Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Guatemala); esto conllevará a una serie de documentos requeridos dependiendo en donde se vaya a crear dicho proveedor. Y siempre recordar diligenciar una buena descripción de la solicitud así sea un poco redundante, esto para aclarar toda la intención del proceso.

### **3.2.3 Objetivo específico 3.**

#### **Diseñar diagramas de procesos organizacionales.**

Mediante el análisis de las necesidades y las insatisfacciones previamente identificadas dentro del área, se pudo desarrollar una herramienta estratégica para abordar las inconformidades específicas que enfrentaba el equipo. Al entender las preocupaciones y carencias de una manual de procesos organizacionales, se fundamentaron las bases para la implementación de soluciones eficaces que permitieran mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción de los miembros del equipo, contribuyendo así al logro de los objetivos del área de “Estrategia e innovación digital”. Este enfoque basado en las necesidades identificadas se diseña con el propósito de que

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 38 de 53

se convierta en un factor fundamental para la toma de decisiones y para los procesos internos del área.


A través del uso de las herramientas ofimáticas proporcionadas por Microsoft Office, con un enfoque específico en Power Point y Excel, diseñé de manera efectiva y eficiente los diagramas de procesos organizacionales relacionados con la creación de órdenes de compra y la creación de proveedores para el área de "Estrategia e innovación digital" de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S. Estos diagramas, cuidadosamente diseñados, ofrecen una representación visual sumamente detallada y específica de cada paso involucrado en los procesos anteriormente mencionados, permitiendo una comprensión y entendimiento a totalidad.

Se adjunta:

- Anexo 1 – Creación de órdenes de compra.
- Anexo 2 – Creación de proveedores.
- Anexo 3 – Información clave para órdenes de compra.

Adicionalmente, se optó por seguir la estructura de la plantilla de presentaciones de la compañía, lo que implicó la elección de los colores naranja y azul oscuro. Estos colores y tonos se utilizaron estratégicamente para resaltar sectores específicos de los procesos, brindando una mayor claridad y enfoque para el colaborador. En contraste, se utilizaron los colores negro y blanco para la señalización, empleándolos en forma de flechas para indicar direcciones y guiar a los colaboradores de manera efectiva a lo largo de los procesos.

La selección de colores y tonalidades, además de su implementación cumplen un papel fundamental en el diseño de estos diagramas de procesos organizacionales que transmitirán un

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 39 de 53


alto nivel de entendimiento y comprensión respecto a la gran cantidad de información que contienen de manera efectiva. La elección de colores estratégicos, relacionados con su aplicación precisa, resultó en unos diagramas de procesos que no solo lucen coherentes en términos visuales, sino que también logran comunicar de manera clara y comprensible una amplia cantidad de contenido, convirtiéndolos en unas herramientas altamente informativas para los colaboradores.

### **3.2.4 Objetivo general:**

**Diseñar diagramas de procesos organizacionales con relación a órdenes de compra y creación de proveedores para el área de “Estrategia e innovación digital” de la Compañía Colombiana de Cerámica S.A.S.**

La recopilación de información y datos se convirtió en el factor fundamental para entender de manera total las deficiencias en el área de "Estrategia e innovación digital". A través de entrevistas cortas con el equipo de trabajo, pude comprender los detalles de las inconformidades que se tenían dentro del área. Estas conversaciones se convirtieron en un pilar clave que me facilitaron el análisis de la situación, permitiéndome identificar las áreas de mejora.

Al analizar las respuestas recopiladas, quedó claro que dos aspectos que requerían atención inmediata eran la creación de órdenes de compra y la creación de proveedores. Estos problemas se destacaron como falencias significativas, teniendo en cuenta que son dos procesos fundamentales dentro del área.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 40 de 53


La información obtenida de estas entrevistas no solo me ayudó a identificar las deficiencias, sino que también me facilitó saber que era fundamental priorizar en estos enfoques. Esto me llevó a la selección de los diagramas de procesos organizacionales que serían implementados con mayor prioridad, brindando el objetivo claro para la mejora de la eficiencia dentro del área de “Estrategia e innovación digital”.

Después de la recolección de la información, el siguiente paso crucial fue la documentación de los procesos seleccionados. Esto implicó la expresión clara y concisa de los aspectos más significativos de cada proceso. La finalidad era proporcionar una introducción sólida al diseño de los diagramas de procesos organizacionales, detallando de manera precisa cada paso que involucraba cada proceso.

Esta documentación no solo permitió una comprensión profunda de los procesos, sino que también estableció una base sólida para la creación de los diagramas. Al especificar y relacionar con precisión cada paso, se encaminó para la representación visual de los procesos, lo que a su vez facilitaría su comprensión. Esta fase de documentación y diseño estableció las bases para la implementación de herramientas de mejoras en el área de "Estrategia e innovación digital".

Finalmente se procedió a diseñar los diagramas de procesos organizacionales. Teniendo en cuenta la estructura de la plantilla de presentaciones de la compañía, esta que va ceñida a las políticas de la empresa, fueron un pilar clave para la elección de los colores para el diseño de los



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 41 de 53</p>

diagramas. Estos colores y tonos se utilizaron estratégicamente para resaltar sectores específicos de los procesos, brindando una mayor claridad y enfoque para el colaborador.


La selección de colores y tonalidades, además de su implementación cumplen una parte fundamental dentro del diseño de estos diagramas de procesos organizacionales que mediante de su creación transmitirán un alto nivel de entendimiento y comprensión respecto a la gran cantidad de información que contienen. La elección de colores estratégicos, relacionados con su aplicación precisa, facilitaron la creación de los diagramas de procesos que siendo muy coherentes y secuenciales en términos visuales, ayudarán a comunicar de manera clara y comprensible la totalidad del contenido.

Con lo anterior, se tomó la decisión de usar las herramientas ofimáticas que proporciona Microsoft Office, dándole su principal enfoque en Power Point y Excel, dado que son las herramientas que por cultura general cualquier colaborador del área de “Estrategia e innovación digital” deben de tener conocimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adjunta:

- Anexo 1 – Creación de órdenes de compra.
- Anexo 2 – Creación de proveedores.
- Anexo 3 – Información clave para órdenes de compra.

#### **4. CONCLUSIONES.**


 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 42 de 53</p>

## 1.

La comunicación interna desempeña un papel crítico en el funcionamiento de cualquier empresa, ya que establece la base para un trabajo eficaz y una comprensión clara y colaborativa de los procesos y flujos de trabajo. Con lo anterior, los diagramas de procesos organizacionales se convierten en herramientas primordiales para la comunicación de información clave sobre cómo se deben llevar a cabo los procesos en la compañía.

Estos diagramas ofrecen una representación visual y estructurada de los procesos, lo que facilita enormemente la comunicación de las metodologías y prácticas a los miembros del equipo. La visualización de los pasos y subprocessos clave a través de estos diagramas facilita la comprensión y la asimilación de los procesos por parte de los colaboradores. Esta claridad y transparencia en la comunicación interna son especialmente valiosas en el contexto de la capacitación.

Cuando se trata de capacitar a nuevos colaboradores o actualizar a los antiguos sobre nuevos procesos, la existencia de estos diagramas se vuelve invaluable. Los diagramas sirven como una base sólida para la inducción, ya que ofrecen una representación gráfica y detallada de los pasos a seguir. Esto hace que la inducción sea más efectiva y eficiente, ya que los encargados de las capacitaciones y los empleados pueden referirse a los diagramas para comprender visualmente cómo funcionan los procesos, lo que facilita la asimilación y la aplicación de los conocimientos adquiridos.


 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 43 de 53

## 2.

Los diagramas de procesos organizacionales cumplen un papel fundamental en cuanto a garantizar el cumplimiento de las normativas y políticas de la compañía. Su valor se enfoca en su capacidad para proporcionar una representación visual y detallada de cómo deben llevarse a cabo los procesos, lo que a su vez establece los parámetros necesarios para asegurar que se ejecuten de manera consistente y en conformidad con los estándares y requisitos previamente establecidos.

Dentro de cualquier compañía donde el cumplimiento de regulaciones, políticas internas y estándares de calidad es fundamental, los diagramas de procesos se convierten en herramientas primordiales para garantizar el cumplimiento a estas normativas. Al facilitar una guía visual, estos diagramas ayudan a aclarar los procesos y a destacar los subprocesos en los que se deben cumplir ciertos requisitos específicos.

La claridad que ofrecen los diagramas es sumamente valiosa en situaciones de auditoría y cumplimiento, ya que permiten a los encargados de esto, comprender de manera rápida y efectiva cómo se están llevando a cabo los procesos. Esto facilita la identificación de posibles deficiencias o áreas de mejora que podrían estar en contra con las normativas o políticas establecidas.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 44 de 53


Además, los diagramas de procesos también sirven como una herramienta de referencia constante para los colaboradores, lo que contribuye a mantener un alto nivel de conformidad en la ejecución de responsabilidades asignadas. Los colaboradores pueden consultar los diagramas para asegurarse de que están siguiendo los pasos de los procesos correctamente, lo que minimiza el riesgo de errores y deficiencias.

Por último, estos diagramas desempeñan un papel esencial en el cumplimiento, brindando un enfoque detallado y visual para garantizar que el área o compañía cumple con las normativas y políticas.

### 3.

El adecuado mapeo de los procesos de creación de órdenes de compra y creación de proveedores no solo es de suma importancia, sino que se convierte en un pilar fundamental para el área y a su vez para la compañía. Esto no solo proporciona una ventaja competitiva al mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y tiempos de espera, y garantizar la satisfacción de los clientes internos mediante la calidad de los servicios de los proveedores, sino que también permite un gran conocimiento de estos procesos.

Este conocimiento a fondo le ayuda al área o compañía a identificar áreas específicas que requieren mejoras, lo que a su vez conduce a la optimización de la asignación de recursos y a una gestión mucho más efectiva de la cadena de suministro. Además, contar con una representación detallada de estos procesos en forma de mapeo permite a la empresa adaptarse con mayor

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 45 de 53</p>


facilidad a las dinámicas cambiantes del mercado y tomar decisiones estratégicas que respalden el crecimiento y la competitividad a largo plazo, lo que resulta esencial en el mundo empresarial altamente competitivo y en constante evolución.

## **5. RECOMENDACIONES.**

Por medio de la elaboración del presente trabajo, se lograron evidenciar las falencias e inconsistencias que llegan a tener los colaboradores del área de “Estrategia e innovación digital”. Con el desarrollo de esta propuesta, se logró como resultado un mecanismo de mejora hacia a ellos, pero por otro lado, también surgió una nueva propuesta que se podría llegar a implementar.

Se le sugiere al área de “Estrategia e innovación digital” la creación de una matriz de evaluación de desempeño hacia los proveedores, esto con el fin de medir y analizar el rendimiento de los proveedores que prestan algún servicio dentro de la compañía. Lo anterior con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que nos ofrecen, evaluar cumplimientos de contratos y con el análisis lograr minimizar riesgos, buscar medidas de ahorro y así tomar decisiones estratégicas que siempre contribuyan con el crecimiento de la compañía.


Enfocándonos en la propuesta desarrollada a lo largo del presente trabajo, como factor clave se le sugiere inicialmente al área de “Estrategia e innovación digital”, hacer una evaluación periódica a sus colaboradores, con el fin de lograr evidenciar falencias que tengan cada uno de ellos; como primer idea, se podría implementar por medio de una encuesta enviada por vía

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 46 de 53</p>

correo electrónico o haciendo reuniones cortas con cada uno de los integrantes del equipo donde será crucial la recolección de información para así tomar una decisión conjunta y lograr un mejoramiento continuo; con el resultado de esta idea, se podría escalar la propuesta y empezarla a aplicar en toda la compañía.

Además de lo anterior, se le sugiere al área de “Estrategia e innovación digital” continuar con la creación de los demás diagramas de procesos organizacionales restantes, para así lograr el mapeo de todos los procesos que se ejecutan dentro de esta y que por medio de esto ningún colaborador del área tenga ninguna inseguridad, confusión o inconveniente a la hora de realizar sus funciones; consecuente a esto, crear un banco o biblioteca de almacenamiento de información donde cada colaborador tenga acceso a estos en el momento que lo requiera.

Concluyendo, como lo mencioné anteriormente, al continuar con la implementación de la propuesta de creación de diagramas de procesos organizacionales es fundamental, ya que estos diagramas resultarán en una mejora notable en el flujo de trabajo de la compañía. Al mapear todos los procesos del área, se logrará un ahorro de tiempo considerable en la inducción de nuevos colaboradores y en la reinducción de los antiguos, además de permitir la toma de decisiones más asertivas y estratégicas. Esta herramienta brindará una visión clara y detallada de cómo se ejecutan los procesos, lo que a su vez, generará una mayor eficiencia y competitividad en el área.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 47 de 53</p>

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Corona. (2023). Quiénes somos - Corporativo. Recuperado de

<https://empresa.corona.co/quienes-somos/>

SAP. (2023). ¿Qué es SAP? Recuperado de [https://www.sap.com/latinamerica/about/what-is-](https://www.sap.com/latinamerica/about/what-is-sap.html)


[sap.html](https://www.sap.com/latinamerica/about/what-is-sap.html)

Corona. (2023) Corona Sharepoint. Recuperado de

<https://orgcorona.sharepoint.com/sites/intranet/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=R2ySN4&FolderCTID=0x0120004B1A2B1632A6B64EB2E99D27A7CBFD56&id=%2Fsites%2Fintranet%2FDocumentos%20compartidos%2FTodo%20sobre%20Corona%2FPlantillas%5FCorona%5F2023%2FPresentaci%C3%B3n%20institucional%20de%20Corona%2FEspa%C3%B1ol%2FCorona%20%2D%20presentacio%CC%81n%20corporativa%20%2D%20Mayo%202022%2Epdf&viewid=1a3cf176%2D61c9%2D44c0%2D8230%2D2a09d586ec58&parent=%2Fsites%2Fintranet%2FDocumentos%20compartidos%2FTodo%20sobre%20Corona%2FPlantillas%5FCorona%5F2023%2FPresentaci%C3%B3n%20institucional%20de%20Corona%2FEspa%C3%B1ol>

Icontec. (2023) Certificación ISO 9001. Recuperado de

[https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 48 de 53</p>

Icontec. (2023) GTC 185 Documentación organizacional – PB 060. Recuperado de <https://tienda.icontec.org/pb-60-gtc-185-documentacion-organizacional.html>

Real Academia Española (2023) Eficacia. Recuperado de <https://dle.rae.es/eficacia>

Real Academia Española (2023) Eficiencia. Recuperado de <https://dle.rae.es/eficiencia>

Banrep (2023) Tasa representativa del mercado. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

Carlos Alberto Mejia (2010) Las unidades estratégicas de negocios. Recuperado de <https://planning.com.co/bd/documentosPlanning/Octubre2010.pdf>


Real Academia Española (2023) Divisa. Recuperado de <https://dle.rae.es/divisa>

Real Academia Española (2023) Proceso. Recuperado de <https://dle.rae.es/proceso>

Globalsuite (2023) ¿Qué es un mapa de procesos? Recuperado de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>

Real Academia Española (2023) Proveedor. Recuperado de <https://dle.rae.es/proveedor>



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 49 de 53

Square (2023) ¿Qué es una orden de compra? Recuperado de

<https://squareup.com/us/es/glossary/purchase-order>

SAP (2023) Solicitud de compra o Solicitud (sc). Recuperado de

<https://help.sap.com/docs/buying-invoicing/approvables-reference-guide/purchase-requisition-or-requisition-pr?version=2305>

CVsoft IT academy (2023) Definición de pedido abierto. Recuperado de


<https://www.cvsoft.com/glosario-sap/sap-mm/pedido-abierto-931.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Pedido%20Abierto,y%20condiciones%20establicas%20en%20%C3%A9l>.

Real Académiia Española (2023) Servicio. Recuperado de <https://dpej.rae.es/lema/servicio>

[https://help.sap.com/docs/SAP\\_BUSINESS\\_ONE/68a2e87fb29941b5bf959a184d9c6727/4510c69c0b9941dfe1000000a1553f6.html?locale=es-CO](https://help.sap.com/docs/SAP_BUSINESS_ONE/68a2e87fb29941b5bf959a184d9c6727/4510c69c0b9941dfe1000000a1553f6.html?locale=es-CO)

Grupo Esginnova (2023) ¿Qué diferencia existe entre proceso y procedimiento según la ISO9001? Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20ISO%209001%2C%20un,todo%20momento%20a%20los%20clientes>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20ISO%209001%2C%20un,todo%20momento%20a%20los%20clientes>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 50 de 53</p>

MinSalud (2012) Manual de procesos. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/VSP/manual-procedimientos-red-laboratorios.pdf>

IBM (2021) Tipos de subproceso. Recuperado de

<https://www.ibm.com/docs/es/bpm/8.5.6?topic=bpd-subprocess-types>

Certus (2021) ¿Qué es el proceso administrativo y cuales son sus fases? Recuperado de


<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#%C2%BFQue-es-un-proceso-administrativo>

Jorge Martin Hernandez Mendoza (2019) Etapas del proceso administrativo. Recuperado de

<file:///D:/Users/Usuario/Downloads/3704-Manuscrito-16753-1-10-20181207.pdf>

Conexión Esan (2016) ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? Recuperado de

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion#:~:text=Un%20mapa%20de%20procesos%20es,una%20organizaci%C3%B3n%20en%20forma%20interrelacionada.&text=El%20mapa%20de%20procesos%20recoge,hacer%20un%20mapa%20de%20procesos.>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 51 de 53

Microsoft (2023) ¿Qué es SharePoint? Recuperado de <https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-sharepoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>

SAP (2023) ¿Qué es ERP? Recuperado de <https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/what-is-erp.html>

IBM (2023) ¿Qué es un flujo de trabajo? Recuperado de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/workflow>

SAP (2023) Solicitud de compra o solicitud. Recuperado de <https://help.sap.com/docs/buying-invoicing/approvable-reference-guide/purchase-requisition-or-requisition-pr?version=2305>


Square (2023) ¿Qué es una orden de compra? Recuperado de <https://squareup.com/us/es/glossary/purchase-order#:~:text=La%20orden%20de%20compra%20es,espec%C3%ADficos%20que%20ofrece%20el%20vendedor.>

Square (2023) ¿Qué es un proveedor? Recuperado de <https://squareup.com/us/es/glossary/vendor>

Real Academia Española (2023). Actividad. Recuperado de <https://dle.rae.es/actividad>

Real Academia Española (2023). Decisión. Recuperado de <https://dle.rae.es/decisi%C3%B3n>

IBM (2023). ¿Qué es el mapeo de procesos? Recuperado de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/process-mapping#:~:text=el%20siguiente%20paso-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20mapeo%20de%20procesos%3F,sus%20componentes%20con%20mayor%20claridad.>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 52 de 53

IBM (2023). Procesos. Recuperado de <https://www.ibm.com/docs/es/aix/7.2?topic=processes->

ISO (2015). ISO9001 2015 – Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

ICONTEC (2023). GTC – 185 Documentación organizacional – PB 060. Recuperado de

<https://tienda.icontec.org/pb-60-gtc-185-documentacion-organizacional.html>

Actiun (2023). Proveedor. Recuperado de <https://www.actiun.com/glosario/proveedor>

Dropbox (2023). ¿Qué son los diagramas de flujo de trabajo y como se usan? Recuperado de


<https://experience.dropbox.com/es-la/resources/flowcharts>

David Ramirez Velásquez.

Firma del estudiante:

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 53 de 53

Firma del asesor  \_\_\_\_\_

Firma del jefe en el Centro de Práctica:  \_\_\_\_\_

**NOTA IMPORTANTE:** Los informes presentados deben estar acorde con la normas APA