

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA “INTRAMÉDICA LTDA.”**



SINDY JULIANA PLATA MARTÍNEZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2008

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA “INTRAMÉDICA LTDA.”**

SINDY JULIANA PLATA MARTÍNEZ

**Práctica Empresarial para optar al título de
Ingeniería Industrial**

**DIRIGIDO POR:
AMPARO TELLEZ
INGENIERA INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2008

***Dedico este logro a Dios, por regalarme la vida
Y las oportunidades y medios para salir adelante,
A mis padres, por ser guía y ejemplo de superación,
Y demostrarme lo especial que soy para ellos,
A mis hermanos, por acompañarme en todos
Los momentos de alegrías y tristezas
Y darme herramientas para crecer como persona
A mi abuela, por sus consejos y demostraciones
De afecto en los momentos difíciles
Y a mi novio, por enseñarme y ayudarme a
Crecer personal y profesionalmente
Y acompañarme en todos los momentos
Importantes de mi vida...***

*Agradezco a Dios, por poner en mis manos las herramientas y recursos
Para crecer personal y profesionalmente, y ser guía en cada uno
De los pasos y metas que me he propuesto.*

*A mis padres por depositar su confianza en mí y apoyarme en todas
Las decisiones que he tomado en mi vida.*

*A la Universidad Pontificia Bolivariana por permitirme formar parte de ella, a los
profesores, por brindarme las herramientas que paso a paso lograron un
crecimiento personal y profesional durante estos cinco años.*

*A mis compañeros, que se convirtieron en mis amigos y formaron parte de
cada una de las experiencias vividas, y me demostraron lo importante
Que se hace contar con una compañía y apoyo para el logro de las metas.*

*A la empresa que me proporcionó la oportunidad para demostrar las
Capacidades adquiridas a lo largo de mi vida profesional ACONS
INGENIERÍA.*

GRACIAS A TODOS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	14
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	14
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS	14
1.4 TELÉFONOS	14
1.5 DIRECCIÓN	14
1.6 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO	19
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	20
3. ANTECEDENTES	21
4. JUSTIFICACIÓN	22
5. OBJETIVOS	23
OBJETIVO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
6. MARCO TEÓRICO	24
6.1 DEFINICIÓN Y REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
6.1.1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2000	24
6.1.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	25
6.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
6.1.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	25
6.1.5 GESTIÓN DE RECURSOS	26
6.1.6 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	26
6.1.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
6.2 COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	27
6.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN	27
6.2.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE COMERCIALIZACIÓN	29
7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2000	31
8. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTRAMÉDICA LTDA.	34
8.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	34
8.2 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BASES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	35
8.2.1 MISIÓN	35
8.2.2 VISIÓN	36
8.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	36
8.2.4 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ..	37
8.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	39
8.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	39
8.5 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN	40
8.5.1 POLÍTICA DE CALIDAD	41
8.5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN	41
8.6 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	46
8.7 DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD	47
8.8 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	47
8.9 INSTRUCTIVOS DE TRABAJO	48

8.10	FORMATOS.....	49
8.11	DOCUMENTOS EXTERNOS	49
9.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	51
9.1	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	52
9.1.1	SENSIBILIZACIÓN.....	52
9.1.2	CAPACITACIÓN.....	52
10.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	55
10.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	56
10.1.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	56
10.1.2	AUDITORÍA INTERNA.....	56
10.1.3	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	58
10.1.4	RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN	59
10.1.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	59
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES.....	63
	BIBLIOGRAFÍA	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Listado de Clientes de la Empresa	16
Tabla 2. Listado de Proveedores	17
Tabla 3. Diagnóstico de la empresa en basa a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.....	31
Tabla 4. Matriz de requisitos de la Política de Calidad	41
Tabla 5. Objetivos de calidad e indicadores de gestión	43
Tabla 6. Plan de Formación de Intramédica Ltda.	53
Fuente. Formatos del Sistema de Gestión de Calidad	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo de la empresa	14
Figura 2. Organigrama Intramédica Ltda.	18
Figura 3. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	39
Figura 4. Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad..	46

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A. Manual de calidad Intramédica Ltda.
- ANEXO B. Manual de procedimientos Intramédica Ltda.
- ANEXO C. Manual de Instructivos Intramédica Ltda.
- ANEXO D. Formatos aplicables al sistema de gestión de calidad
- ANEXO E. Perfiles de Cargo
- ANEXO F. Plan de auditoría interna
- ANEXO G. Informe de auditoría interna
- ANEXO H. Resultado de indicadores de Gestión.

RESUMEN

Los sistemas de gestión de calidad se han convertido en una herramienta que proporciona a las empresas estrategias que les permiten alcanzar no solo el cumplimiento de las expectativas de sus clientes, sino competitividad y posicionamiento en el mercado al que pertenecen; por lo cual INTRAMÉDICA LTDA. Una empresa del sector de comercialización de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, decide diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad en base a la NTC ISO 9001:2000, con el fin de identificarse como empresa que promueve el cumplimiento de los requisitos pactados en base a la planificación y control de sus procesos. El presente informe, muestra las diversas etapas que se consideraron para el proceso de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad; partiendo de un diagnóstico que detalla el cumplimiento de los numerales de la norma en referencia a las estrategias administrativas planteadas por la alta dirección de la organización; además, con el fin de identificar ciertas fortalezas y aspectos por mejorar de la empresa. Así mismo, se implementa una estructura documental formada por el Manual de calidad, en el cual se identifican las bases del direccionamiento estratégico, un Manual de Procedimientos, estipulando las directrices exigidas para la norma para la planificación y control del sistema de gestión; así como un Manual de Instructivos en el que se detallan los pasos a seguir para el correcto desarrollo de las actividades; así mismo, se desarrollan formatos que permiten la generación de evidencias con el fin de mejorar continuamente el sistema de gestión. Finalmente se implementa el sistema de gestión de calidad, el cual permite ver y verificar el cumplimiento de los requisitos planteados, y la eficiencia y eficacia del mismo mediante la medición del desempeño de los procesos; generando acciones que permitan mejorar continuamente.

ABSTRACT

The systems of quality management have turned into a tool that provides to the companies strategies that allow them to reach not only the fulfillment of the expectations of his clients, but competitiveness and positioning in the market to which they belong; for which INTRAMÉDICA LTDA. A company of the sector of marketing of medical surgical material, medical hospitable equipments and of clinical laboratory, decides to design and to implement a system of quality management on the basis of the ISO NTC 9001:2000, in order to identify as company that promotes the fulfillment of the requirements agreed on the basis of the planning and control of his processes. The formless present, it shows the diverse stages that were considered for the process of design and implementation of the system of quality management; departing from a diagnosis that details the fulfillment of the numerals of the norm in reference to the administrative strategies raised by the high direction of the organization; in addition, in order to identify certain strengths and aspects for improving of the company. Likewise, there is implemented a documentary structure formed(trained) by the Quality manual, in which there are identified the bases of the strategic approach, a Manual of Procedures, stipulating the directives demanded for the norm for the planning and control of the system of management; As well as a Manual of Instructive in that the steps are detailed to continuing for the correct development of the activities; likewise, there develop formats that the generation of evidences allow in order to improve constant the system of management. Finally there is implemented the system of quality management, which allows to see and to check the fulfillment of the raised requirements, and the efficiency and efficiency of the same one by means of the measurement of the performance of the processes; generating actions that they allow to improve constant.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas se enfocan hacia el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, desarrollando estrategias que les permiten alcanzar no solo el cumplimiento de estos criterios, sino la competitividad y posicionamiento en el mercado al que pertenecen. Estos criterios establecidos por los clientes tanto internos como externos se centran en el mismo punto: CALIDAD.

Es por ello que Intramédica Ltda. Una empresa del sector comercializador de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico en análisis de su entorno y en procura de alcanzar su crecimiento económico y organizacional, decide tomar como base la NTC ISO 9001:2000 para diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad que le permita certificarse como empresa que busca y promueve el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, trabajando en la planificación y control de sus procesos.

El contenido de este documento tiene como finalidad dar a conocer las etapas desarrolladas para el diseño e implementación del sistema de Gestión de calidad de Intramédica Ltda.

La primera fase desarrollada muestra la documentación de aquellos criterios exigidos por la norma, así como de los definidos por la organización para optimizar el desarrollo de sus actividades. La segunda fase inicia con la sensibilización del personal, las inducciones y capacitaciones en cuanto a los criterios establecidos por la norma para garantizar que el personal de la empresa forme parte activa de éste sistema. Así mismo, se generan las evidencias que permiten establecer los controles necesarios para que el sistema se desarrolle en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

Finalmente, se muestran los resultados obtenidos de la implementación de éste, mediante la ejecución de la auditoría interna, en la cual se evalúan y analizan los resultados obtenidos, los objetivos e indicadores propuestos y se generan las diversas acciones a tomar para garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

INTRAMÉDICA LTDA.

Figura 1. Logotipo de la empresa



INTRAMÉDICA LTDA.

Fuente: Intramédica Ltda.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

INTRAMÉDICA LTDA., es una empresa dedicada a la compra venta de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, de excelente calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los diversos centros médicos y personal particular a nivel nacional.

1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS

INTRAMÉDICA LTDA. Cuenta con una planta de personal formada por 6 empleados contratados en forma directa; y un Revisor Fiscal vinculado por prestación de servicios.

1.4 TELÉFONOS

CONMUTADOR 6 45 96 09 – 6 45 97 25

1.5 DIRECCIÓN

Carrera 23 No. 35 – 21 Antonia Santos

1.6 RESEÑA HISTÓRICA

Intramédica Ltda. Nace en la ciudad de Bucaramanga con escritura pública No. 0476 de mayo 23 de 1986 como solución a la creciente demanda de necesidades del sector de comercialización de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico. Intramédica fue constituida como sociedad limitada, e inicia sus operaciones el 1 de diciembre de ese mismo año. Desde allí ha iniciado un camino progresivo y perseverante en todo su trabajo de comercialización, almacenamiento y distribución cuya huella ha quedado plasmada en el prestigio alcanzado entre la comunidad quién la acredita como una empresa sólida, confiable y de excelente prestación de servicios en el mercado regional.

El domicilio es el municipio de Bucaramanga, pero el ámbito territorial comprende los departamentos de Arauca, Norte de Santander, Santander y parte del Cesar; en búsqueda del objetivo de regular y desarrollar el mercado comercializador de éste tipo de material y equipos.

Desde su inicio, Intramédica se ha ubicado en la carrera 23 No. 35 – 21; inicialmente en instalaciones arrendadas las cuales debido a su evolución y crecimiento financiero se convirtieron en propias hacia el año 1991; las cuales hacen parte de los activos fijos de la empresa así como los muebles, equipos de oficina, almacenamiento y cómputo que han mejorado y actualizado proporcionalmente con el crecimiento de la organización.

Intramédica es catalogada como microempresa, al contar con un recurso humano no superior a 6 empleados; sin embargo, esto no le limita en su proceso comercializador ya que el clima laboral de cordialidad, apoyo y cooperación en el que actúan, les ha permitido su sostenimiento y crecimiento en el mercado a lo largo de 22 años¹.

Los principales clientes de Intramédica Ltda. Se encuentran en los departamentos de Santander y Norte de Santander; como se relacionan a continuación:

¹ Ibíd.

Tabla 1. Listado de Clientes de la Empresa

CLIENTES	CLIENTES
ARTROSCOPIA LTDA.	ASSALUD
COPSERVIR LTDA.	CLINICA COMFENALCO
CLINICA BUCARAMANGA	HOSPIFAR
CLINICA CHICAMOCHA	UNIÓN TEMPORAL AVANZAR
CLINICA MATERNO INFANTIL SAN LUIS	REPRESENTACIONES Y EQUIPOS MÉDICOS
CLINICA METROPOLITANA	CAFABA
SECCIONAL SANIDAD SANTANDER	CLINICA LA RIVIERA
CLINICA SAN JOSÉ	DIMESAN
CLINICA SANTA ANA	UNIDROGAS S.A.
CLINICA SANTA TERESA	DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR
CRUZ ROJA COLOMBIANA	DISTRIMEDICOS DEL ORIENTE
DROGUERIA VIDA	I.L.M SUMINISTROS
FOS CLINICA CARLOS ARDILA LULLE	UNIDAD MÉDICA COOMULTRASAN
REPRESENTACIONES M&M	SOCIEDAD CARDIOVASCULAR
DISTRIBUIDORA ABL	FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA
CLINICA DE LOS ANDES	ASISTENCIA MÉDICA D'EMERGENCIA
SOCISALUD S.A.	DROGUERIA DE LOS MÉDICOS
CEDCO	COINTE LTDA.
CLINICA GUANE	CANOPOLIS VETERINARIA
MULTIMÉDICOS DEL ORIENTE	GAMANUCLEAR LTDA.
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (F/BLANCA)	SIMAG
HOSPICLINIC	PROMEFAR LTDA.
DRA. ALBA SERRANO	CLINICA NORTE
INSTITUTO DEL CORAZÓN	COOPERATIVA EPSIFARMA
LIGA DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER	IDECO
CASA GANADERA	CLINICA INTEGRAL OFTALMOLÓGICA
PROCREAR	FUNACIÓN MARIO GAITAN YANGUA
PRODUCLINICOS LTDA.	LABORATORIO CLÍNICO DRA. RUTH PRIETO
SERVICLÍNICOS	VETERINARIA DEL SUR
DESCONT S.A. ESP	CLINICA VETERINARIA PET CARE
UNIDAD MÉDICA COOMULTRASAN	DROMÉDICA
SOCIEDAD CARDIOVASCULAR	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
AVANCES MÉDICOS DE COLOMBIA	ASEDIS LTDA.

Fuente. Intramédica Ltda.

Así mismo, Intramédica Ltda. Gracias a su reconocimiento y posicionamiento a lo largo de los años; participa en licitaciones públicas que le permiten la consecución de nuevos clientes a nivel regional.

Intramédica Ltda. Cuenta con proveedores a nivel nacional; con lo cual garantiza amplitud en su portafolio de productos. Los principales son:

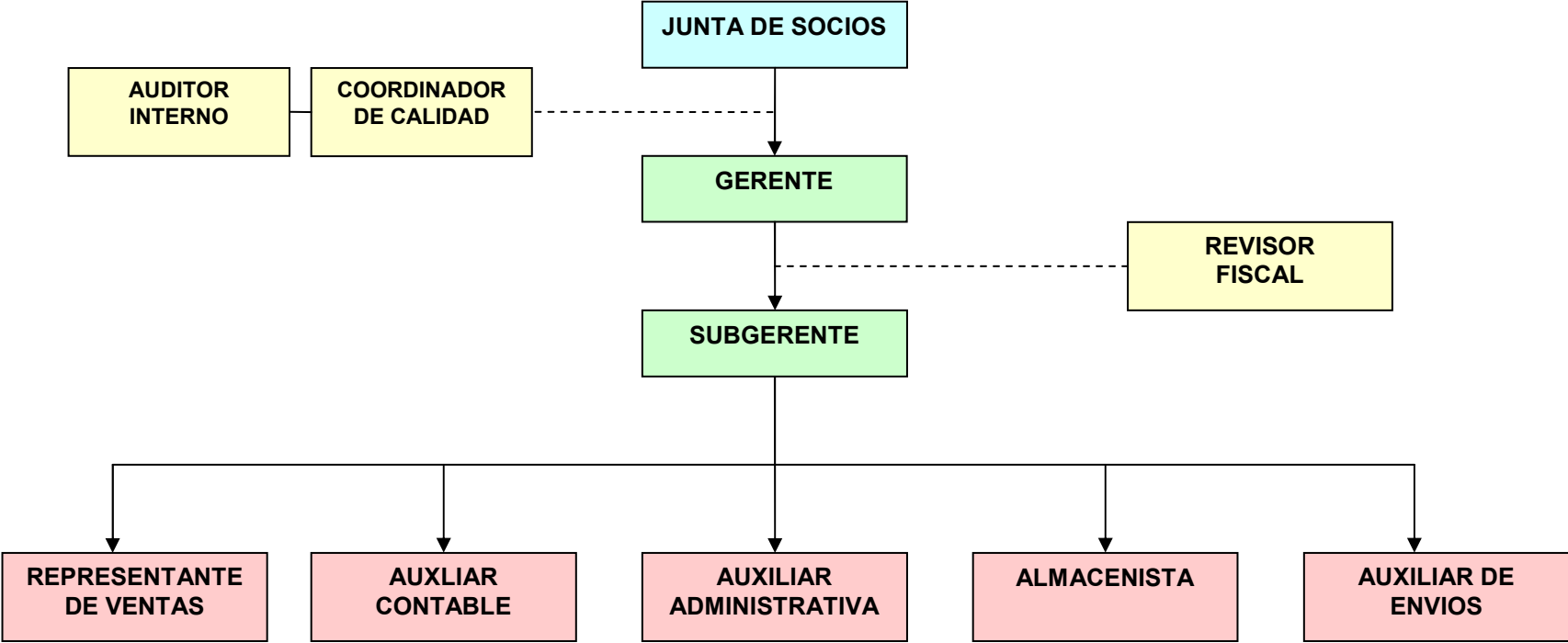
Tabla 2. Listado de Proveedores

PROVEEDORES
JHONSON Y JHONSON
LABORATORIOS RYMCO S.A.
INTECMA
3M COLOMBIA
FIBRANOVA S.A.
SUPERTEX
MEDITEC S.A.
LABORATORIOS HIGIETEX
PRODUCLINICOS LTDA.
LABORATORIOS LTDA. DE BOGOTÁ
VYGON COLOMBIA S.A.
I.L.T HOSPITALARIOS
LINEPLAST LTDA.
JGB S.A.
DOTAMÉDICAS G&D LTDA.
BSN MEDICAL
COBO & ASOCIADOS DE OCCIDENTE
SURGICON S.A.
GOTHAPLAST LTDA.
B.B OPTICAL LTDA.
PLASTIMÉDICOS LTDA.

Fuente. Intramédica Ltda.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2. Organigrama Intramédica Ltda.



Fuente. Sistema de Gestión de Calidad Intramédica Ltda.

1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

INTRAMÉDICA LTDA, cuenta con un área administrativa, en la cual se encuentran las diversas oficinas del personal del área, dotadas con equipos de cómputo, software, teléfonos y demás recursos físicos requeridos para el desarrollo de las actividades. Así mismo cuenta con un área de bodega, en la cual se realiza la disposición del material objeto de comercialización, conservando todas las características requeridas para la correcta preservación del mismo. Por otra parte, en las instalaciones de la empresa, se cuenta con un área de venta al público (mostrador) dotado de vitrinas exhibidores de los productos².

² Ibid.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Intramédica Ltda. Es una empresa reconocida a nivel regional y nacional en la comercialización y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de marcas reconocidas y excelente calidad; que se ha mantenido en el mercado a lo largo de 22 años en base a la experiencia del recurso humano que la conforma; que le ha permitido implementar estrategias administrativas y de mercadeo, partiendo de los conocimientos del sector en el que se desenvuelven; así mismo, sus recursos de infraestructura y tecnología le permiten el desarrollo efectivo de su actividad económica.

La empresa ha desarrollado y gestionado algunas prácticas administrativas entre las cuales encontramos la definición de responsabilidades; sin embargo, estas no se encuentran documentadas y disponibles en un manual de funciones por lo cual no es posible realizar seguimiento y control en la ejecución de éstas.

Así mismo, la gerencia ha desarrollado formatos que le permiten mantener controles en sus actividades sin que estos hagan parte de un sistema documentado y definido que le proporcione mayor control y seguimiento, para lo cual ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad en base a la NTC ISO 9001:2000 que le permita direccionarse estratégicamente planteando objetivos que le permitan medir el desempeño de sus procesos.

3. ANTECEDENTES

Actualmente los sistemas de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2000 han sido efecto de estudio por parte de las diversas instituciones que quieren alcanzar ésta certificación; por lo cual, en base a análisis por referencias de empresas del sector comercializador de material médico – quirúrgico tanto locales como a nivel nacional, entre las cuales se encuentran B. Braun Medical, C.I Itochu, Cooperativa de Hospitales de Santander COHOSAN, Diagnostic, Imcolmédica, Líneas Hospitalarias, entre otros, se observó que cuentan con el certificado o están en proceso de consecución del mismo³, por lo cual la alta dirección de Intramédica Ltda. Observó la necesidad de enfocar la organización en un sistema basado en procesos que le permita optimizar sus actividades, cumplir con los requisitos y expectativas de sus clientes, y enfocarse hacia el mejoramiento continuo; así mismo, la necesidad de certificación surgió a partir de la participación en procesos licitatorios de cuantías superiores, como los establecidos con el Hospital Universitario de Santander, entre otras entidades de similar magnitud; para los cuales es garantía de adjudicación la presentación del certificado de calidad bajo la NTC ISO 9001:2000.

En consecuencia, la organización decidió contratar una firma consultora para el diseño, implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad con base en la NTC ISO 9001:2000 sin que éste haya sido parte de estudios anteriores por parte de la empresa.

³ Gloria Mejía, Subgerente Intramédica Ltda.

4. JUSTIFICACIÓN

Intramédica Ltda. En su búsqueda continua de posicionamiento en el mercado de la comercialización de material médico - quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, decide implementar un sistema de gestión de calidad con base en la NTC ISO 9001:2000 que le permita enfocar su organización en un sistema basado en procesos eficientes e interrelacionados que elimine posibles inconformidades y reclamos de los clientes y de esta forma alcanzar las expectativas de los mismos y satisfacer sus necesidades.

Así mismo, la empresa decide implementar el sistema de gestión de calidad como cumplimiento a uno de los requisitos exigidos por entidades generadoras de propuestas licitatorias de gran cuantía, con el fin de aumentar sus ventas y de esta forma alcanzar crecimiento organizacional.

Teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001.2000 respecto los avances en materia estratégica y administrativa presentados por la empresa, se partirá de un diagnóstico preliminar enfocado en los DEBE especificados por la norma.

5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Implementar un sistema de gestión de calidad con base en la NTC ISO 9001:2000 que le permita a la empresa alcanzar la certificación ante un ente certificador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar el diagnóstico situacional de la empresa Intramédica Ltda. En base a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- ✓ Identificar los procesos que se llevan a cabo en Intramédica Ltda., la interacción y la eficacia de los mismos.
- ✓ Documentar el sistema en base a los requisitos estipulados en la NTC ISO 9001:2000.
- ✓ Implementar un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.
- ✓ Certificar el sistema de gestión de calidad implementado ante un ente destinado para tal fin.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 DEFINICIÓN Y REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad es aquella parte de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas según corresponda.⁴

Los principios de la calidad son el pilar de un Sistema de Gestión de Calidad cualquiera que sea su clase, una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable. Estos principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque hacia proceso
- Gestión enfocada a sistemas
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente benéficas con proveedores.⁵

6.1.1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2000

La NTC ISO 9001:2000 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicables cuando una Organización necesita:

- Demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de una eficaz aplicación del sistema, incluido los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

⁴ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana ISO 9000: 2000 “Fundamentos y vocabulario”, Bogotá 2000.

⁵ SENA, curso virtual ISO 9000, Módulo: “Fundamentación del sistema de gestión de calidad”

Todos los requisitos de la norma son genéricos y aplicables a toda la organización, se permite realizar exclusiones, al identificar aquellos procesos del numeral 7 de la norma, y sólo en este numeral, que no aplican a la empresa o que se pueden omitir en el producto y/o servicio que se ofrece, con la condición de que al excluir tales procesos la calidad del producto y/o servicio no se vea afectada.

Con respecto a las exclusiones al sistema, es importante recordar que no se puede descartar un requisito del numeral 7 de la norma como irrelevante sólo porque no se desea poner en práctica, se debe justificar cualquier exclusión permisible en el manual de calidad y también ante el organismo de certificación.

6.1.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para la norma NTC ISO 9001:2000 son tomadas todas las definiciones dadas en la norma ISO 9000:2000. Es importante tener en cuenta que los principales cambios en términos y definiciones con respecto a la versión de 1994 son: organización reemplaza el término proveedor y el término proveedor reemplaza al término subcontratista. Cuando se utilice el término producto en la norma este puede significar también servicio.

6.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001, en la cual se establecen los requisitos generales del sistema y requisitos de la documentación, los cuales hacen referencia a los documentos, procedimientos documentados, al manual de la calidad, control de documentos y control de registros.

6.1.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia. Así mismo, la norma se establece la responsabilidad de la dirección basada en el compromiso de la dirección, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación

del sistema de gestión de la calidad, los objetivos de la calidad, la responsabilidad, autoridad y comunicación, el representante de la dirección, la comunicación interna y la revisión por la dirección.

6.1.5 GESTIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En la NTC ISO 9001:2000 se tratan aspectos de cómo se deben gestionar los recursos referentes a: recurso humano en cuanto a competencia, toma de conciencia y formación, a los recursos de infraestructura y al ambiente de trabajo.

6.1.6 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. En este apartado la NTC ISO 9001:2000 se centra, desde la planificación del producto o servicio hasta la entrega al cliente a entera satisfacción, así mismo, se hace referencia a exigencias en cuanto a:

- La planificación de la realización del producto
- Los procesos relacionados con el cliente en cuanto a determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto, y comunicación con el cliente.
- Diseño y desarrollo. Planificación del diseño y desarrollo, elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación, y control de los cambios del diseño y desarrollo.
- Compras. Proceso de compras, información, verificación de los productos comprados.
- Producción y prestación del servicio. Control, validación de los procesos de producción y prestación del servicio, identificación y trazabilidad, propiedad del cliente, preservación del producto.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

6.1.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

La NTC ISO 9001:2000 establece los requisitos a cumplir referentes al seguimiento y medición (satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento y medición de los procesos y del producto), control del producto no conforme, análisis de datos, y mejora continua (acción correctiva y acción preventiva).⁶

6.2 COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

6.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN

Se considera marketing al conjunto de técnicas utilizadas para la comercialización y distribución de un producto entre los diferentes consumidores. El productor debe intentar diseñar y producir bienes de consumo que satisfagan las necesidades del consumidor. Con el fin de descubrir cuáles son éstas se utilizan los conocimientos del marketing.

Al principio se limitaba a intentar vender un producto que ya estaba fabricado, es decir, la actividad de marketing era posterior a la producción del bien y sólo pretendía fomentar las ventas de un producto final, ahora tiene muchas más funciones que han de cumplirse antes de iniciarse el proceso de producción.

El concepto de marketing se basa en dos creencias fundamentales. Primero, toda planificación, política y funcionamiento de una empresa debe orientarse hacia el cliente; segundo, la meta de una empresa debe ser un volumen de ventas lucrativos. En su sentido más pleno, el concepto de marketing es una filosofía de los negocios que determina que la satisfacción del deseo de los clientes es la justificación económica y social de la existencia de una empresa. Consecuentemente, todas las

⁶ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Bogotá. 2000.

actividades de producción, ingeniería y finanzas, así como el marketing, deben estar dedicada primero a determinar cuáles son los deseos de los clientes, y, entonces, a satisfacer ese deseo a la vez que se obtenga un beneficio razonable. El segundo punto fundamental en que se apoya la filosofía del marketing es que está basada en el concepto de las ganancias, no en el concepto del volumen.

En otro orden el concepto de marketing se define como: "Un estado asociativo de la mente que insiste en la integración y coordinación de todas las funciones del marketing que a su vez están unidas a otras funciones de la sociedad, con el objetivo básico de producir el máximo beneficio de la sociedad".

El Análisis de un Mercado y sus necesidades, la determinación del Producto adecuado, sus Características y Precio, la Selección de un Segmento dentro del mismo, y como comunicar nuestro Mensaje y la logística de la Distribución del producto, son parte del arte conocido como Comercialización, Mercadeo o Marketing.

Es corriente que por "mercadeo" se entienda "ventas", aunque son dos conceptos diferentes. La explicación de la evolución histórica del mercadeo, aclarará cualquier posible confusión en ambos términos.

La definición más simple y clara de Mercadeo la da Jay C. Levinson en un libro que publicara en 1985, titulado *Guerrilla Marketing*:

"Mercadeo es todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular. Las palabras claves en esta definición son todo y base regular".

El sentido de esto es: Mercadeo envuelve desde poner nombre a una empresa o producto, seleccionar el producto, la determinación del lugar donde se venderá el producto o servicio, el color, la forma, tamaño, el empaque, la localización del negocio, la publicidad, las relaciones públicas, el tipo de venta que se hará, el entrenamiento de ventas, la presentación de ventas, la solución de problemas, el plan estratégico de crecimiento, y el seguimiento.

6.2.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE COMERCIALIZACIÓN

El concepto de comercializar parte de una simple preocupación por vender, y obtener utilidades, este ha ido modificándose de una orientación masiva, a lo que se ha llamado mercadeo uno a uno (one-to-one). El mercadeo, como todo proceso, es dinámico y cambia, se modifica constantemente. Este proceso, pese a lo que se crea, no ha ocurrido al mismo tiempo en todos los países, o regiones del mundo, sin embargo, de manera general se pueden señalar las siguientes fases:

- *Orientación a la Producción*

Desde 1800 hasta los años 1920, las empresas en Europa y EE.UU. mostraban una clara orientación a la producción. Dado que todo lo que se produjera era consumido de inmediato, la manufactura determinaba las características de los productos. No era necesario comercializar para vender. Todo se consumía de inmediato, fuera lo que fuera lo que se producía. El consumidor no tenía tiempo de seleccionar ni forma, ni color, tomaba cualquier cosa. La demanda superaba la oferta.

- *Orientación a la Venta*

A partir de la crisis del año 1920, donde la capacidad de compra se redujo al mínimo, se crearon y desarrollaron productos, que luego trataban de introducirse en el Mercado. Muchos de esos productos no tuvieron éxito, otros tuvieron éxito momentáneo. Se comienza a dar gran importancia a las ventas, como generador de ingresos. Se desarrollan técnicas destinadas a vender. (De aquí se origina la confusión corriente de los conceptos venta y mercadeo).

- *Orientación al Mercado*

Los procesos de comercialización fueron analizados por las Universidades Americanas, Harvard en especial, y poco a poco se ha ido desarrollando toda una serie de teorías, para asegurar el éxito de cualquier actividad comercial.

El concepto que dio origen al Mercadeo, Marketing o Comercialización (1950, Harvard, Theodore Levitt), fue el de orientar los productos al Grupo de Compradores (Mercado Meta) que los iba a consumir o usar. Junto con ello se dirige los esfuerzos de promoción a las masas (mass marketing), por medio de los medios masivos que comienzan a aparecer (cine, radio, televisión).

- Mercadeo Uno a uno

A partir de 1990, se refina el concepto de mercadeo orientado al cliente, y se comienza a crear productos y servicios orientados a personas en particular, con la utilización de complejos sistemas informáticos capaces de identificar clientes específicos y sus necesidades concretas. Los segmentos se van reduciendo hasta llegar a grupos meta altamente determinados, casi personas concretas, con nombre y apellido. Estos es dando a cada cual lo suyo.⁷

⁷ <http://mkturl.tripod.com/MKT/prom/prom03.htm>

7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2000

Tabla 3. Diagnóstico de la empresa en base a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000

CRITERIO	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
REQUISITOS GENERALES	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS		X	La empresa no cuenta con identificación clara sobre los procesos que intervienen.
	SECUENCIA E INTERACCIÓN		X	Al no presentar identificación de los procesos no se muestra la interacción de los mismos
	METODOLOGIA DE CONTROL		X	La empresa no cuenta con metodologías claras para la prestación de su servicio.
	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	X		La empresa cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, así como de inversiones que garantizan la mejora.
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS		X	No presenta métodos ni directrices para el control y seguimiento de sus procesos.
DOCUMENTACIÓN	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS		X	No cuenta con instructivos, procedimientos ni demás documentos.
	MANUAL DE CALIDAD		X	No tiene definido un manual de calidad.
	CONTROL DE DOCUMENTOS		X	Los documentos que se manejan no son controlados ni identificados correctamente.
	CONTROL DE REGISTROS	X		Algunos registros que intervienen en el proceso son controlados y preservados.
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	POLÍTICA DE CALIDAD		X	No tiene establecida una política de calidad.
	OBJETIVOS DE CALIDAD		X	No cuenta con objetivos de calidad definidos.
	INDICADORES DE GESTIÓN		X	No maneja indicadores de gestión debidamente reconocidos y con periodicidad de evaluación.
	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	X		La empresa cuenta con funciones y responsabilidades definidas pero no documentadas.
	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	X		Gerente: Elsa Ramírez.

CRITERIO	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA	X		Se tiene una pizarra en la cual se consignan diversos aspectos a comunicar.
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		X	No se cuenta con gestiones directivas para analizar el estado de los procesos.
GESTIÓN DE RECURSOS	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	X		Los empleados reciben formaciones por parte de diversos proveedores, pero es necesario definir perfiles de cargo.
	INFRAESTRUCTURA	X		Se tienen áreas de oficina y bodega necesarias para la ejecución de las actividades, así como equipos necesarios para ello.
	AMBIENTE DE TRABAJO	X		La infraestructura está adecuada a los cargos existentes, así mismo, el clima laboral se encuentra controlado.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X		Las actividades relacionadas con la prestación del servicio están definidas pero se requiere revisión y documentación de las mismas.
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS	X		El cliente estipula el material requerido y las especificaciones del mismo por medio de órdenes de compra.
	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X		La comunicación se realiza por medio telefónico, vía e-mail y por medio del representante de ventas.
DISEÑO Y DESARROLLO	Este criterio de la norma se encuentra dentro de las exclusiones a la aplicación de la misma en la empresa.			
COMPRAS	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	X		Facturas de Compra.
	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	X		El almacenista verifica la recepción del material comprado, verificando la factura de compra contra el pedido realizado.
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO*	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X		Controles sobre: Características de los productos vendidos, pero falta documentar y controlar.

CRITERIO	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO*	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	X		Se hace seguimiento a lotes y fechas de vencimiento de los productos.
	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	X		Existen controles sobre almacenamiento, pero falta documentarlos.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X		Seguimiento a las sugerencias de los clientes ya sea vía telefónica, e-mail o por medio del representante de ventas.
	AUDITORÍA INTERNA		X	No está definido. Actividad por desarrollar.
	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS		X	No se ejecuta seguimiento. Actividad por desarrollar
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO		X	Se le hace seguimiento a los productos, que cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	X		Manejo de devoluciones. Es necesario hacer mejoras y documentar.
MEJORA	ACCIÓN CORRECTIVA		X	No se ejecuta como actividad Normalizada.
	ACCIÓN PREVENTIVA		X	No se ejecuta como actividad Normalizada.

Fuente. Ibíd.

** En este criterio se excluye el numeral de Propiedad del cliente, puesto que este se encuentra dentro de las exclusiones a la aplicación de la misma en la empresa.*

8. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTRAMÉDICA LTDA.

8.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Intramédica Ltda. Parte de la realización de una serie de actividades enfocadas hacia el desarrollo y fundamentación estructurada del sistema de gestión, así como del direccionamiento estratégico de la organización; dichas actividades fueron:

- Definición de la Misión, Visión y estructura organizacional: para esta actividad se reunió la alta dirección de la empresa junto con el estudiante en práctica con el fin de determinar las bases del direccionamiento estratégico de la organización, la razón de ser y las expectativas a futuro; así mismo, se determina los niveles de mando de la organización, la cual servirá de fundamento y apoyo al sistema de gestión.
- Identificación y determinación de los procesos que conforman la empresa los cuales determinan el alcance del sistema de gestión.
- Definición del alcance y exclusiones aplicables al sistema de gestión de la empresa.
- Definir los requisitos de los clientes y propósitos por cumplir hacia los requerimientos del cliente.
- Establecer política, objetivos de la calidad e indicadores de gestión: De acuerdo con la norma ISO 9001:2000 de debe establecer tanto la política como los objetivos de la calidad teniendo en cuenta las necesidades de la organización, y establecer unos indicadores que permitan medir y controlar el desempeño de los procesos.

8.2 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BASES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Debido a que la empresa no contaba con elementos documentados y establecidos para el direccionamiento estratégico, se formula la misión, visión y estructura organizacional.

8.2.1 MISIÓN



INTRAMÉDICA LTDA.

Somos una empresa enfocada a la comercialización, almacenamiento y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de óptima calidad, que cumplen con los requisitos establecidos por la normatividad colombiana y así mismo con las expectativas de nuestros clientes, para lo cual disponemos de recurso humano calificado, infraestructura adecuada para garantizar la disponibilidad y calidad de nuestros productos y recursos financieros que nos permiten mantener relaciones de beneficio con nuestros proveedores.

En base a la misión propuesta, se analiza el cumplimiento de los requisitos establecidos por la alta dirección, identificando las características fundamentales:

- Define la actividad económica de la empresa.
- Se enfoca hacia el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Hace referencia hacia la normatividad aplicable.
- Deja ver los recursos utilizados para el desarrollo de su actividad económica.

8.2.2 VISIÓN



INTRAMÉDICA LTDA.

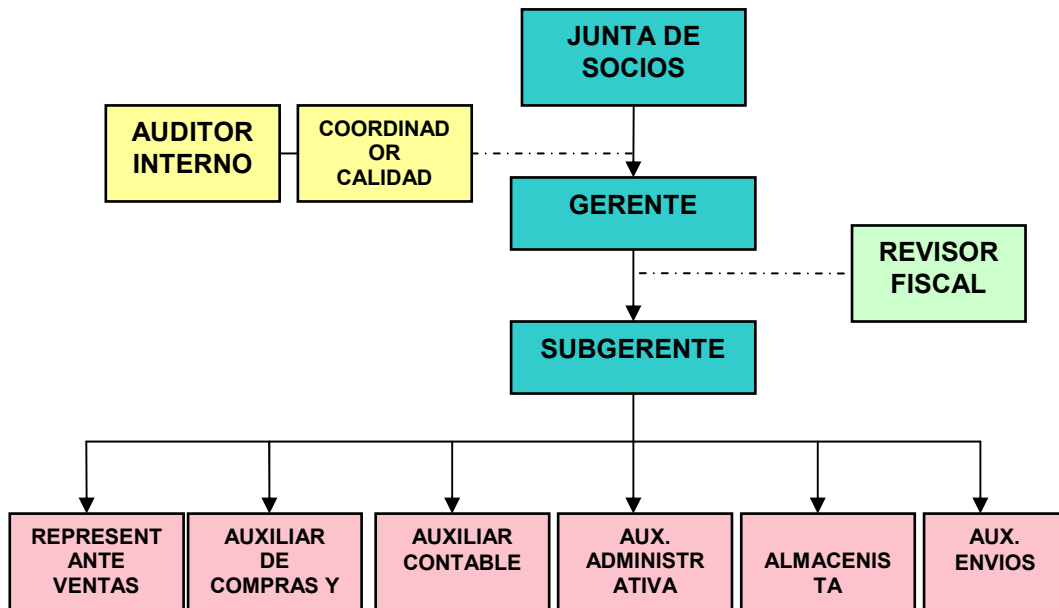
Para el año 2012 INTRAMÉDICA LTDA se posicionará como empresa líder en la comercialización, almacenamiento y distribución de material médico - quirúrgico a nivel regional, para lo cual gestionará la calidad de sus servicios, superando las expectativas del mercado, mediante la optimización de procesos, costos y recursos físicos, humanos y financieros que le proporcionaran rentabilidad y reconocimiento.

Requisitos propuestos:

- Posicionamiento
- Expectativas a futuro
- Optimización de procesos, costos y uso de recursos.

8.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa no contaba con una estructura organizacional definida, para lo cual ésta se diseñó y estableció en base al personal con el que se cuenta actualmente; sin embargo, el cargo de Auxiliar de compras y ventas se toma como un opcional, puesto que este se está analizando para ser implementado, debido al crecimiento organizacional y la carga de trabajo de los demás empleados.



8.2.4 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

En la organización se identifica un proceso de direccionamiento estratégico, tres procesos operativos que hacen parte activa de la prestación del servicio y un proceso de soporte que se fundamenta en el mejoramiento continuo del sistema de gestión. A continuación se hace una breve descripción de los procesos identificados:

- **PROCESO GERENCIAL**

En este proceso se realiza la toma de decisiones, así como el direccionamiento estratégico de la organización; está a cargo del Gerente, el cual autoriza y aprueba documentos, así como el análisis de los resultados obtenidos en el sistema de gestión.

- **PROCESO DE VENTAS**

En este proceso se gestiona la actividad económica de la empresa. Está a cargo del Representante de ventas, el cual es encargado de buscar clientes potenciales, cumplir con las expectativas de ventas de la organización, así como la meta de recaudo planteada.

- **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Este proceso está conformado por la parte comercial de la empresa en la cual se realiza la gestión de compras, incluyendo la selección de los proveedores adecuados que garanticen la calidad de los productos ofrecidos; así mismo, en este proceso se realiza la gestión del recurso humano requerido para el desarrollo de las actividades así como sus necesidades de capacitación y formación. Este proceso está a cargo de la Auxiliar Administrativa, con participación de la alta dirección.

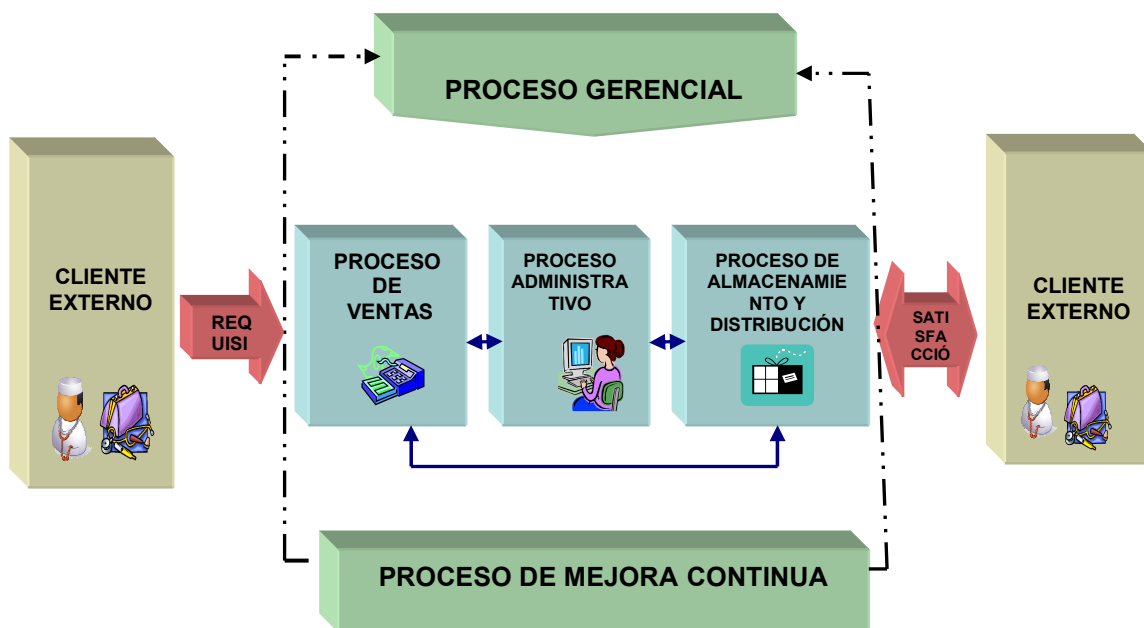
- **PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN**

Este proceso es el encargado de preservar y distribuir el material solicitado por el cliente, cumpliendo con los requisitos establecidos tanto técnicos como de cantidades y controlando las entregas para cumplir con los plazos pactados. Este proceso está a cargo del Almacenista, y requiere de la infraestructura adecuada para el mantenimiento y preservación de los productos.

- **PROCESO DE MEJORA CONTINUA**

Este proceso es el encargado de tomar las acciones necesarias en cuanto a las no conformidades y quejas proporcionadas, así como de ejercer control en documentos y registros. Así mismo, este proceso es el encargado de auditar el desempeño y desarrollo de los demás procesos y está a cargo del Coordinador de Calidad.

Figura 3. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente. Sistema de Gestión de Calidad Intramédica Ltda.

8.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance planteado para el sistema de gestión de calidad de la empresa se enfoca en los procesos hacia los cuales se direcciona su actividad económica, el cual es:

Comercialización, Almacenamiento y Distribución de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de marcas reconocidas⁸.

8.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de Intramédica Ltda. Presenta las siguientes exclusiones del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2000:

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Intramédica Ltda. Dentro de sus funciones y servicios no desempeña actividad alguna que contemplen Diseños ya que es una organización dedicada a la comercialización.

⁸ Manual de Calidad, Intramédica Ltda., Pág. 8.

7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A las actividades que se ejecutan en Intramédica Ltda. Se les realiza seguimiento y medición para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, no hay ninguna etapa donde los resultados no puedan confirmar el cumplimiento de los requisitos, ya que estas actividades permiten una fácil inspección antes de prestar el servicio.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La empresa no recibe o maneja productos, equipos o herramientas de propiedad del cliente para emplear en la prestación de su servicio o que estén bajo el control de la organización.

7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La empresa no requiere el uso de dispositivos de seguimiento y medición para el control de sus actividades.

8.5 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN


Para el establecimiento de la política de calidad se desarrollo una matriz en la cual se establecieron los criterios identificados por la alta dirección de la organización como elementos esenciales para garantizar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, en función de la relevancia de éstos para la empresa. Esta metodología aplicada se hace de forma sencilla para garantizar el entendimiento de la misma por parte de los miembros de la organización. A continuación se presenta la matriz de requisitos de la organización para el establecimiento de la política:

Tabla 4. Matriz de requisitos de la Política de Calidad

CRITERIOS	PONDERACIÓN		
	RELEVANCIA ALTA	RELEVANCIA MEDIA	RELEVANCIA BAJA
Cumplimiento de requisitos y expectativas de los clientes	X		
Experiencia del Recurso Humano		X	
Liderazgo y desarrollo			X
Participación en el sector			X
Búsqueda permanente de la excelencia	X		
Reconocimiento y posicionamiento		X	
Mejoramiento continuo	X		
Logro de las metas organizacionales		X	

Fuente. Sistema de Gestión de calidad Intramédica Ltda.

8.5.1 POLÍTICA DE CALIDAD

 <p>INTRAMÉDICA LTDA.</p>
<p>Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros clientes mediante la prestación eficaz y eficiente del servicio de comercialización, almacenamiento y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, apoyados en la experiencia y la capacidad técnica de nuestro Recurso Humano el cual agrega valor a todos nuestros procesos y se enfoca en la búsqueda permanente de la excelencia, reconocimiento y el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad contribuyendo al logro de nuestras metas.</p>

8.5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

Para el establecimiento de los objetivos de calidad e indicadores de gestión para el sistema de gestión de calidad de la empresa, se parte de la política de calidad, en la

cual se identificó aquellos aspectos relevantes para el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, así como de la NTC ISO 9001:2000, así mismo, se enfocan hacia la medición del desempeño de los procesos identificados anteriormente.

A continuación se muestra la tabla en la cual se identifica el proceso hacia el cual hace referencia el objetivo, la definición de éste, el responsable, la fórmula a utilizar, la meta propuesta, la frecuencia de medición, la interpretación para el análisis de cada uno de estos y el responsable de la elaboración y medición del mismo.

Tabla 5. Objetivos de calidad e indicadores de gestión

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
1	Incrementar las ventas mensuales en un 10% durante el año 2008 respecto a las ventas mensuales efectuadas en el año 2007.	PROCESO DE VENTAS	Estadísticas Mensuales de Ventas	$R = \frac{Vtas\ mes / 2008 - Vtas\ mes\ 2007}{Vtas\ mes / 2007}$	Si $R \geq 10\%$ El objetivo se cumple demostrando el incremento en las ventas esperada. Si $R < 10\%$ no se cumple el objetivo y se implementa plan de acción para mejorar las próximas ventas.	$\geq 10\%$	Mensual	Gerente y/o Subgerente
2	Aumentar el Recaudo de cartera en un 10% mensual en el año 2008 respecto a los recaudos realizados mensuales en el año 2007.		Recaudo de Cartera	$R = \frac{(\$)\ Re\ caudo\ mes / 2008}{(\$)\ Re\ caudo\ mes / 2007} - 1$	Si $R \geq 10\%$ el objetivo se cumple, se muestra conformidad en la actividad de recaudo. Si $R < 10\%$ el objetivo no se cumple, tomando acciones para mejorar el proceso.	$\geq 10\%$	Mensual	Gerente y/o subgerente
3	Obtener niveles de satisfacción de los clientes superiores al 71% de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en el formato "F – IM – 01 Nivel de Satisfacción del Cliente".(Ver anexo D. Formatos aplicables al sistema de gestión)		Satisfacción del Cliente	$R = \frac{(\sum E * 3) + (\sum B * 2) + (\sum M * 1)}{27}$ E = Calificaciones Excelentes B = Calificaciones Buenas M = Calificaciones Malas	Si $R \geq 86\%$ La satisfacción del cliente es la esperada por la organización. Si $71\% \leq R < 85\%$ el cliente está satisfecho, pero se requiere mejorar en algunos aspectos. Si $R \leq 70\%$ el objetivo no se cumple, se toman acciones para aumentar la satisfacción del cliente.	$\geq 71\%$	Anual	Gerente

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
4	Obtener un índice de Quejas y reclamos del cliente en la distribución de pedidos, no superiores a 10 en cuanto a cantidades y despachos erróneos en el material	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO	Quejas y reclamos en entregas de pedidos	Nº De quejas y reclamos en despachos	Si $R \leq 10$ Se cumple el objetivo, realizando una buena gestión en la distribución del material. Si $R > 10$ El proceso de distribución está fallando, requiere realizar acciones para mejorar las actividades de distribución y satisfacer adecuadamente al cliente.	≤ 10	Semestral	Almacenista
5	Obtener niveles de desempeño de las actividades ejecutadas por el personal superior al 90% de acuerdo a los criterios establecidos en el formato de "Desempeño de Personal". (Ver anexo D. Formatos aplicables al sistema de gestión).	PROCESO ADMINISTRATIVO	Desempeño de Personal	$R = \frac{(\sum A * 3) + (\sum M * 2) + (\sum B * 1)}{(\sum "X" \text{apuntadas}) * 3}$ A = Calificaciones Alto M = Calificaciones Medio B = Calificaciones Bajo	Si $R \geq 90\%$ el personal está calificado para ejecutar actividades de la empresa. Si $76\% \leq R \leq 89\%$ el desempeño del personal es bueno, requiere mejorar algunos factores. Si $R \leq 75\%$ preparar jornadas de formación y capacitación para mejorar el desempeño del personal.	$\geq 90\%$	Anual	Gerente y/o subgerente
6	Obtener un puntaje de desempeño de proveedores superior al 80% mediante el formato "Evaluación de Proveedores" (Ver anexo D. Formatos aplicables al sistema de Gestión), con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la entrega y calidad de nuestros productos.	PROCESO ADMINISTRATIVO	Evaluación de Proveedores	$R = \frac{CC * PC}{TCE}$ CC = Calificación del criterio PC = Prioridad del criterio TCE = Total Criterios Evaluados	Si $R \geq 80\%$ el proveedor se desempeña en forma eficaz y eficiente. Si $R \leq 79\%$ El proveedor requiere mejorar su desempeño.	$\geq 80\%$	Anual	Gerente y/o Subgerente

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
7	Gestionar el mejoramiento continuo de la organización generando una cultura de prevención y calidad en los procesos mediante la redacción de acciones correctivas y preventivas detectadas por los responsables y/o participantes de los mismos.	PROCESO DE MEJORA CONTINUA	Acciones correctivas y preventivas	Nº de Acciones correctivas y preventivas generadas	Si $R \geq 3$ Acciones correctivas y $R \geq 2$ Acciones preventivas La gestión para el mejoramiento continuo se efectúa eficazmente. Si $R < 3$ Acciones correctivas y $R < 2$ Acciones preventivas no se cumple con el objetivo, es necesario aplicar acciones para la concientización en el proceso.	≥ 3 Acciones Correctivas y ≥ 2 Acciones Preventivas	Anual	Coordinador de Calidad
8	Asignar y ejecutar en el año 2008 por lo menos el 90% del presupuesto proyectado para la mejora y acondicionamiento de la infraestructura y ambiente de trabajo de la empresa.	PROCESO GERENCIAL	Mejoramiento y acondicionamiento de Infraestructura	$R = \frac{\text{Presupuesto real Ejecutado}}{\text{Presupuesto Asignado del año}}$	Si $R \geq 90\%$ la inversión en el mejoramiento de la infraestructura fue aplicada por la empresa, demostrando compromiso por la gerencia. Si $R < 90\%$ no se cumple con la asignación presupuestal designada en el año.	$\geq 90\%$	Anual	Gerente
9	Incrementar el índice de productividad de la empresa en un 10% para el año 2008, respecto al índice del año anterior.		Productividad	$\text{Productividad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Si el porcentaje de crecimiento del índice de productividad es inferior al 10% respecto al año anterior, aunque la empresa fue productiva en menor proporción no se alcanzó el objetivo planteado, se deben revisar procesos. Si el índice de productividad supera el 10% del índice del año anterior, se alcanza la productividad esperada por la empresa.	$> 10\%$	Anual	Gerente

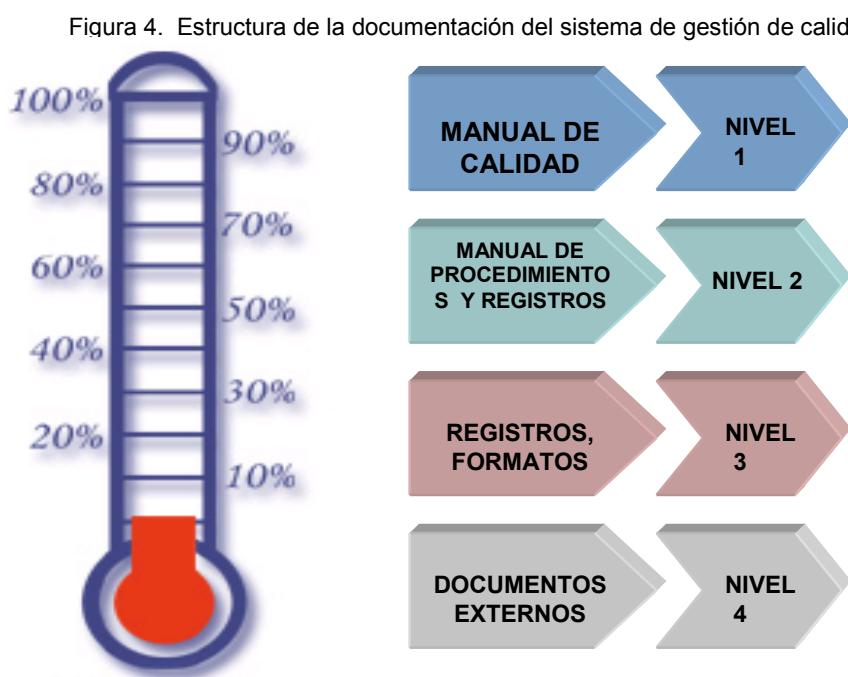
Fuente. Sistema de Gestión de Calidad Intramédica Ltda.

8.6 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el desarrollo de este punto, se tiene en cuenta las especificaciones dadas en la NTC ISO 9001:2000 en la que se especifica que la organización debe cumplir con la documentación del sistema de gestión para:

- La política de calidad y sus objetivos
- Un manual de calidad
- Los procedimientos documentados mandatorios por la misma
- Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- Los registros requeridos por la misma.⁹

En base a esto, se desarrolla la siguiente estructura de la documentación de la empresa:



Fuente. Manual de calidad Intramédica Ltda.

⁹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos de la documentación. Bogotá. 2000.

8.7 DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD

El desarrollo del Manual de Calidad de Intramédica Ltda. Se fundamentó y documentó en base a lo exigido por la NTC ISO 9001:2000 en el cual se especifican y describen aspectos de planificación y prestación del servicio de la empresa; por lo cual este incluye:

- Alcance
- Política de Calidad
- Objetivos de calidad e indicadores de gestión
- Exclusiones
- Planificación de la prestación del servicio
- Procedimientos documentados
- Instructivos de trabajo

El manual de calidad de Intramédica Ltda. Se encuentra debidamente documentado y sensibilizado a todos los miembros de la organización. (Anexo A. Manual de Calidad Intramédica Ltda.).

8.8 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

La organización documento los procedimientos referenciados por la NTC ISO 9001:2000 los cuales sirvieron de base para la implementación del sistema de gestión, utilizando el método de flujograma de actividades, relacionando a su vez el responsable en la ejecución e implementación del mismo, así como los documentos de apoyo y referencia a tener en cuenta en dicho proceso. Estos procedimientos son (Anexo B. Manual de procedimientos Intramédica Ltda.):

- Procedimiento Control de documentos (PR – IM – 01)
- Procedimiento Control de Registros (PR – IM – 02)
- Procedimiento de Acción Correctiva (PR – IM – 03)
- Procedimiento de Acción Preventiva (PR – IM – 04)
- Procedimiento de Auditorías internas (PR – IM – 05)
- Procedimiento de No conformidades (PR – IM – 06)

Los anteriores procedimientos están conformados en su contenido por un encabezado que contiene el Nombre del procedimiento, el Logo de Intramédica Ltda. En su parte derecha se menciona la versión vigente del documento y en la izquierda el código asignado al mismo; así mismo, cuenta con un pie de página en el cual se identifica el responsable de la aprobación del documento, así como la fecha en la cual se realizó dicha aprobación, seguido en su parte inferior derecha por el número de la página correspondiente.

El contenido de los procedimientos se realizó bajo una estructura de 6 puntos:

1. Objeto: describe el propósito del procedimiento, la razón por la cual se crea y documenta el procedimiento.
2. Alcance: describe el alcance de la aplicabilidad del procedimiento.
3. Definiciones: hace referencia a los conceptos de las palabras claves que contempla el procedimiento, para entender de manera correcta la interpretación del procedimiento.
4. Desarrollo: es la parte del procedimiento donde se describe quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo se realizan las actividades. Esta parte se realizó en forma de flujograma de actividades describiendo cada uno de los pasos a seguir en la ejecución de los mismos.
5. Responsable: En esta casilla se verifica el encargado de la ejecución de las actividades descritas.
6. Registros: se enuncian cada uno de los registros que aplican al procedimiento.

8.9 INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

Estos son los documentos que indican el cómo del sistema y suelen ser particulares de cada uno de los procesos de la organización, lo cual quiere decir que, generalmente se aplican a las tareas dentro de una función.

Los instructivos contienen información detallada sobre cómo realizar una tarea determinada o crítica, para garantizar que los métodos de trabajo sean consistentes y alcanzar los niveles de conformidad estipulados.

Para la documentación de este aspecto se tuvo en cuenta las actividades aplicadas por los diferentes cargos de la organización para la ejecución de su proceso, con el fin de llevar seguimiento y control de las mismas y enfocarlas hacia la búsqueda de la

calidad. Los instructivos de trabajo desarrollados fueron (Anexo C. Manual de Instructivos):

- Instructivo de Almacenamiento, Preservación y Distribución de Material Médico – Quirúrgico.
- Instructivo para la Gestión de Compras.
- Instructivo Gestión de Recurso Humano.
- Instructivo para la Gestión de Ventas.
- Instructivo Elaboración de Documentos.
- Instructivo de Búsqueda, Selección e identificación de clientes.

Estos instructivos fueron documentados en forma de prosa, con el fin de entender fácilmente las actividades a seguir en cada uno de los procesos; en ellos se describe el personal a cargo de cada actividad al igual que los demás documentos del sistema de gestión de calidad, éstos están compuestos por un encabezado en el cual se señala el nombre del instructivo, así como el logotipo de la empresa, en la parte superior derecha se encuentra la versión vigente del documento y en la izquierda el código asignado a éste. Para los instructivos la codificación empleada fue I, la cual hace referencia a la inicial Instructivo. En el pie de página, se encuentra el responsable de la aprobación del documento, así como la fecha de aceptación para su emisión.

8.10 FORMATOS

La alta dirección de la empresa decidió el diseño e implementación de los formatos exigidos en la NTC ISO 9001:2000 así como de aquellos requeridos para ejercer control y optimizar el desarrollo de sus actividades, generando evidencias y resultados en el desarrollo de los procesos; se desarrolló un total de 32 formatos, distribuidos en los procesos identificados en la empresa. (Anexo D. Formatos Aplicables al Sistema de Gestión de Calidad).

8.11 DOCUMENTOS EXTERNOS

Para Intramédica Ltda. Es muy importante en materia de ventas la participación en procesos licitatorios, para lo cual, requiere los registros INVIMA Y BPM (Buenas

Prácticas de Manufactura), como registro de verificación de la calidad de los productos que ofrece y confiabilidad en la fabricación de los mismos; por lo cual, cuenta con una base de datos en medio magnético y físico de dichos registros, los cuales fueron calificados como documentos externos. La actualización de éstos se solicita a los proveedores en base a las fechas de expiración de los mismos.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La fase de implementación del sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Se originó con una charla dirigida a todo el personal, en la cual la empresa consultora ACONS INGENIERÍA, por medio de su Gerente, realizó una inducción hacia la norma, las generalidades de ésta, así como los requisitos a cumplir y los beneficios de la aplicación de la misma en materia estratégica y de competitividad.

Así mismo, la implementación del sistema se iba dando en forma simultánea con la documentación del mismo, haciendo partícipe al personal identificando y documentando el actuar de cada uno de ellos en relación al desarrollo de su proceso, con el fin de no generar resistencia hacia las forma de realización de las actividades; luego de la aprobación de los documentos éstos eran distribuidos y sensibilizados al personal, con el fin de ser aplicados en sus actividades normales.

La ventaja que presenta la empresa, es que al ser de tipo “Pequeña Empresa” se facilita la comunicación e interacción del personal, con lo cual se hace sencillo el proceso de implementación; así mismo, el personal muestra interés en nuevas formas de abordar sus actividades diarias con el fin de ejercer controles adecuados para el seguimiento de las mismas.

Luego de la sensibilización tanto del Manual de calidad, como de los procedimientos e instructivos de trabajo, las cuales se realizaban en reuniones de inducción con cada responsable de proceso, se comenzó con la recopilación de información para la generación de los formatos requeridos para la obtención de evidencias en el desarrollo de los procesos. El personal participó activamente en ésta etapa, manifestando las necesidades en cuanto a los formatos a seguir en el desarrollo de su proceso; los cuales se iban implementando luego de su revisión y aprobación por parte del gerente, con el fin de recopilar la información necesaria para el establecimiento del sistema de gestión; así mismo, se realizó reuniones aclaratorias en cuanto al manejo, diligenciamiento y recuperación de los formatos establecidos, con el fin de obtener los resultados esperados.

9.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Como requisito de la NTC ISO 9001:2000 en materia de recurso humano, se hace necesario asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos y metas organizacionales, para lo cual se hace indispensable la sensibilización y capacitación del personal en cuanto a la norma a aplicar, así como de aquellos aspectos definidos por la alta dirección como relevantes para el personal a cargo de sus procesos.

Por ello, para la creación de una cultura de calidad en la organización se plantea un plan de formación con el fin de aumentar las habilidades del personal, las cuales serán evaluadas como indicador de desempeño del mismo.

9.1.1 SENSIBILIZACIÓN

En esta etapa se dio a conocer las generalidades de la NTC ISO 9001:2000, aspectos relacionados con calidad, ventajas y oportunidades en la implementación de éstos; así mismo, por medio de elementos de comunicación interna como la pizarra y la cartelera de calidad, se dio a conocer la misión y visión organizacionales, así como la política de calidad adoptada por la empresa, las cuales a su vez fueron distribuidas en formato de bolsillo con el fin de crear sentido de pertenencia hacia esta y mostrar el aporte de la misma hacia el desarrollo de los procesos.

9.1.2 CAPACITACIÓN

Para el cumplimiento de este requisito de la NTC ISO 9001:2000 se determinó junto con el Gerente de la organización, las necesidades de formación requeridas por el personal en cuanto a requisitos exigidos por la norma y en base al desarrollo y desempeño de cada proceso; para ello, se utilizó como herramienta el Plan de formación, en el cual, a su vez, se mide la eficacia de ésta proporcionando herramientas para la medición del indicador de desempeño relacionado con el personal. La asistencia a estas capacitaciones se encuentra registrada en el formato designado para ello y sirve de soporte para el cumplimiento del perfil de cargo establecido. (Anexo E. Perfil de Cargo). A continuación se presenta el plan de formación desarrollado en la empresa:

Tabla 6. Plan de Formación de Intramédica Ltda.

FORMACIÓN EN	DIRIGIDO A	OBJETIVO DE LA FORMACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA FORMACIÓN
Sensibilización y conocimiento general de la norma ISO 9001 : 2000	Todo el personal	1. Inducción al sistema de gestión de calidad 2. Fundamentos	Marzo 19 / 2008	Coordinador de Calidad
Inducción a la empresa/inducción al puesto de trabajo.	Todo el personal	1. Divulgación de misión, visión. 2. Explicación de los procesos de la organización y actividades propias de cada cargo.	Marzo 31 / 2008	Coordinador de calidad
Planeación estratégica de la empresa y conocimiento de los procesos identificados.	Gerente Subgerente	3. Proporcionar lineamientos sobre la documentación requerida para el sistema de gestión de calidad.	Abril 19 / 2008	Coordinador de Calidad
Descripción de procesos, instructivos de actividades y formatos asociados a ellos.	Auxiliar Administrativa	1. Describir los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de la empresa. 2. Determinar los instructivos que se siguen para el desarrollo de las actividades y los formatos que intervienen en ellas.	Abril 23 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisito 4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de registros	Gerente Subgerente Auxiliar Administrativa	1. Proporcionar lineamientos sobre los controles a seguir en los documentos y los registros asociados al sistema de gestión de calidad.	Mayo 10 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisito 6.2 Recurso Humano	Gerente Subgerente	1. Proporcionar lineamientos sobre la gestión del recurso humano de la organización.	Mayo 10 / 2008	Coordinador de Calidad

FORMACIÓN EN	DIRIGIDO A	OBJETIVO DE LA FORMACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA FORMACIÓN
NTC ISO 9001:2000 Requisito 7.4 Compras	Gerente Auxiliar Administrativa Almacenista	1. Proporcionar lineamientos para la gestión de compras según la norma. 2. Suministrar la documentación que interviene en el proceso de gestión de compras.	Mayo 24 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisitos 8.3 Control de producto no conforme	Gerente Subgerente Auxiliar Administrativa Almacenista	1. Suministrar los conocimientos básicos para controlar los productos que no presenten conformidad con los requisitos pactados.	Junio 7 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisito 8.5 Mejora	Gerente Subgerente Auxiliar Administrativa Almacenista	1. Identificar las diferentes acciones a tomar cuando se presenten inconsistencias con el sistema de gestión.	Junio 14 / 2008	Coordinador de Calidad
Indicadores de Gestión	Gerente Subgerente	1. Proporcionar los lineamientos básicos para el desarrollo y análisis de indicadores de gestión.	Junio 28 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisito 7.2 Revisión de los requisitos del cliente enfocado a Licitaciones	Gerente Subgerente	1. Suministrar conocimientos sobre la verificación de los requisitos del cliente para su cumplimiento.	Julio 12 / 2008	Coordinador de Calidad
Revisión por la dirección	Gerente Subgerente	1. Suministrar las directrices para la realización de revisiones gerenciales	Julio 19 / 2008	Coordinador de Calidad
NTC ISO 9001:2000 Requisito 7.2.1 Determinación de Requisitos Relacionados con el producto	Gerente Subgerente	1. Proporcionar los lineamientos básicos para los requisitos tanto del cliente como externos relacionados con los productos ofrecidos.	Agosto 11 / 2008	Coordinador de Calidad

Fuente. Formatos del Sistema de Gestión de Calidad

10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

En base a lo diseñado e implementado en las etapas anteriores, la NTC ISO 9001:2000 especifica los requisitos que debe cumplir la organización para:

- Demostrar la conformidad del producto / servicio
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

Así mismo especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- Análisis y evaluación de la situación existentes para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos de la mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se ha alcanzado.
- La formalización de los cambios.

10.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

10.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como herramienta para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa ha establecido una serie de criterios enfocados hacia la percepción e imagen de sus clientes, en base al cumplimiento de los requisitos y expectativas de éstos, para lo cual, se diseñó el formato F – IM – 01 Nivel de Satisfacción del Cliente, en el cual se evalúan criterios como:

- Imagen
- Disposición para atender solicitudes y sugerencias
- Cumplimiento de los requisitos
- Servicio Post venta
- Manipulación de los productos
- Calidad de los productos
- Precios competitivos
- Atención al cliente
- Política de devoluciones

Estos aspectos son calificados según lo establecido en los objetivos e indicadores de gestión y proporcionan una evidencia clara del desempeño de los principales procesos de la organización, además, gestionan la búsqueda permanente de acciones para el logro de la satisfacción de los clientes.

10.1.2 AUDITORÍA INTERNA

La definición de auditoría de calidad de acuerdo con la NTC ISO 9000-2000, es “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”.

El propósito de las auditorías es verificar, por medio de un proceso de evaluación sistemático, independiente y objetivo si se están cumpliendo con las políticas, los objetivos y los requerimientos de los clientes y que los controles han sido definidos y documentados y están implementados efectivamente.

Las auditorías deben ser programadas en función del estado e importancia de la actividad a ser auditada y deben ser llevadas a cabo por personal independiente de aquellos con responsabilidad directa en la actividad auditada.

Intramédica Ltda. Ha definido mediante el procedimiento PR – IM – 05 Auditorías Internas (Anexo B. Manual de Procedimientos Intramédica Ltda.), el objetivo, alcance, criterios y actividades relacionadas con la realización de auditorías internas a los procesos del sistema de gestión en base al ciclo PHVA. Así mismo, se tienen establecidas listas de verificación de auditoría F – IM – 17 que constan de una serie de preguntas a realizar al auditado con el fin de obtener evidencia objetiva en el desarrollo del proceso. De igual forma, se establece el equipo auditor a cargo de la ejecución de la misma, sin embargo, para el caso de la empresa, debido a que ningún miembro de ésta cuenta con la formación requerida para el desarrollo de la auditoría, ésta estará a cargo del Gerente de la empresa consultora ACONS INGENIERIA.

Como actividades previas a la realización de las auditorías se envía un comunicado interno al responsable de cada proceso con el fin de informar la fecha y hora en la cual se realizará la auditoría, así mismo, se elabora el plan de auditoría en base al formato F – IM – 16 Plan de auditoría (Anexo F. Plan de Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad), para definir el objetivo, alcance y desarrollo de la misma.

En lo referente a la ejecución de la auditoría, se establecen las siguientes actividades:

- Reunión de apertura: En ella se da una pequeña inducción hacia el desarrollo de la auditoría y se resuelven dudas en base al proceso.
- Entrevistas: Se realiza visita a cada uno de los puestos de trabajo y se indaga con el responsable el cumplimiento de lo planeado con la ejecución de las actividades.
- Reunión de cierre: En ella se proporcionan generalidades sobre los hallazgos encontrados en la auditoría y se dan algunas pautas para la solución de las no conformidades u observaciones encontradas.
- Informe de auditoría: Este es emitido por el auditor; en él se identifican las fortalezas del sistema, las oportunidades de mejora, las no conformidades detectadas, así como las conclusiones de la auditoría realizada. A partir de éste informe se generan las diversas acciones a tomar, con el fin de solucionar aquellos

aspectos que no se encuentran en conformidad con el sistema de gestión. (Anexo G. Informe de auditoría interna).

10.1.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones Correctivas son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Las acciones preventivas son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable. Las acciones preventivas se toman para prevenir que algo suceda mientras que las acciones correctivas se toman para prevenir que vuelva a producirse.

En el sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Se documentó cada uno de éstos procedimientos: PR – IM – 03 Acción correctiva y PR – IM – 04 Acción preventiva (Anexo B. Manual de procedimientos).

Las no conformidades encontradas y las quejas y reclamos del cliente son reportadas en el formato F – IM – 11 No conformidades y reclamos del cliente (Anexo D. Formatos Aplicables al sistema de gestión), en él se describe la queja, problema o no conformidad encontrada, el responsable, el tratamiento o acciones a tomar para eliminarla junto con la fecha de implementación de ésta, así como una casilla en la cual se realiza seguimiento a la acción implementada. A partir de estas u otras observaciones dadas al sistema de gestión, se establece la toma de acciones correctivas (F – IM – 12 Registro de acción correctiva) y/o preventivas (F – IM – 13 Registro de Acción Preventiva), las cuales son formuladas en base al análisis de causas realizado mediante la técnica de 5 por qué y un cómo, la cual permite identificar el origen del problema con el fin de generar la acción adecuada para la solución al mismo, a la cual se hace seguimiento y evalúa su eficacia de aplicación con el fin de ser cerrada.

En base a los resultados obtenidos en la auditoría interna realizada a los procesos de la empresa, se logra identificar la generación de 10 acciones correctivas con el fin de

mejorar aquellos aspectos que se encuentran fuera del rango de conformidad del sistema de gestión de calidad, las cuales se encuentran en proceso de ejecución.

10.1.4 RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Los objetivos de calidad e indicadores de gestión son una herramienta estratégica utilizada para medir el desempeño de los procesos y en base a los resultados obtenidos identificar e implementar acciones que permitan mejorar el rendimiento de los procesos.

Para el sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Se plantearon 9 indicadores, los cuales fueron evaluados en base a la implementación y desarrollo del proceso; así mismo, se analizaron los resultados obtenidos y se propuso acciones para el mejoramiento de aquellos que se alejaron de la meta propuesta. (Anexo H. Resultado de Indicadores de Gestión).

10.1.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección ayuda en la mejora continua del sistema de gestión de calidad y de la organización.

Esta revisión por la dirección es aplicable a todos los procesos que integran el sistema de gestión de calidad de la empresa para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

En las revisiones por la dirección se verifica:

- Los resultados de las auditorías internas de calidad realizadas.
- La retroalimentación del cliente, en cuanto a revisión de quejas y reclamos, nivel de satisfacción, correspondencia recibida por el cliente, entre otras.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto, se analiza cada proceso de gestión de la empresa, los objetivos de calidad aplicables y sus respectivos indicadores de gestión.
- El cumplimiento de la política de calidad.
- El estado de acciones correctivas y preventivas, cuales se han generado y aplicado.
- Se realizan y proponen Recomendaciones para la Mejora.

En el sistema de gestión de calidad se diseñó el formato F – IM – 20 Informe de revisión por la dirección, con el fin de verificar el desempeño de los procesos y realizar un plan de acción en busca de fortalecer aquellos aspectos que no se encuentran de conformidad con el sistema.

Es importante resaltar, que éste aspecto no ha sido realizado en la empresa, debido a que la Gerente se encuentra fuera del país, sin embargo, este ya se encuentra definido como actividad para la culminación de la fase de implementación.

CONCLUSIONES

- Los sistemas de gestión de calidad son una herramienta que proporciona beneficios para el control y seguimiento de los procesos en una organización, partiendo de la base de una adecuada planificación y desarrollo del mismo, acorde con las necesidades tanto de la organización como de las partes interesadas, ya que estos generan ventajas competitivas para la organización.
- La identificación de los procesos y la interacción de los mismos proporciona el punto de partida para el desarrollo de los sistemas de gestión, puesto que esta es la base del actuar en la organización.
- La sensibilización y formación del personal involucrado en el desarrollo de los procesos es un elemento importante para la implementación de los sistemas de gestión de calidad, puesto que el personal forma parte activa para el seguimiento y mantenimiento del sistema.
- Se plantearon objetivos e indicadores de gestión, los cuales al final de la fase de implementación fueron evaluados con el fin de observar que el sistema diseñado es acorde con las necesidades y expectativas de la organización en base a cada uno de los procesos identificados y a los registros y evidencias que forman parte de éstos.
- Por medio de la auditoría interna realizada a cada proceso de Intramédica Ltda. Se logró observar la conformidad del sistema de gestión en base a lo planeado. Así mismo se generó el plan de acción a seguir a cada uno de los factores que se encontraban fuera de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- Uno de los objetivos de la presente práctica empresarial era la certificación del sistema de gestión, para lo cual se realizó la gestión pertinente con el ente certificador ICONTEC, sin embargo, este no se alcanza, por factores externos a la empresa consultora, puesto que la alta dirección de la empresa (Gerente y Subgerente), se encontraba fuera del país (como se expreso en carta emitida por

- el gerente de la empresa asesora ACONS INGENIERIA), para lo cual se informó al ente certificador en espera de una nueva fecha para este proceso.
- El presente informe de práctica empresarial presentó cambio en el título propuesto inicialmente, debido a que no se logró llegar a la fase de certificación debido a factores externos a la empresa consultora; sin embargo, es importante resaltar que a pesar de que este objetivo específico no se cumple, el sistema de gestión de calidad se encuentra diseñado e implementado en forma adecuada, cumpliendo con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000; sin embargo, el estudiante en práctica seguirá en el proceso de acompañamiento hasta tanto la empresa reciba su certificación, de acuerdo a lo planeado por la alta dirección y el ente certificador.

RECOMENDACIONES

- En base a lo planeado y estructurado en el sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. es importante seguir enriqueciendo la formación del personal con el fin de crear mayor sentido de pertenencia hacia la empresa y optimizar el desarrollo de las actividades de forma más técnica y estandarizada.
- La generación de acciones correctivas y preventivas hace parte del mejoramiento continuo del sistema de gestión, por lo cual es importante motivar al personal en la identificación de éstas con el fin de promover y gestionar el ciclo PHVA adoptado por la organización en la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Partiendo de los requisitos legales aplicables al tipo de empresa, se hace necesario mejorar la parte de acondicionamiento de infraestructura, específicamente en el área de la bodega de almacenamiento, puesto que esta no cuenta con las estibas requeridas para la disposición de los productos, lo cual a futuro afectaría las condiciones del mismo; además, partiendo de la base de que este es uno de los procesos principales para la prestación del servicio de la empresa.
- Se requiere seguir con el diligenciamiento de los formatos con el fin de obtener evidencias necesarias para la medición de los procesos, así como la realización de auditorías internas a intervalos planificados, con el fin de determinar aquellos aspectos que presentan inconformidad con el sistema.

BIBLIOGRAFÍA

- ICONTEC Norma Técnica Colombiana ISO 9000: 2000 “Fundamentos y vocabulario”
- SENA, curso virtual ISO 9000, Módulo: “Fundamentación del sistema de gestión de calidad”
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Bogotá. 2000.

Dirección electrónica consultada:

- <http://mkturl.tripod.com/MKT/prom/prom03.html>.

ANEXOS

ANEXO A. MANUAL DE CALIDAD INTRAMÉDICA LTDA.



CONTENIDO

1. Reseña histórica de la empresa	1
2. Área de aplicación del manual	2
3. Archivo y modificaciones al manual de calidad	2
4. Misión y Visión	3
5. Política de Calidad	4
6. Objetivos de calidad e indicadores de gestión	5
7. Alcance del sistema de gestión	8
8. Exclusiones del sistema de gestión de calidad	8
9. Estructura organizacional	9
10. Mapa de procesos	10
11. Caracterización Proceso Gerencial	11
12. Caracterización Proceso de Ventas	12
13. Caracterización Proceso Administrativo	13
14. Caracterización Proceso de Almacenamiento y Distribución	14
15. Caracterización Proceso de Mejora Continua	15
16. Infraestructura	16
17. Ambiente de trabajo	16
18. Requisitos Legales y Reglamentarios	17
19. Representante de la Dirección	18
20. Comunicación Interna	19
21. Comunicación con el Cliente	20
22. Política de Devoluciones	21
23. Definición de Responsabilidades	22
24. Planificación de la prestación del servicio	27
25. Matriz de requisitos vs. Procesos	29
26. Matriz Política de calidad vs. Objetivos de Calidad	31
27. Estructura de la documentación del Sistema de Gestión De calidad	32



1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Intramédica Ltda. Es una sociedad limitada creada por la asociación de las señoras Gloria Mejía Marín y Elsa Ramírez González; constituida por escritura pública No. 0476 de mayo 23 de 1986, dedicada a la comercialización, almacenamiento y distribución de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, que abre sus puertas el 1 de diciembre de ese mismo año en la carrera 23 No. 35 – 21 en la ciudad de Bucaramanga.

La empresa surge por la necesidad que se evidenció de ofrecer material y equipos médicos de alta calidad y marcas reconocidas fundamentalmente en el oriente colombiano; abarcando los departamentos de Santander, Norte de Santander y parte del departamento del Cesar. Inicialmente, Intramédica comercializa sus productos a hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga, así como al público minorista; sin embargo, gracias al posicionamiento que alcanzó la empresa, se extendió a otras regiones del departamento e inició la participación en licitaciones para contratos de mayor cuantía.

Debido a la evolución y crecimiento financiero de la empresa, hacia el año 1991, se logró invertir en instalaciones propias lo cual garantiza una infraestructura adecuada para el desarrollo de sus actividades. Desde ese entonces, la empresa se ha destacado como una de las comercializadoras más representativas de la región por sus precios atractivos al mercado, lo cual genera competitividad y liderazgo, que la ha mantenido a lo largo de 22 años.



2. ÁREA DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual de calidad es aplicado a todos los procesos y servicios prestados por Intramédica Ltda. En la comercialización, almacenamiento y distribución a nivel regional de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de marcas reconocidas.

3. ARCHIVO Y MODIFICACIONES AL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de Intramédica Ltda. Se conserva en una copia escrita ubicada en el archivador de calidad y en medio magnético. Se encuentra a disposición de los diferentes responsables y participantes de los procesos del sistema de gestión de calidad, para cumplir la función de consulta.

Las modificaciones que se realicen al sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Se harán bajo los lineamientos establecidos en el PR – IM – 01 Procedimiento Control de Documentos.



INTRAMÉDICA LTDA.

MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

4. MISIÓN



INTRAMÉDICA LTDA.

Somos una empresa enfocada a la comercialización, almacenamiento y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de óptima calidad, que cumplen con los requisitos establecidos por la normatividad colombiana y así mismo con las expectativas de nuestros clientes, para lo cual disponemos de recurso humano calificado, infraestructura adecuada para garantizar la disponibilidad y calidad de nuestros productos y recursos financieros que nos permiten mantener relaciones de beneficio con nuestros proveedores.

5. VISIÓN



INTRAMÉDICA LTDA.

Para el año 2012 INTRAMÉDICA LTDA se posicionará como empresa líder en la comercialización, almacenamiento y distribución de material médico - quirúrgico a nivel regional, para lo cual gestionará la calidad de sus servicios, superando las expectativas del mercado, mediante la optimización de procesos, costos y recursos físicos, humanos y financieros que le proporcionaran rentabilidad y reconocimiento.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008

**6. POLÍTICA DE CALIDAD****ELEMENTOS DE LA POLITICA DE CALIDAD****1. Cumplimiento de los requisitos de la matriz:**

CRITERIOS	PONDERACIÓN		
	RELEVANCIA ALTA	RELEVANCIA MEDIA	RELEVANCIA BAJA
Cumplimiento de requisitos y expectativas de los clientes	X		
Experiencia del Recurso Humano		X	
Liderazgo y desarrollo			X
Participación en el sector			X
Búsqueda permanente de la excelencia	X		
Reconocimiento y posicionamiento		X	
Mejoramiento continuo	X		
Logro de las metas organizacionales		X	

2. Propósito de la Organización: MISIÓN Y VISIÓN**3. Compromiso con el mejoramiento continuo para el logro de los objetivos de calidad de la organización.****INTRAMÉDICA LTDA.**

Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros clientes mediante la prestación eficaz y eficiente del servicio de comercialización, almacenamiento y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, apoyados en la experiencia y la capacidad técnica de nuestro Recurso Humano el cual agrega valor a todos nuestros procesos y se enfoca en la búsqueda permanente de la excelencia, reconocimiento y el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad contribuyendo al logro de nuestra metas.



MANUAL DE CALIDAD

6. OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
1	Incrementar las ventas mensuales en un 10% durante el año 2008 respecto a las ventas mensuales efectuadas en el año 2007.	PROCESO DE VENTAS	Estadísticas Mensuales de Ventas	$R = \frac{V_{tasmes} / 2008 - V_{tasmes} 2007}{V_{tasmes} / 2007}$	Si $R \geq 10\%$ El objetivo se cumple demostrando el incremento en las ventas esperada. Si $R < 10\%$ no se cumple el objetivo y se implementa plan de acción para mejorar las próximas ventas.	$\geq 10\%$	Mensual	Gerente y/o Subgerente
2	Aumentar el Recaudo de cartera en un 10% mensual en el año 2008 respecto a los recaudos realizados mensuales en el año 2007.		Recaudo de Cartera	$R = \frac{(\$) \text{Recaudo mes} / 2008}{(\$) \text{Recaudo mes} / 2007} - 1$	Si $R \geq 10\%$ el objetivo se cumple, se muestra conformidad en la actividad de recaudo. Si $R < 10\%$ el objetivo no se cumple, tomando acciones para mejorar el proceso.	$\geq 10\%$	Mensual	Gerente y/o subgerente
3	Obtener niveles de satisfacción de los clientes superiores al 71% de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en el formato "F – IM – 01 Nivel de Satisfacción del Cliente".		Satisfacción del Cliente	$R = \frac{(\sum E * 3) + (\sum B * 2) + (\sum M * 1)}{27}$ E = Calificaciones Excelentes B = Calificaciones Buenas M = Calificaciones Malas	Si $R \geq 86\%$ La satisfacción del cliente es la esperada por la organización. Si $71\% \leq R < 85\%$ el cliente está satisfecho, pero se requiere mejorar en algunos aspectos. Si $R \leq 70\%$ el objetivo no se cumple, se toman acciones para aumentar la satisfacción del cliente.	$\geq 71\%$	Anual	Gerente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



MANUAL DE CALIDAD

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
4	Obtener un índice de Quejas y reclamos del cliente en la distribución de pedidos, no superiores a 10 en cuanto a cantidades y despachos erróneos en el material	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO.	Quejas y reclamos en entregas de pedidos	Nº De quejas y reclamos en despachos	Si R < 10 Se cumple el objetivo, realizando una buena gestión en la distribución del material. Si R > 10 El proceso de distribución está fallando, requiere realizar acciones para mejorar las actividades de distribución y satisfacer adecuadamente al cliente.	≤10	Semestral	Almacenista
5	Obtener niveles de desempeño de las actividades ejecutadas por el personal superior al 90% de acuerdo a los criterios establecidos en el formato de "Desempeño de Personal".	PROCESO ADMINISTRATIVO	Desempeño de Personal	$R = \frac{(\sum A*3) + (\sum M*2) + (\sum B*1)}{(\sum X \text{ "apuntadas" } *3)}$ <p>A = Calificaciones Alto M = Calificaciones Medio B = Calificaciones Bajo</p>	Si R > 90% el personal está calificado para ejecutar actividades de la empresa. Si 76% < R < 89% el desempeño del personal es bueno, requiere mejorar algunos factores. Si R < 75% preparar jornadas de formación y capacitación para mejorar el desempeño del personal.	> 90%	Anual	Gerente y/o subgerente
6	Obtener un puntaje de desempeño de proveedores superior al 80% mediante el formato "Evaluación de Proveedores", con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la entrega y calidad de nuestros productos.		Evaluación de Proveedores	$R = \frac{CC*PC}{TCE}$ <p>CC= Calificación del criterio PC= Prioridad del criterio TCE= Total Criterios Evaluados</p>	Si R > 80% el proveedor se desempeña en forma eficaz y eficiente. Si R < 79% El proveedor requiere mejorar su desempeño.	> 80%	Anual	Gerente y/o Subgerente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



MANUAL DE CALIDAD

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (*100)	INTERPRETACIÓN	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CARGO RESPONSABLE
7	Gestionar el mejoramiento continuo de la organización generando una cultura de prevención y calidad en los procesos mediante la redacción de acciones correctivas y preventivas.	PROCESO DE MEJORA CONTINUA	Acciones correctivas y preventivas	Nº de Acciones correctivas y preventivas generadas	Si $R > 3$ Acciones correctivas y $R > 2$ Acciones preventivas La gestión para el mejoramiento continuo se efectúa eficazmente. Si $R < 3$ Acciones correctivas y $R < 2$ Acciones preventivas no se cumple con el objetivo, es necesario aplicar acciones para la concientización en el proceso.	≥ 3 Acciones Correctivas y ≥ 2 Acciones Preventivas	Anual	Coordinador de Calidad
8	Asignar y ejecutar en el año 2008 por lo menos el 90% del presupuesto proyectado para la mejora y acondicionamiento de la infraestructura y ambiente de trabajo de la empresa.	PROCESO GERENCIAL	Mejoramiento y acondicionamiento de Infraestructura	$R = \frac{\text{Presupuesto real Ejecutado}}{\text{Presupuesto Asignado del año}}$	Si $R > 90\%$ la inversión en el mejoramiento de la infraestructura fue aplicada por la empresa, demostrando compromiso por la gerencia. Si $R < 90\%$ no se cumple con la asignación presupuestal designada en el año.	$> 90\%$	Anual	Gerente
9	Incrementar el índice de productividad de la empresa en un 10% para el año 2008, respecto al índice del año anterior.		Productividad	$\text{Productividad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Si el porcentaje de crecimiento del índice de productividad es inferior al 10% respecto al año anterior, aunque la empresa fue productiva en menor proporción no se alcanzó el objetivo planteado, se deben revisar procesos. Si el índice de productividad supera el 10% del índice del año anterior, se alcanza la productividad esperada por la empresa.	$> 10\%$	Anual	Gerente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Comercialización, Almacenamiento y Distribución de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico de marcas reconocidas.

8. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el presente Manual de Calidad, se excluye los siguientes requisitos del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2000:

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Intramédica Ltda. Dentro de sus funciones y servicios no desempeña actividad alguna que contemplen Diseños ya que es una organización dedicada a la comercialización.

7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A las actividades que se ejecutan en Intramédica Ltda. Se realiza seguimiento y medición para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, no hay ninguna etapa donde los resultados no puedan confirmar el cumplimiento de los requisitos, ya que estas actividades permiten una fácil inspección antes de prestar el servicio.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

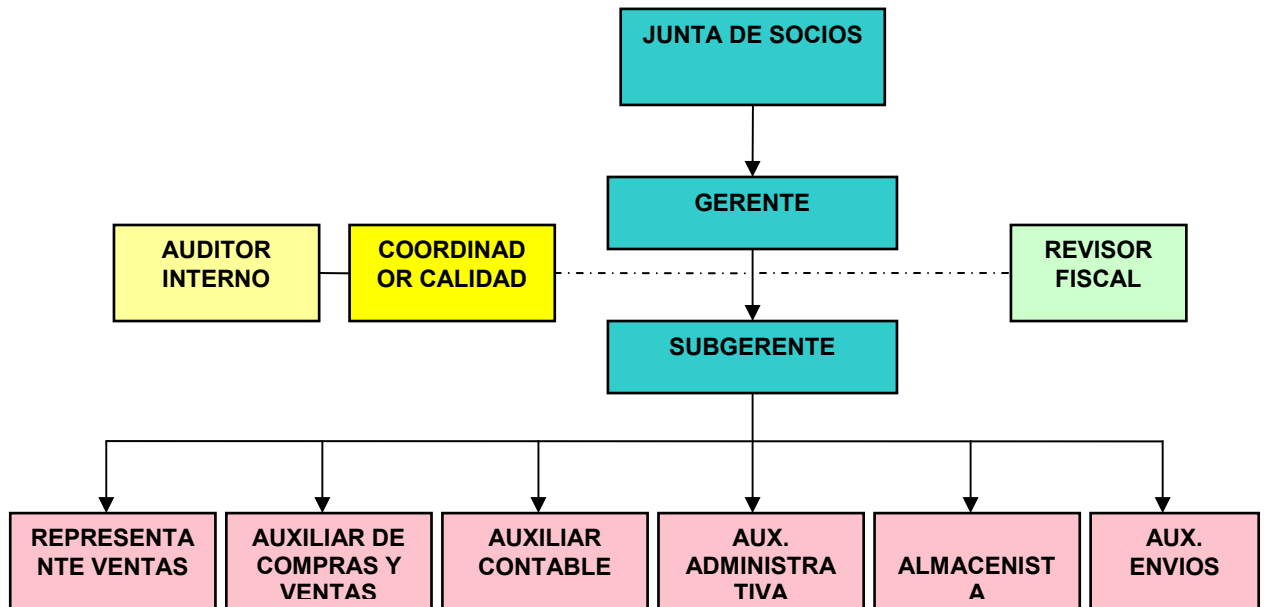
La empresa no recibe o maneja productos, equipos o herramientas de propiedad del cliente para emplear en la prestación de su servicio o que estén bajo el control de la organización.

7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La empresa no requiere el uso de dispositivos de seguimiento y medición para el control de sus actividades.

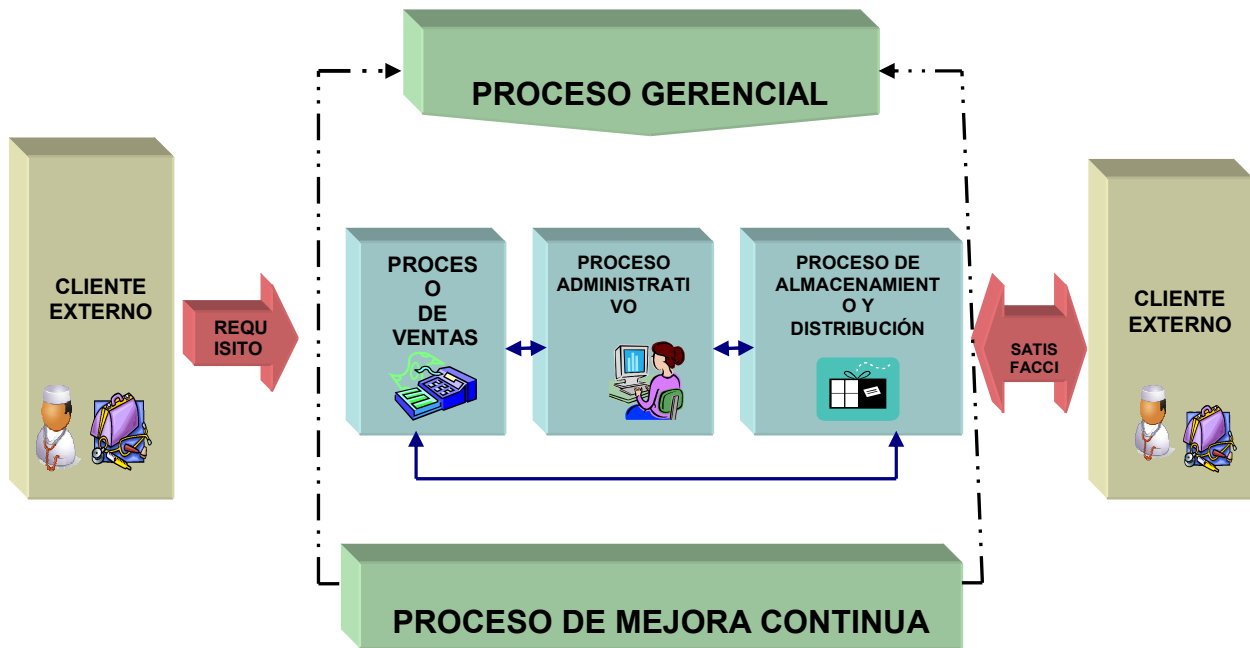


9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





10. MAPA DE PROCESOS

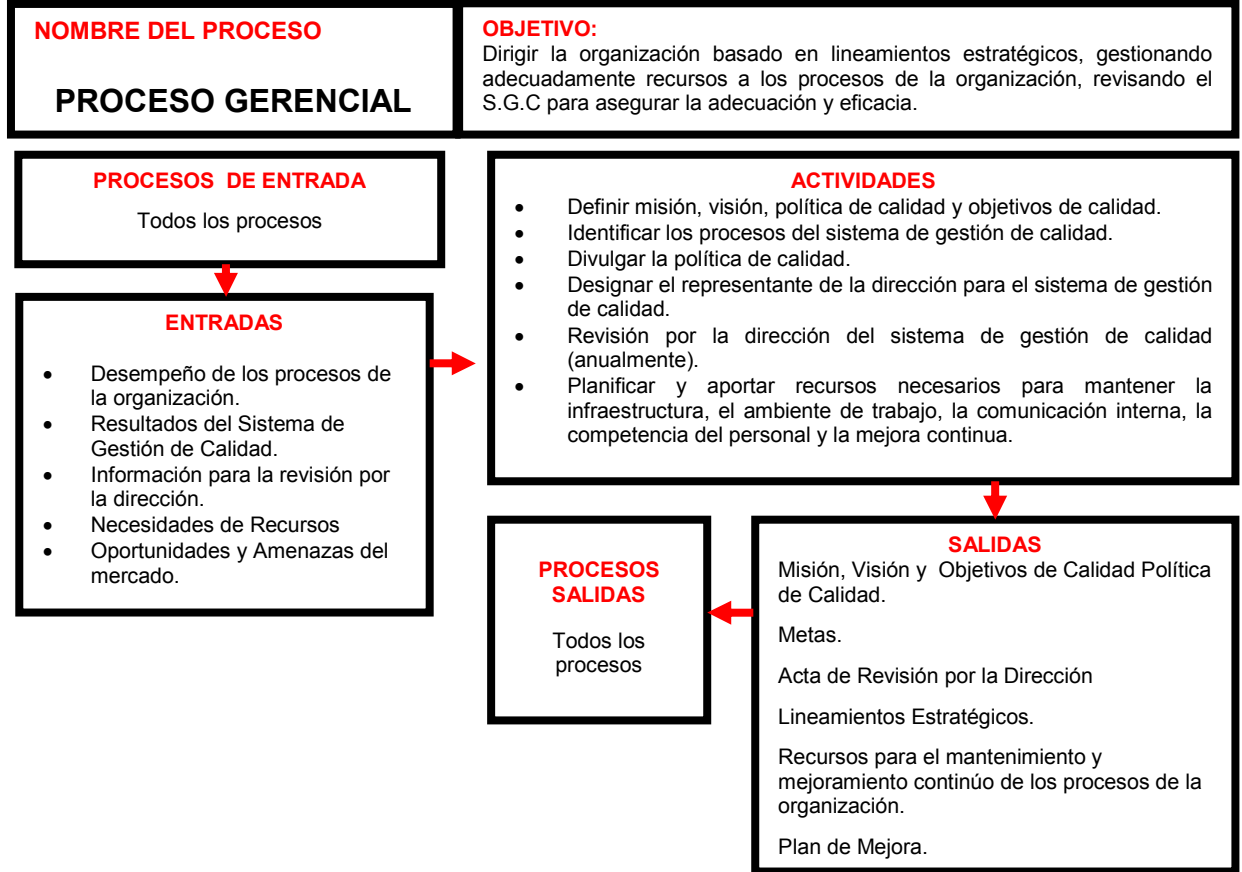


- · · · → MEJORAMIENTO CONTINUO
- — — → LINEAS DE COMUNICACIÓN INTERNA
- — — → LINEAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA



MANUAL DE CALIDAD

11. CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL



<p>RESPONSABLE</p> <p>- Gerente</p>	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina e implemento de oficina Recursos financieros y administrativos 	<p>REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> MC – IM- 01 Manual de Calidad F-IM-20 Informe de Revisión por la Dirección F-IM-21 Cambios en la Integridad del Sistema de Gestión de Calidad. F-IM-03 Cronograma de Actividades del S.G.C.
<p>AUTORIDAD</p> <p>- Gerente</p>		
<p>PARTICIPANTES</p> <p>- Gerente, Subgerente</p>		
<p>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la Revisión por la dirección. Seguimiento a los objetivos y metas propuestas. Seguimiento al plan de mejora 	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2000</p> <p>4.1 Requisitos Generales del S.G.C.</p> <p>5. Responsabilidad de la Dirección</p> <p>6.1 Provisión de Recursos</p> <p>6.3 Infraestructura</p> <p>6.4 Ambiente de Trabajo</p>	
<p>MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento acondicionamiento y de infraestructura Productividad 		

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

12. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTAS

<p>NOMBRE DEL PROCESO</p> <p>PROCESO DE VENTAS</p>	<p>OBJETIVO: Gestionar todas las actividades relacionadas con la búsqueda y atención a clientes, para promover la venta de material médico – quirúrgico y garantizar el recaudo oportuno de la cartera de los clientes.</p>
--	---

<p>PROCESOS DE ENTRADA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso gerencial - Proceso administrativo - Proceso de almacenamiento y distribución - Proceso de mejora continua

<p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda y selección de clientes potenciales. • Identificar clientes seleccionados. • Actualizar listado de precios de Venta. • Elaboración de cotizaciones. • Identificar los requisitos del cliente en las órdenes de compra u órdenes de pedido. • Aprobar despachos al cliente de acuerdo al estado de cartera del mismo. • Realización de Facturación y Legalización. • Recuperación de cartera • Realizar Licitaciones • Respaldo al servicio. • Establecer comunicación con el cliente. • Evaluar la satisfacción del cliente.
--

<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y requisitos del cliente • Misión, visión, política y objetivos de calidad • Estrategias de ventas, recursos • Información sobre precios de ventas para facturación • Información sobre pedido del cliente • Personal competente para la ejecución de ventas • Control de documentos y registros, seguimiento al proceso

<p>PROCESOS SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso gerencial - Proceso administrativo - Proceso de almacenamiento y distribución - Proceso de mejora continua
--

<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información de la compra, cotizaciones - Facturas - Requerimientos de personal - Necesidades de formación, capacitación - Oportunidades de mejora - No conformidades - Necesidades de recursos, desempeño del proceso

<p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representante de ventas 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficina e implementos de oficina - Equipos de cómputo - Factor humano - Equipos de comunicación 	<p>REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - MC-IM-01 Cuadro de comunicación con el cliente. - I-IM-06 Búsqueda, Selección e identificación de Cliente. - I-IM-04 Gestión de Ventas - F-IM-01 Satisfacción del Cliente. - F-IM-19 Listado de clientes Activos. - Orden de Pedido - Orden de Compra del Cliente. - Listado de Precios de venta. - Facturas, Pagaré, Solicitud de Crédito. - Carta de Cotización.
<p>AUTORIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente, Subgerente 		
<p>PARTICIPANTES</p> <p>Auxiliar Administrativa, Almacenista, Gerente, Subgerente.</p>	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2000</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p>	
<p>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legalización de la factura ▪ Revisión documentación del cliente ▪ Seguimiento a cartera clientes ▪ Aprobación pedido del cliente ▪ Verificar Factura con Orden de Compra del cliente 		
<p>MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas mensuales de ventas - Recaudo de Cartera - Satisfacción del cliente 		

<p>Aprobó: ELSA RAMÍREZ</p>	<p>Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008</p>
-----------------------------	---



MANUAL DE CALIDAD

13. CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO



<p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aux. Administrativa 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficina e implementos de oficina - Equipos de cómputo - Factor humano - Equipos de comunicación 	<p>REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - I – IM - 02 Gestión de compras - Evaluación de proveedores - F-IM-26 Listado de proveedores aceptados - Formato de pedidos de compra - Factura del proveedor - Catalogo de productos y precios de proveedores - Hojas de vida - I – IM – 03 Gestión de recursos humanos - MC-IM-01 Responsabilidades del personal - F-IM-02 Evaluaciones desempeño del personal - F-IM-23 Plan de formación - F-IM-24 Asistencia a capacitaciones - F-IM-25 Perfil de cargos - F-IM-33 Orden de pedido de compra - Nóminas de pago - Contratos del personal
<p>AUTORIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente 		
<p>PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente, Aux. Contable, Almacenista, Aux. de envíos 	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2000</p> <p>7.4 Compras</p> <p>6.2 Recurso Humano</p>	
<p>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del pedido al proveedor - Verificación de material comprado - Seguimiento al desempeño de proveedores - Seguimiento a hojas de vida y desempeño del personal - Seguimiento al plan de formación y su eficacia 		
<p>MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de personal - Evaluación de proveedores 		



MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

14. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN



<p style="text-align: center;">RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenista 	<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficina e implementos de oficina - Equipos de cómputo - Factor humano - Equipos de comunicación - Bodega de almacenamiento 	<p style="text-align: center;">REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - I – IM - 01 Instructivo de almacenamiento, preservación y distribución del material. - F-IM-33 Orden de pedido de compra - Stickers de identificación de la mercancía - Facturas - Guía de transporte
<p style="text-align: center;">AUTORIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2000</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p>	
<p style="text-align: center;">PARTICIPANTES</p> <p>Aux. Administrativa, Aux. de envíos</p>	<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión del material a enviar - Control de inventarios - Empaque de los productos - Seguimiento a la ubicación del pedido 	<p style="text-align: center;">MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos en entregas de pedidos

<p style="text-align: center;">Aprobó: ELSA RAMÍREZ</p>	<p style="text-align: center;">Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008</p>
---	---

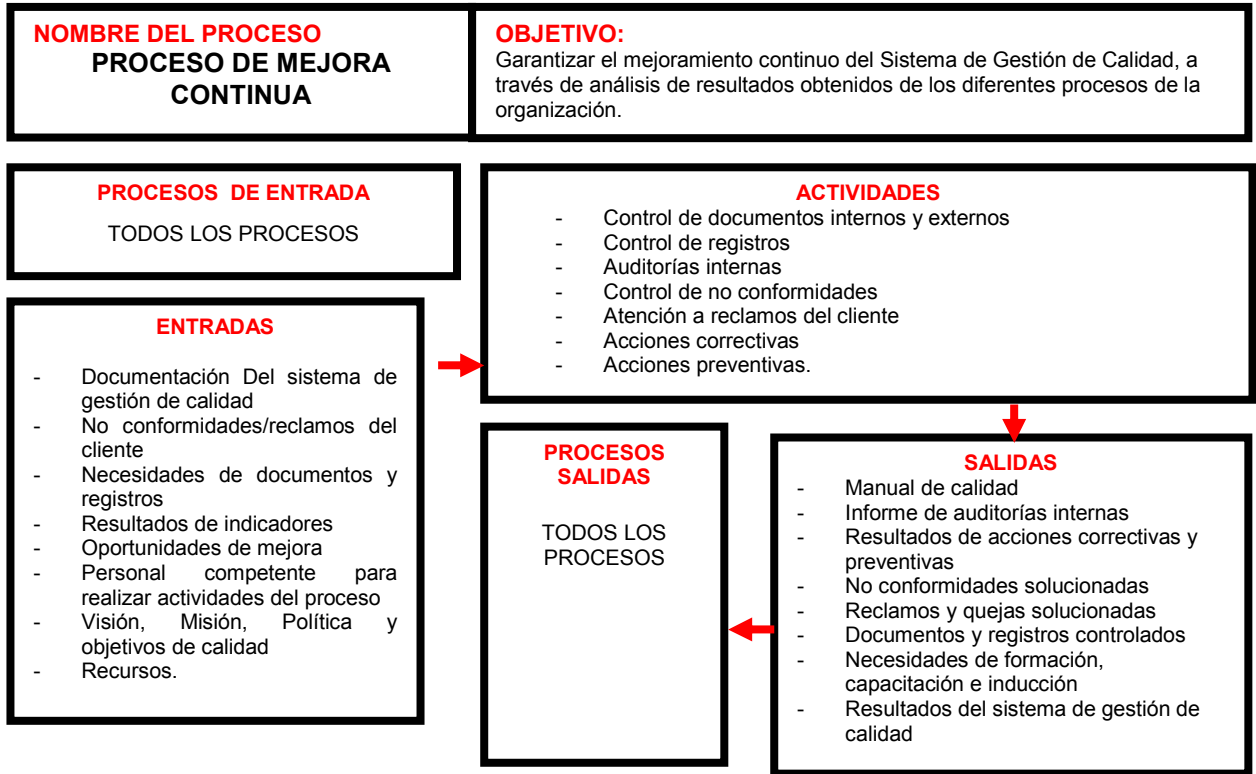


MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

15. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE MEJORA CONTINUA



<p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Calidad 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipos de cómputo - Archivadores 	<p>REGISTROS DE CONTROL NTC ISO 9001:2000</p> <ul style="list-style-type: none"> - MC-IM-01 Manual de calidad - PR-IM-01 Control de documentos - PR-IM-02 Control de registros - PR-IM-06 No conformidades y reclamos - PR-IM-03 Acciones correctivas - PR-IM-04 Acciones Preventivas - PR-IM-05 Auditorías internas - I-IM-05 Elaboración de documentos - F-IM-03 Cronograma de actividades del S.G.C - Resultado indicadores de gestión - F-IM-06 Listado control de documentos - F-IM-07 Distribución de documentos - F-IM-08 Control de modificaciones a documentos - F-IM-09 Listado de documentos externos - F-IM-10 Listado de control de registros - F-IM-11 Registro de no conformidades y reclamos - F-IM-12 Registro de acción correctiva - F-IM-13 Registro de acción preventiva - F-IM-14 Listado de acciones correctivas/preventivas - F-IM-15 Listado de no conformidades y reclamos - F-IM-16 Plan de auditoria - F-IM-17 Lista de verificación de auditoria
<p>AUTORIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente 	<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.2 Requisitos de la documentación 8.1 Generalidades de la medición, análisis y mejora 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora continua. 	
<p>PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente, Subgerente, Aux. Administrativa, Almacenista, Aux. contable 		
<p>SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de documentos del S.G.C - Seguimiento a quejas y reclamos del cliente y No conformidades - Seguimiento a implementación de acciones correctivas, preventivas propuestas y a su eficacia - Seguimiento al cronograma del S.G.C 		
<p>MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas y preventivas 		

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



16. INFRAESTRUCTURA

Intramédica Ltda. Determina y proporciona los recursos e infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades del cliente.

Para esto cuenta con instalaciones adecuadas, equipos y software para posibilitar al personal realizar sus trabajos.

La empresa cuenta con una oficina ubicada en la carrera 23 No. 35 - 21 Bucaramanga, distribuida en 3 áreas.

- Área de oficinas dotadas con equipos tales como computadores, escritorios, archivadores y equipos de comunicación (Fax, celulares, teléfonos, e-mail)
- Bodega de almacenamiento la cual cuenta estantes y vitrinas para la disposición del material a distribuir.
- Área de venta al público, en la cual se realizan ventas al detal y cuenta con tres vitrinas exhibidores y dos estantes mostradores para la venta del material.

El Proceso Gerencial es responsable de mantener y mejorar continuamente la infraestructura de la organización.

17. AMBIENTE DE TRABAJO

Intramédica Ltda. En procura de mantener un ambiente laboral adecuado que garantice la eficiencia en la prestación de sus servicios, gestiona sus recursos y los enfoca hacia los principales puntos que ha determinado como ambiente laboral:

- Espacio Laboral: En este se determina el sitio de trabajo de cada miembro de la organización, y los recursos de oficina dotados de la seguridad requerida como computadores con protectores de pantalla, sillas ergonómicas, iluminación y ventilación necesarios para el



MC – IM – 01

Versión 1

desarrollo normal de sus actividades; así mismo, el personal de Intramédica Ltda. Se encuentra vinculado a los sistemas de seguridad social reglamentarios.

- Clima Laboral: En lo referente a este aspecto, Intramédica cuenta con oficinas dotadas de ventiladores que garanticen un clima laboral fresco; así mismo, cuentan con una cafetería a disposición de todo el personal; además, las relaciones laborales se basan en respeto y cordialidad entre los miembros de la organización.

18. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Dentro de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio que presta INTRAMÉDICA LTDA se contemplan:

- Decreto 2200 de 2005; por el cual se regulan las actividades y / o procesos propios del servicio farmacéutico. Las disposiciones de este decreto se aplican a los operadores del servicio de salud; a todo establecimiento farmacéutico en donde se almacenen, comercialicen, distribuyan o dispensen medicamentos o dispositivos médicos.
- Decreto 4725 de 2005; por el cual se regula el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria en lo relacionado con la producción, procesamiento, envase, empaque, almacenamiento, expendio, uso, exportación, comercialización y mantenimiento de los dispositivos médicos para uso humano.
- Decreto reglamentario 1290 de 1994, el cual establece reglamentos exigidos por el INVIMA en cuanto a los registros sanitarios del material médico quirúrgico y dispositivos médicos.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



19. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de Intramédica Ltda. Tiene la autoridad para designar como representante de la dirección a la **GERENTE**, quien con independencia de otras actividades a su cargo, tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Informar sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier oportunidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Efectuar asuntos con partes externas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

En constancia de lo anterior, se firma a los 23 días del mes de Julio de 2008.

Gloria Mejía Marín

Gloria Mejía
Subgerente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------

**MANUAL DE CALIDAD****20. COMUNICACIÓN INTERNA**

MECANISMO	TEMAS TRATADOS	RESPONSABLE	REGISTRO	FRECUENCIA
Cartelera de Calidad	Comunicar la política de calidad de Intramédica Ltda. E informar al personal de la empresa sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad, así como también el cronograma de actividades del S.G.C a ejecutar durante el año.	Coordinador de Calidad	Documentos publicados	Cuando se requiera
Pizarra	Su función es comunicar y apoyar procesos de capacitación y formación.	Todos los procesos	Comunicado escrito	Cuando se requiera
Correspondencia Interna	Comunicar eventos que organiza la empresa, convocatorias a reuniones, capacitaciones o formaciones, decisiones gerenciales u órdenes específicas.	Todos los procesos	Documento enviado	Cuando se requiera
Internet	Comunicar aclaraciones y enviar o recibir documentos requeridos en el proceso de Ventas al Representante de ventas para llevar a cabo un buen desempeño de las actividades.	Gerente Administrativo y Financiero	E-mail enviado	Cuando se requiera
Comunicaciones Telefónicas	Mantener en contacto y en comunicación a todos los procesos de Intramédica Ltda. Y al representante de ventas de la empresa.	Todos los procesos	N/A	Constantemente
Comunicaciones Orales	Transmitir información de todo tipo informalmente entre los diferentes procesos de Intramédica Ltda.	Todos los procesos	N/A	Constantemente
Manual de Calidad	Comunicar alcance del Sistema de gestión de Calidad, procedimientos e instructivos establecidos, descripción de procesos, Responsabilidades y autoridades definidas de la organización y la importancia de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios.	Coordinador de Calidad	Documento Distribuido	Cuando se requiera
Convocatorias	Comunicar y analizar indicadores de Gestión de procesos y metas de la organización, aportes a mejoramiento continuo y la importancia de satisfacer los requisitos de cliente.	Gerente	Actas del S.G.C	Cuando se requiera

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008

**MANUAL DE CALIDAD****21. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

FASE	MECANISMO	TEMA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO / AYUDA
ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO	VISITA AL CLIENTE	PRESENTAR PRODUCTOS / SERVICIOS	Representante de ventas	Al momento de identificar un cliente potencial	No aplica
	ORDEN DE PEDIDO DE LA EMPRESA / ORDEN DE COMPRA	ATENCIÓN A PEDIDOS	Representante de ventas	Al momento de la venta	Orden de pedido / orden de compra del cliente
	CORRESPONDENCIA	COTIZACIÓN DE PRODUCTOS	Auxiliar Administrativa	Según necesidad del cliente / empresa	Cotización
DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ORDEN DE COMPRA DEL CLIENTE	TOMA Y CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO	Auxiliar Administrativa	Al momento de realizar el pedido	Firma y fecha en la orden de compra del Cliente u Orden de Pedido.
	LLAMADAS TELEFÓNICAS / CORRESPONDENCIA	ACORDAR MODIFICACIONES	Represent. de Ventas / Auxiliar Administrativa	Cuando se Presenten	Orden de Compra del cliente u orden de pedido modificada
	CORRESPONDENCIA / LLAMADA TELEFONICA	QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE	Gerente y/o Subgerente	Cuando se presenten	No Conformidades y Reclamos del cliente
	COMENTARIOS VERBALES	ATENDER INQUIETUDES DEL CLIENTE SOBRE EL PRODUCTO	Represent. de ventas / Auxiliar de compras y Ventas	Cuando se presenten	No aplica
DESPUÉS DE PRESTAR EL SERVICIO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SUGERENCIAS	Representante de Ventas	Cada 6 meses	Nivel de Satisfacción del Cliente
	COMENTARIOS VERBALES Y ESCRITOS DEL CLIENTE	CONFORMIDAD DEL CLIENTE CON EL SERVICIO PRESTADO	Gerente y/o subgerente	Cuando se Presenten	Comunicaciones Escritas

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



22. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Las siguientes son las políticas a seguir con respecto a las devoluciones de material por parte de nuestros clientes:

1. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

- Material despachado que presente defectos de fábrica: cuando se presente un deterioro o cambio físico en el contenido.
- Cantidad de producto superior a la solicitada, la devolución aplica solo para el excedente de producto despachado.
- Las especificaciones del producto no coinciden con las requeridas por el cliente.
- En ventas de contado, si la totalidad del material no ha sido utilizada por el cliente, con un plazo máximo de 15 días después de realizada la compra.

2. CAUSALES POR LAS CUALES INTRAMÉDICA LTDA NO ACEPTA DEVOLUCIONES

- Empaque del material alterado o deteriorado.
- Devolución no soportada por documento de compra (factura).
- Fecha límite de realización de la devolución excedida.

Toda devolución está sujeta a previa revisión y autorización por la gerencia de Intramédica Ltda. Para que de esta forma cumpla con los requisitos exigidos.

Atentamente,

Elsa Ramírez González

Elsa Ramírez
GERENTE

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



23. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

Gerente

- Responsable del direccionamiento estratégico de la empresa.
- Convocar a Revisiones por la dirección al personal administrativo.
- Planificar y revisar el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Definir la política de calidad de la empresa.
- Asignar las responsabilidades dentro de la organización.
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en la selección del personal.
- Representar a la empresa ante el cliente.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente en todos los niveles de la Organización.
- Proponer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa con base en los resultados obtenidos de la gestión.
- Aportar recursos necesarios para la organización.
- Revisar cumplimiento de los objetivos de los procesos de la organización y proponer acciones para su mejoramiento.
- Informar sobre los precios de venta de los productos al representante de ventas
- Autorizar compra de material
- Calcular los indicadores de gestión tales como “productividad de la empresa y Mejoramiento y acondicionamiento de la infraestructura” como muestra del desempeño de su proceso.
- Gestionar la cartera morosa.
- Revisar y aprobar pagos a terceros (Proveedores, Vendedores)
- Asignar otras responsabilidades dentro de la organización

Subgerente

- Estudiar y analizar la documentación requerida para clientes potenciales.
- Aprobar solicitudes de crédito para la selección de nuevos clientes y actualizar el listado de clientes seleccionados.
- Aprobar despachos a clientes según cartera.
- Gestionar cartera morosa.
- Evaluar comportamiento del cliente mensualmente.
- Revisar y tomar acciones respecto a encuestas de satisfacción realizadas por el cliente.



MC – IM – 01

Versión 1

- Definir perfiles de cargo
- Coordinar la vinculación y el seguimiento al desempeño del personal
- Programar y hacer seguimiento a capacitaciones y formaciones a personal
- Proponer acciones correctivas y preventivas del proceso responsable de la empresa con base en los resultados obtenidos de la gestión de cada uno de ellos.
- Hacer seguimiento a los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente y retroalimentación a la gerencia.
- Calcular mensualmente el indicador de “estadísticas mensuales de ventas y recaudo de cartera” del proceso e informar a la Gerencia sobre los resultados.
- Gestionar negociaciones de compras con proveedores.
- Actualizar listado de precios de proveedores anual.
- Realizar la selección de proveedores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.
- Realizar la evaluación semestral y reevaluación de proveedores de acuerdo con su desempeño en el periodo.
- Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Representar a la empresa ante el cliente, haciendo seguimiento a su satisfacción.
- Informar a la alta Dirección sobre el desempeño de su proceso y de cualquier necesidad de mejora.

Auxiliar Administrativa

- Elaborar cotizaciones.
- Identificar y revisar requisitos del cliente en órdenes de compra de los clientes u órdenes de pedido y registrar su revisión.
- Determinar requisitos legales y de reglamentación aplicable u órdenes de compra del cliente y solicitar las autorizaciones requeridas.
- Realizar facturación.
- Controlar inventario de la bodega por el sistema.
- Seleccionar y evaluar los proveedores de servicio de transporte subcontratado.
- Informar a la alta Dirección sobre el desempeño de su proceso y de cualquier necesidad de mejora.
- Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Respalda el servicio de post-venta (Devoluciones y Garantías).

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

- Velar por el cumplimiento del envío de las facturas al cliente para su respectiva legalización y verificación de firmas de legalización en las facturas.
- Realizar informe mensual de cartera recaudada y ventas realizadas.
- Generar informes de estado de cuentas de clientes.
- Informar periódicamente al Gerente y/o Subgerente el estado de cuenta bancaria de la organización.
- Contabilizar consignaciones según movimientos bancarios.
- Manejo de caja menor
- Diligenciar solicitudes de crédito de proveedores y recolección de anexos.
- Elaborar y enviar correspondencia a varios.
- Manejo del programa de contabilidad.
- Recepción de proveedores y visitantes en general.
- Manejo de servicio al cliente.
- Atender llamadas telefónicas.

Almacenista

- Recibir y revisar el material comprado registrando esta verificación y cualquier acción de productos no conformes.
- Identificar el material a enviar con el sticker.
- Responsable del correcto almacenamiento y adecuada preservación del material.
- Realizar seguimiento a la mercancía despachada.
- Planificar despachos del día.
- Controlar la salida de material de la bodega.
- Informar anomalías con respecto a la bodega de almacenamiento.

Auxiliar Contable

- Conciliación Bancaria.
- Generar reportes mensuales de estados financieros de la empresa (Estado de pérdidas y ganancias y Balance General).
- Causaciones de gastos.
- Revisar movimientos contables diarios de la empresa.
- Elaborar liquidaciones de aportes, salarios y prestaciones.
- Pago de nomina y otros.
- Pago de proveedores.
- Elaborar cheques a máquina para pagos a terceros.
- Manejo de relaciones con entidades de Seguridad Social.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



Representante de Ventas

- Búsqueda de clientes potenciales.
- Ofrecer productos de la empresa.
- Recuperar cartera vencida.
- Visitar clientes y tomar ordenes de pedidos.
- Atender solicitudes e inquietudes del cliente.

Coordinador de Calidad

- Coordinar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con la mejora continua.
- Organizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para su implementación, mantenimiento y control.
- Desempeñarse como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de gestión de la Calidad.
- Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Realizar el Control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento al diligenciamiento de formatos entregados a los diferentes procesos para el control de sus actividades.
- Coordinar la aplicación de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Hacer seguimiento al cronograma de Actividades del S.G.C y velar por su cumplimiento.

Auditor Interno de Calidad

- Llevar a cabo las auditorías internas de la empresa de acuerdo al cronograma y procedimiento establecido.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

MANUAL DE CALIDAD

MC – IM – 01

Versión 1

- Realizar informes de las auditorías realizadas.
- Hacer seguimiento a no conformidades encontradas en auditorías internas.
- Proponer oportunidades de mejoramiento en los procesos en las auditorías realizadas.

Auxiliar de Envíos

- Realizar entregas de pedidos dentro de la ciudad.
- Realizar pagos
- Colaborar en la separación de pedidos.
- Realizar consignaciones y diligencias bancarias.
- Realizar cobros.

Auxiliar de Compras y Ventas

- Realizar facturación
- Registrar entradas de mercancía al sistema.
- Atender llamadas telefónicas.
- Legalización de facturas.
- Organización y Manejo de Archivo de la empresa.
- Elaborar y enviar correspondencia a varios.
- Informar acerca de las visitas a la oficina.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



MANUAL DE CALIDAD

24. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Intramédica Ltda., basa su metodología de planificación y realización de actividades para la prestación del servicio de comercialización, almacenamiento y distribución de material médico quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, como se presenta a continuación:

PROCESO DEL SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR	FRECUENC	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	RESPONS	HERRAMIENTA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTROS
Proceso Gerencial	Realizar la revisión del Sistema de Gestión de calidad y los objetivos de calidad	Anualmente	Funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y cumplimiento de objetivos	Gerente	MC – IM – 01 Manual de Calidad	Cumplimiento de Objetivos y aprobación del acta de Revisión.	F – IM – 20 Informe de Revisión por la dirección
	Disponer de recursos a la organización		Plan de mejoramiento		Plan de Mejora	Aprobación de la dirección	
Proceso de Ventas	Búsqueda, selección e identificación de Clientes	Cuando se presenten	Selección de Clientes Estudio Balance General y PyG	Gerente y/o subgerente	I – IM – 06 Instructivo Búsqueda, selección e identificación de clientes	Los establecidos en el Instructivo Capacidad financiera, de pago y Nivel de endeudamiento.	F – IM – 19 Listado de Clientes Activos
	Revisión de Órdenes de Compra del cliente u órdenes de Pedido		Especificaciones y requisitos legales, reglamentarios, cantidades, plazos de entrega y condiciones de pago.	Aux. Administrativa	I – IM – 04 Instructivo Gestión de Ventas	Orden de Compra aprobada por las partes.	F – IM – 28 Orden de Pedido
	Facturación		Especificaciones, cantidades, precios.	Aux. Administrativa		Facturación acorde con la orden de compra / pedido realizada	Factura

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



MANUAL DE CALIDAD

PROCESO DEL SGC	ACTIVIDADES A REALIZAR	FRECUENC.	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	RESPONS.	HERRAMIENTA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTROS
Proceso Administrativo	Desempeño del personal de la empresa	Anualmente	Desempeño en la realización de actividades, competencia, formación y habilidades.	Gerente y/o Subgerente	F- IM – 02 Evaluación de desempeño de Personal	Puntaje superior al 76%	F – IM – 02 Evaluación de desempeño de personal
	Realizar Pedidos de Compra	Cuando se presenten	Precios, cantidades y especificaciones del pedido de compra.	Gerente	I – IM – 02 Instructivo Gestión de compras	Pedido de Compra Aprobado	Pedido de Compra
	Verificación de Productos comprados	Al momento de la llegada	Cantidades, especificaciones, estado físico, lotes, fechas de vencimiento y embalaje.	Almacenista		Factura del proveedor con firma de Revisión	Factura del proveedor
	Seleccionar, evaluar y Reevaluar proveedores	Al momento de la compra	Selección de Proveedores Según criterios establecidos en el formato	Aux. Administrativa		Mayor a 70 Puntos	F – IM – 29 Selección y/o actualización de Proveedores
		Anualmente	Evaluación y Reevaluación de Proveedores según criterios establecidos en el formato	Aux. Administrativa		Calificación Mayor al 80%	F – IM – 04 Evaluación de proveedores
Proceso de Almacenamiento y Distribución	Despacho del material médico quirúrgico	Cuando se Presente	Lotes, fechas de vencimiento, cantidades y estado Físico.	Almacenista	I – IM – 01 Instructivo Almacenamiento, distribución y preservación del material	Revisado en la factura de Intramédica Ltda.	Factura

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008

**MANUAL DE CALIDAD**

MC – IM – 01

Versión 1

25. MATRIZ DE REQUISITOS VS PROCESOS

Requisitos Norma \ Proceso	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3
Gerencial	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X			N/A
Ventas													X	X	N/A
Administrativo										X					N/A
Almacenamiento y Distribución															N/A
Mejora Continua		X													N/A

- 4.1 Requisitos Generales del SGC
- 4.2 Requisitos de la Documentación
- 5.1 Compromisos de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de Calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
- 5.6 Revisión por la Dirección
- 6.1 Provisión de Recursos
- 6.2 Recursos Humanos
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo
- 7.1 Planificación de la realización del Producto
- 7.2 Procesos relacionados con el Cliente
- 7.3 Diseño y Desarrollo (N/A)

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



MANUAL DE CALIDAD

MATRIZ DE REQUISITOS VS PROCESOS

Requisitos Norma \ Proceso	7.4	7.5.1	7.5.2	7.5.3	7.5.4	7.5.5	7.6	8.1	8.2	8.2.1	8.2.2	8.2.3	8.2.4	8.3	8.4	8.5
Gerencial			N/A		N/A		N/A								X	X
Ventas			N/A		N/A		N/A			X			X			
Administrativo	X		N/A		N/A		N/A									
Almacenamiento y Distribución		X	N/A	X	N/A	X	N/A									
Mejora Continua			N/A		N/A		N/A	X	X		X	X		X	X	X

7.4 Compras

7.5.1 Control de la Producción y la Prestación del Servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio (N/A)

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

7.5.4 Propiedad del Cliente

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición

8.1 Medición Análisis y Mejora - Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.2 Auditoria Interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los Procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del Producto

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de Datos

8.5 Mejora

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



MANUAL DE CALIDAD

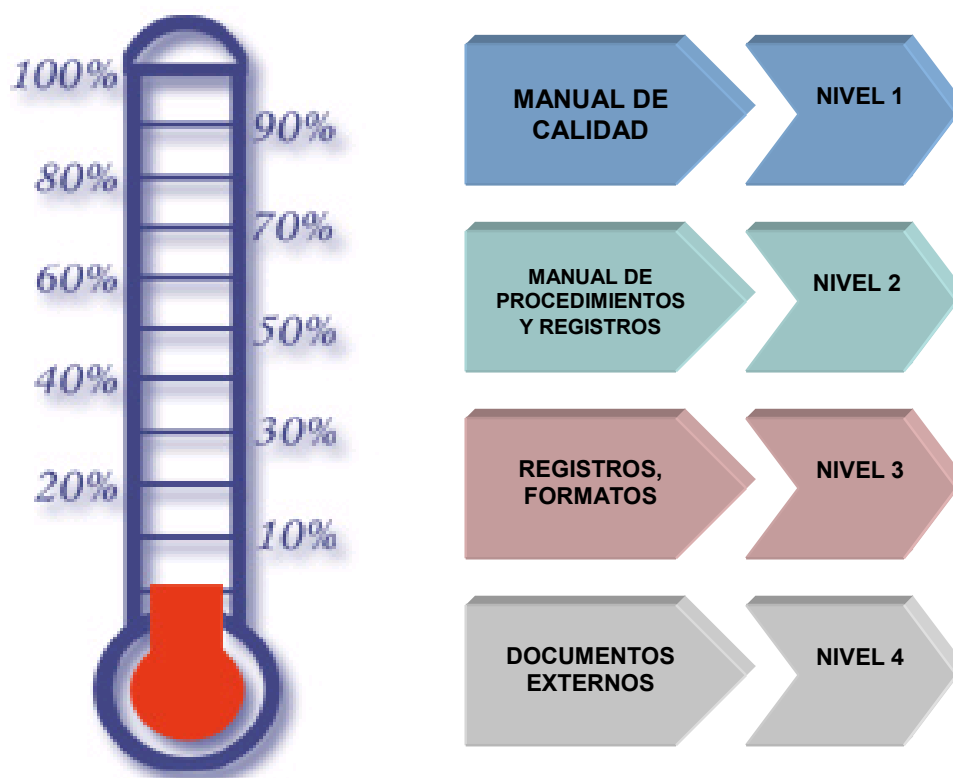
26. MATRIZ DE POLÍTICA DE CALIDAD VS. OBJETIVOS DE CALIDAD

Política de Calidad (Lineamientos)	Item	Obj. 1	Obj. 2	Obj. 3	Obj. 4	Obj. 5	Obj. 6	Obj. 7	Obj. 8	Obj. 9	Ponderación General PC %	Total
Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros clientes mediante la prestación eficiente del servicio comercialización, almacenamiento y distribución de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico...	Relación PC / Obj.			X					X		40	
	% Participación Obj.			50					50			
	% Resultado Obj.											
...apoyados en la experiencia y la capacidad técnica de nuestro Recurso Humano los cuales agregan valor a todos nuestros procesos...	Relación PC / Obj.					X	X				30	
	% Participación Obj.					50	50					
	% Resultado Obj.											
...en la búsqueda permanente de la excelencia, reconocimiento y el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad contribuyendo al logro de nuestras metas.	Relación PC / Obj.	X	X		X			X		X	30	
	% Participación Obj.	25	25		20			15		15		
	% Resultado Obj.											



27. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La estructura documental de INTRAMÉDICA LTDA, está estipulada como se muestra a continuación:



**ANEXO B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
INTRAMÉDICA LTDA.**



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

PR – IM – 01

Versión 1

1. PROPÓSITO

Diseñar e implementar los controles necesarios para elaborar, aprobar, revisar y actualizar los documentos del sistema de gestión de calidad de INTRAMÉDICA LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento descrito a continuación será aplicado a todos los documentos generados por el sistema de gestión de calidad de INTRAMÉDICA LTDA.

3. VOCABULARIO

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización. NTC – ISO 9000 (3.7.4)

Documento: Información y su medio de soporte. NTC – ISO 9000 (3.7.2).
Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Nota. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Información: Datos que poseen un significado. NTC – ISO 9000 (3.7.1)

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NTC – ISO 9000 (3.4.5)

Especificación: Documento que establece requisitos. NTC – ISO 9000 (3.7.3)

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NTC – ISO 9000 (3.7.6)

Formato: documento de calidad de naturaleza instructiva, que tiene como propósito regular la manera de cómo se toman los registros.

Listado Maestro de Documentos Internos: Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Calidad de INTRAMÉDICA LTDA.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

PR – IM – 01

Versión 1

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Identificar documentos a elaborar] A --> B[Elaborar los documentos siguiendo los lineamientos establecidos por Instructivo Elaboración de Documentos.] B --> C[Revisar el documento elaborado para su aprobación.] C --> D{Requiere Modificación?} D -- SI --> B D -- NO --> E[Aprobar el documento emitido] E --> F[Actualizar el listado maestro de documentos internos.] F --> G[Distribuir los documentos emitidos y llevar el control de su distribución.] G --> End((2)) </pre>	<p>Responsable de proceso</p> <p>Responsable de proceso</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Gerente</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>	<p>I – IM – 05 Instructivo Elaboración de documentos</p> <p>F – IM – 06 Listado de documentos internos</p> <p>F – IM – 07 Distribución de documentos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

PR – IM – 01

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD 2((2)) --> D{Algún documento requiere actualización?} D -- NO --> 3((3)) D -- SI --> A[Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento modificando versión y fecha de aprobación del documento.] A --> B[Aprobar el documento modificado.] B --> C[Registrar las modificaciones realizadas al documento.] C --> D[Actualizar el listado maestro de documentos internos.] D --> E[Destruir los documentos obsoletos.] E --> 3 3 --> FIN[FIN] </pre>	<p>Responsable de proceso</p> <p>Responsable de proceso</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 03 Modificación a documentos</p> <p>F – IM – 03 Modificaciones a documentos</p> <p>F – IM – 06 Listado de documentos internos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

PR – IM – 01

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS</p> <pre> graph TD A[Identificar los documentos de origen externo en el Listado de documentos externos] --> B[Controlar la distribución de los documentos externos] B --> C{Algún documento requiere actualización?} C -- SI --> D[Actualizar las normas y reglamentos aplicables a la actividad de la empresa mediante consultas por Internet e información del medio.] C -- NO --> F[FIN] D --> E[Actualizar el Listado de Documentos Externos] E --> F </pre>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 09 Listado de documentos externos</p> <p>F – IM – 07 Distribución de documentos</p> <p>F – IM – 09 Listado de documentos Externos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

PR – IM – 02

Versión 1

1. PROPÓSITO

Diseñar e implementar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de INTRAMÉDICA LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento descrito será aplicable a todos los registros generados por el sistema de gestión de la calidad de INTRAMÉDICA LIMITADA

3. VOCABULARIO

Formato: documento de calidad de naturaleza instructiva, que tiene como propósito regular la manera de cómo se toman los registros.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NTC – ISO 9000 (3.7.6)

Información: Datos que poseen significado. NTC-ISO 9000 (3.7.1)

Listado Control de Registros: Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Calidad de INTRAMÉDICA LTDA.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Identificar los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al Listado de Control de Registros de INTRAMÉDICA LTDA.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p>	Coordinador de calidad	F – IM – 10 Listado control de registros

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

PR – IM – 02

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((2)) --> B[Realizar la disposición de registros ya sea archivo muerto o destrucción de acuerdo a lo establecido en el Listado Control de Registros.]; B --> C[FIN];</pre>	Responsable del registro	F – IM – 10 Listado control de registros

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA

PR – IM – 03

Versión 1

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades detectadas por el sistema de gestión de calidad de INTRAMÉDICA LTDA con el fin de que no vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de cualquier acción correctiva generada por los diferentes procesos de INTRAMÉDICA LTDA.

3. VOCABULARIO

Acción correctiva A/C: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NTC-ISO 9000 (3.6.5)

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC-ISO 9000 (3.6.2)

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NTC-ISO 9000 (3.1.2)

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. NTC-ISO 9000 (3.2.15)

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Determinar la necesidad de analizar problemas y/o situaciones que requieran la toma de acciones correctivas. Puede originarse a partir de: Quejas del cliente, reclamos sobre garantías, productos no conformes, problemas con proveedores, actividades realizadas en los procesos, reportes de Auditorias, evaluación de la satisfacción del cliente, revisiones por la dirección y análisis de indicadores de gestión.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p>	Responsable de procesos	F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos del cliente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA

PR – IM – 03

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((1)) --> Dec1{Requiere A/C?} Dec1 -- NO --> Fin[FIN] Dec1 -- SI --> Act1[Identificar la situación de la no conformidad y registrar] Act1 --> Act2[Analizar e identificar la situación de la No Conformidad utilizando técnicas estadísticas hasta encontrar la causa raíz.] Act2 --> Act3[Determinar las acciones correctivas a tomar para eliminar la causa identificada y prevenir que se vuelva a presentar.] Act3 --> Act4[Analizar y evaluar las acciones a tomar para eliminar la causa de la no conformidad presentada.] Act4 --> Dec2{Implementar la A/C?} Dec2 -- NO --> Act3 Dec2 -- SI --> End((2)) </pre>	<p>Responsable de procesos</p> <p>Responsable de procesos</p> <p>Responsable de procesos y/o coordinador de calidad</p> <p>Responsable de procesos y/o coordinador de calidad</p> <p>Gerente, responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p> <p>Gerente, responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – IM – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – IM – 12 Registro de Acción Correctiva</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA

PR – IM – 03

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> Step1[Documentar las acciones correctivas indicando responsables y fecha de implementación.] Step1 --> Step2[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.] Step2 --> Step3[Implementar las acciones correctivas propuestas.] Step3 --> Dec1{Se ejecutó la A/C?} Dec1 -- NO --> Step3 Dec1 -- SI --> Step4[Registrar el seguimiento realizado a la implementación de la Acción correctiva para determinar su estado.] Step4 --> Dec2{Es eficaz la acción?} Dec2 -- NO --> End1((1)) Dec2 -- SI --> End2((3)) </pre>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Responsable indicado en el registro de A/C</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p> <p>Responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>Listado de acciones correctivas y preventivas</p> <p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – IM – 12 Registro de Acción correctiva</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA

PR – IM – 03

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((3)) --> B[Cierre de la acción correctiva.]; B --> C[Actualizar listado de acciones correctivas y preventivas]; C --> D[FIN];</pre>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – IM - 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

PR – IM – 04

Versión 1

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para implementar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales detectadas por el sistema de gestión de calidad de INTRAMÉDICA LTDA. Con el fin de prevenir que ocurran.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de cualquier acción preventiva generada por los diferentes procesos de INTRAMÉDICA LTDA.

3. VOCABULARIO

Acción Preventiva A/P: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. NTC-ISO 9000 (3.6.4)

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC-ISO 9000 (3.6.2)

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NTC-ISO 9000 (3.1.2)

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. NTC-ISO 9000 (3.2.15)

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Analizar problemas y/o situaciones potenciales que requieran la toma de acciones preventivas. Puede originarse a partir de: sugerencias de los clientes, análisis de las tendencias de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción, revisiones por la dirección, información de las auditorías, análisis de registros y durante la ejecución de labores diarias.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p>	Responsable de procesos	F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

PR – IM – 04

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((1)) --> Dec1{Requiere A/P?} Dec1 -- NO --> Fin[FIN] Dec1 -- SI --> Act1[Identificar y registrar la situación de la no conformidad potencial] Act1 --> Act2[Analizar e identificar posibles consecuencias y las causas de la No Conformidad potencial. Utilizando técnicas estadísticas] Act2 --> Act3[Determinar las acciones preventivas a tomar para eliminar la causa potencial identificada.] Act3 --> Act4[Analizar y evaluar las acciones a tomar para eliminar la causa de la No Conformidad potencial presentada.] Act4 --> Dec2{Implementar la A/P?} Dec2 -- NO --> Act3 Dec2 -- SI --> End((2)) </pre>	<p>Responsable de procesos</p> <p>Responsable de procesos</p> <p>Responsable de procesos y/o coordinador de calidad</p> <p>Responsable de procesos y/o coordinador de calidad</p> <p>Gerente, responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p> <p>Gerente, responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – IM – 13 Registro de acción preventiva</p> <p>F – IM – 13 Registro de acción preventiva</p> <p>F – IM – 13 Registro de acción preventiva</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

PR – IM – 04

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> Step1[Documentar las acciones preventivas indicando responsables y fecha de implementación.] Step1 --> Step2[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.] Step2 --> Step3[Implementar las acciones preventivas propuestas.] Step3 --> Dec1{Se ejecutó la A/P?} Dec1 -- NO --> Step3 Dec1 -- SI --> Step4[Registrar el seguimiento realizado a la implementación de la Acción preventiva para determinar su estado.] Step4 --> Dec2{Es eficaz la A/P?} Dec2 -- NO --> Step3 Dec2 -- SI --> End((3)) Dec2 -- NO --> Exit((1)) </pre>	<p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable indicado en el registro de A/C</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de calidad</p>	<p style="text-align: center;">F – IM – 13 Registro de Acción preventiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM - 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p> <p style="text-align: center;">F - IM – 13 Registro de Acción preventiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 13 Registro de Acción preventiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 13 Registro de Acción preventiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 13 Registro de Acción preventiva</p>



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

PR – IM – 04

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((3)) --> B[Cierre de la acción preventiva.]; B --> C[Actualizar listado de acciones correctivas y preventivas]; C --> D[FIN];</pre>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>	<p>F – IM – 13 Registro de Acción preventiva</p> <p>F – IM - 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

PR – IM – 05

Versión 1

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para planificar y realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de INTRAMÉDICA LTDA., para determinar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a los requisitos de la NTC ISO-9001:2000 y los establecidos por la organización y verificar que se mantenga de manera eficaz.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para la ejecución de auditorías internas que se realicen en los diferentes procesos de la organización.

3. VOCABULARIO

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoría. NTC-ISO 9000 (3.9.1)

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. NTC-ISO 9000 (3.9.3)

Hallazgos de Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. NTC ISO 9000 (3.9.5)

Nota: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Programa de la Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. NTC-ISO 9000 (3.9.2).

No Conformidad: Incumplimiento de un Requisito. NTC ISO 9000 (3.1.2).

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría. NTC ISO 9000 (3.9.6).

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. NTC ISO 9000 (3.9.9).

Observaciones: Hallazgos con los que se evidencia una debilidad pero no existe suficiente información para clasificarla como no conformidad.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

PR – IM – 05

Versión 1

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD A[Elaborar el programa anual de auditorías señalando los procesos a auditar y las fechas en las cuales se ejecutará la auditoría interna.] --> B[Seleccionar los auditores internos de calidad de acuerdo a la competencia requerida en el perfil del cargo.] B --> C{El auditor es seleccionado?} C -- NO --> B C -- SI --> D[Elaborar el plan de auditoría interna que incluye: objetivo de la auditoría, el alcance de la misma, los procesos a auditar, criterios de auditoría, el tiempo de ejecución, recursos, personal a auditar y el equipo auditor.] D --> E[Notificar la ejecución de la auditoría junto con el plan de auditoría a los responsables de los procesos a auditar con anterioridad mínima de 7 días.] E --> F[Elaborar la lista de verificación de auditoría de acuerdo al plan de auditoría.] F --> G((1)) </pre>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Subgerente</p> <p>Subgerente</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p>	<p>F – IM – 03 Cronograma de actividades del S.G.C</p> <p>Perfil de cargos</p> <p>F – IM - 16 Plan de auditoría</p> <p>Comunicado escrito</p> <p>F – IM – 17 Lista de verificación de auditoría</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

PR – IM – 05

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Realizar la reunión de apertura.] A --> B[Ejecutar la auditoría interna de acuerdo a lo planificado, mediante entrevistas, revisión de documentos y consulta de registros aplicando la técnica del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) en el proceso.] B --> C{Hallazgos de N/C?} C -- SI --> D[Registrar e informar al responsable del proceso las no conformidades y hallazgos encontrados durante la auditoria.] C -- NO --> E[Reunión de cierre] D --> E E --> End((2)) </pre>	<p>Auditor Interno / Auditados</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno / Auditados</p>	<p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

PR – IM – 05

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> Step1[Preparar y presentar el informe de la auditoría realizada, anexando el formato de las no conformidades detectadas.] Step1 --> Step2[Realizar seguimiento a la toma de acciones correctivas sobre las no conformidades reportadas.] Step2 --> Decision{Es eficaz?} Decision -- NO --> Step3[Generar un nuevo registro de acción correctiva] Decision -- SI --> Step4[Cierre de registro de acción correctiva.] Step3 --> Step4 Step4 --> Step5[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas] Step5 --> Step6[Evaluar al auditor interno de calidad.] Step6 --> End[FIN] </pre>	<p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Coordinador de Calidad</p> <p>Auditados</p>	<p>F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F - IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – IM - 14 Listado de Acciones correctivas y preventivas</p> <p>F – IM – 02 Desempeño de Personal</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

PR – IM – 06

Versión 1

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para asegurar la identificación y el control de los productos y/o servicios que no cumplan con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Aplicable a todos los productos que se encuentren fuera de las especificaciones, incumplimientos de requisitos de actividades que se ejecuten dentro de los procesos que participan en el sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Así como el reporte de quejas y reclamos de los clientes.

3. VOCABULARIO

Producto: Resultado de un proceso. NTC-ISO 9000 (3.4.2)

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. NTC-ISO 9000 (3.4.1)

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC-ISO 9000 (3.6.2)

Especificaciones: Documento que establece requisitos. NTC-ISO 9000 (3.7.3)

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. NTC-ISO 9000 (3.6.6)

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NTC-ISO 9000 (3.6.5)

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Identificar el producto / Servicio no conforme a partir de las inspecciones realizadas en las diferentes actividades desarrolladas por los procesos de Intramédica Ltda. Que den como resultado el incumplimiento de un requisito, incluyendo quejas y reclamos del cliente.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>Personal de la organización</p>	<p>F – IM – 11</p> <p>Registro de no conformidades y reclamos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

PR – IM – 06

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<div style="text-align: center;">1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Registrar la no conformidad de forma clara y concisa.</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Determinar acciones para eliminar la no conformidad detectada. Este tratamiento se consigna en el registro "No conformidades y reclamos del cliente" asignando responsables y fecha para la implementación de las acciones.</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Realizar seguimiento a las acciones tomadas para verificar la implementación y eliminación de la no conformidad detectada.</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Es eficaz la acción? </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> NO </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">SI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Realizar cierre del registro de la no conformidad detectada</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analizar los efectos o efectos potenciales de la no conformidad detectada determinando la necesidad de generar acciones correctivas.</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Actualizar el listado de No conformidades y reclamos del cliente.</div> <div style="text-align: center;">2</div>	<p style="text-align: center;">Personal de la organización</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p>	<p style="text-align: center;">F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p style="text-align: center;">F - IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 12 Registro de acción correctiva</p> <p style="text-align: center;">F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p style="text-align: center;">F - IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p style="text-align: center;">F – IM - 15 Listado de No conformidades y reclamos</p>

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

PR – IM – 06

Versión 1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((2)) --> B[Cuando el cliente o la empresa detecta un Producto No Conforme después de entregado se analizan los efectos que contrae, para determinar que acción tomar con el fin de eliminar tales efectos; estas acciones pueden ser: devoluciones, aplicación de garantía, separación, identificación y/o desecho del Producto no conforme.]; B --> C[FIN];</pre>	Responsable de proceso y/o coordinador de Calidad	F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: JULIO 23 / 2008

**ANEXO C. MANUAL DE INSTRUCTIVOS
INTRAMÉDICA LTDA.**



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL MÉDICO - QUIRÚRGICO

I – IM – 01

Versión 1

Este instructivo contempla las principales actividades a seguir para el almacenamiento adecuado, la preservación y la distribución al cliente de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico.

1. Identificación de Material médico quirúrgico

El almacenista identifica el material comprado. Estos son contabilizados dentro del inventario por la Auxiliar Administrativa al momento de su llegada, utilizando el programa de contabilidad asignado por Intramédica Ltda. Con este programa la Auxiliar Administrativa controla los niveles de inventario de la bodega.

2. Ubicación del Material

Una vez ingresa el material se dispone a ser ubicado según el área asignada en la bodega de almacenamiento sobre estantería, estibas o vitrinas, cumpliendo con los requerimientos legales (Ver MC-IM-01 Manual de calidad “Requisitos Legales y Reglamentarios”) y requerimientos propios del producto o del fabricante.

3. Despacho del Material

El almacenista planifica los despachos de acuerdo a las ventas realizadas; si efectuada una venta, el inventario no satisface las necesidades del cliente, se envía la cantidad existente y se informa al cliente vía telefónica, e-mail o fax, el tiempo aproximado de llegada de la cantidad faltante, con el fin que éste autorice la espera o no del material.

Al momento de despachar el material, el almacenista se encarga de retirar el material de la bodega de acuerdo a la orden de pedido efectuada, verificando que el material que tenga su fecha de vencimiento más cercana y Lotes más antiguos sean los primeros en salir. Para el material que haya sido enviado en calidad de préstamo o en consignación a clientes se diligencia el recibo “Remisión” o el formato propio de la entidad solicitante.

El almacenista descarga el material a despachar en la zona de empaque registrando en la factura de venta las fechas y lotes de éste; y el Gerente o Auxiliar Administrativa se encargan de verificar con la factura de venta el material a enviar, revisando estado físico del mismo, lote, cantidades, fechas de vencimiento

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL MÉDICO - QUIRÚRGICO

I – IM – 01

Versión 1

Acordes a los criterios de aceptación establecidos por el cliente en la orden de compra u orden de pedido generadas; quedando registro de esta revisión en la factura de venta con firma de la persona que la realizó la revisión.

4. Empaque y Embalaje

El material a despachar cuenta con un empaque propio, ya sea en cajas, bolsas o latas; así mismo, estas pueden ser depositadas en cajas debidamente identificadas teniendo en cuenta el tipo de material a enviar (MATERIAL MÉDICO – QUIRÚRGICO).

5. Identificación del producto

El producto es identificado con Stickers de Intramédica Ltda. En el que se registra el nombre del cliente, teléfono, dirección y ciudad del destinatario; así mismo se contempla el tipo de material que contiene (Material Médico – Quirúrgico), además del documento incluido (Factura, Orden de Compra o Remisión) y el número del mismo. El almacenista es responsable de identificar el producto respectivo con el siguiente Sticker:

 INTRAMÉDICA LTDA.	
CARRERA 23 No. 35 – 21 TELÉFONOS: 6 45 97 25 – 6 35 29 63 – 6 34 12 88 FAX 6 45 96 09 BUCARAMANGA – SANTANDER	
SEÑORES: _____	CIUDAD: _____
DIRECCIÓN: _____	TELÉFONO: _____
MATERIAL MÉDICO – QUIRÚRGICO	
FACTURA: _____	ORDEN DE COMPRA: _____
REMISIÓN: _____	

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL MÉDICO - QUIRÚRGICO

I – IM – 01

Versión 1

6. Manipulación y Transporte

El transporte hacia las Instituciones se hace a través de la subcontratación con empresas especializadas evaluadas previamente para su selección como proveedores (formato F –IM -29 Selección de proveedores) en la cual cumplen con criterios de calidad establecidos por Intramédica Ltda., para la manipulación de la carga y la distribución respectiva con el fin de controlar su desempeño para poder prestar el mejor servicio posible.

El almacenista es el encargado de realizar seguimiento a los productos despachados con el fin de verificar la llegada a su destino final; así mismo, la auxiliar administrativa está a cargo de la selección y evaluación de este tipo de proveedores (Ver Instructivo I-IM-02 Gestión Compras).

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – IM – 02

Versión 1

Este instructivo contempla las principales actividades relacionadas con la gestión de compras y la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.

1. Identificación de Productos / Servicios de Compra

Intramédica Ltda. Cuenta con el formato “F – IM – 26 Listado de Proveedores Aceptados” donde se especifican los proveedores de productos y servicios. Este Listado contiene:

- Nombre del proveedor de productos / Servicios
- Productos / Servicios que ofrece.
- Datos de contacto con el proveedor.

La Auxiliar Administrativa es encargada de actualizar el “F – IM – 26 Listado de Proveedores Aceptados” cada vez que ingrese un proveedor nuevo de productos o servicios, cuando ingresen productos o servicios nuevos a un proveedor y/o cuando la organización lo considere necesario.

El “F – IM – 26 Listado de Proveedores Aceptados” debe incluir la última fecha de actualización para llevar su control.

2. Proceso de Compras

Cuando se detecten necesidades de compras, ya sea porque no haya existencias del material requerido por los clientes en bodega, por detección de niveles de inventarios bajos o por solicitud de un servicio determinado, la Auxiliar Administrativa observa el “F – IM – 26 Listado de proveedores Aceptados” para identificar a quien comprar el respectivo producto o servicio.

Si la organización considera necesario pedir cotizaciones del producto o servicio a adquirir, la Auxiliar Administrativa, Almacenista o Gerente, las realiza telefónicamente o envía carta pidiendo la respectiva cotización.

Nota: Si no se identifica un proveedor o el producto dentro del listado, comienza la búsqueda del nuevo proveedor.

- *Selección de Proveedores*

La auxiliar Administrativa identifica y diligencia el formato “F – IM – 29 Selección y/o Actualización de proveedores”, el cual se actualiza anualmente y define criterios de selección tales como:

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – IM – 02

Versión 1

Calidad de producto / servicio, condiciones comerciales, soporte técnico, ubicación y experiencia y si posee Sistema de Gestión de Calidad.

La Gerente y/o subgerente evalúa el formato diligenciado del proveedor y decide su aprobación como proveedor aceptado.

Si el proveedor es aceptado se actualiza el “F – IM – 26 Listado de Proveedores Aceptados” de lo contrario no se tendrá en cuenta como proveedor de Intramédica Ltda.

La Auxiliar Administrativa es encargada de solicitar los respectivos documentos al proveedor Aceptado para su posterior almacenamiento y control, entre estos están:

- Listado de precios (actualizar anualmente)
- Otros documentos aplicables (políticas de devoluciones, BPM, certificaciones) (actualizar cuando sea requerido)
- Documentos Legales (Cámara de Comercio, RUT) (actualizar anualmente)

- *Información de la compra*

Una vez seleccionado el proveedor e identificada la compra, la Auxiliar Administrativa elabora el respectivo “Pedido de Compra” donde se especifica el consecutivo del pedido de compra, información del proveedor, fecha de emisión y vencimiento del pedido de compra, condiciones de pago, especificaciones e información de la compra y observaciones o requisitos adicionales cuando se requieran.

La Gerente y/o subgerente revisan los requisitos de compra especificados y aprueba el “Pedido de Compra”.

La Auxiliar Administrativa envía el “Pedido de Compra” aprobado al proveedor seleccionado y se archiva en el consecutivo de Intramédica Ltda.

La Gerente realiza los pagos a proveedores de acuerdo a las negociaciones establecidas entre las partes.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – IM – 02

Versión 1

- *Verificación de los Productos Comprados*

Al momento del arribo del producto comprado a la organización, el almacenista recibe el producto y realiza la inspección del producto comprado y verifica contra el “Pedido de Compra” que cumpla con los requisitos descritos en esta.

En la revisión del material se contempla:

- Revisión de embalaje del material (Caja sellada, libre de Humedad).
- Cumplimiento de especificaciones del pedido de compra.
- Cantidades del producto comprado.
- Estado físico del producto
- Lotes y fechas de vencimiento.

Esta revisión queda registrada en la factura y se archiva. En caso de encontrarse alguna anomalía, el encargado de recibir el producto Registra la No conformidad según el formato “F – IM – 11 Registro de No conformidades y reclamos” y gestiona el tratamiento del caso.

- *Evaluación y re-evaluación de proveedores*

Los proveedores de material médico – quirúrgico, equipos médicos hospitalarios y de laboratorio clínico, así como los de transporte y demás servicios son evaluados anualmente de acuerdo a los criterios establecidos en el formato de “F – IM – 04 Evaluación de Proveedores” por la Auxiliar Administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos se toman acciones necesarias para mejorar continuamente el Proceso Administrativo y las relaciones con nuestros proveedores. En caso que se requiera tomar acciones para mejorar por parte de los proveedores, se comunica vía fax, telefónica o e – mail los resultados obtenidos en su evaluación.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – IM – 03

Versión 1

Este instructivo contempla las diferentes actividades para determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de Intramédica Ltda., y aumentar la satisfacción de los Clientes.

Cuando se requiere personal, Intramédica Ltda. Realiza la siguiente gestión, para garantizar la competencia del recurso humano que se encuentre involucrado con la calidad de nuestros servicios / productos.

1. BÚSQUEDA, PRE-SELECCIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Al solicitar requerimientos de personal para la organización, el Gerente y/o Subgerente identifican el cargo vacante e inicia la búsqueda de personal de acuerdo al Perfil de Cargo requerido. Si el perfil del cargo no existe el Gerente y/o Subgerente determinará las competencias necesarias para este.

Luego se hace una convocatoria de personal de acuerdo a requisitos exigidos por la organización, teniendo en cuenta personal recomendado o publicaciones en el diario oficial.

El Gerente y/o Subgerente recibe las hojas de vida solicitadas debidamente diligenciadas y realiza comparaciones con los requisitos del "F – IM – 25 Perfil del Cargo". Las hojas de vida más acertadas al perfil del cargo son Pre-Seleccionadas, las demás son descartadas. El Gerente y/o Subgerente cita a los Aspirantes Pre-seleccionados para realizar a su criterio una entrevista de selección.

De acuerdo a entrevistas realizadas, el Gerente y/o Subgerente selecciona el personal adecuado para cubrir el cargo vacante.

El Gerente y/o Subgerente remite a la persona seleccionada con la Auxiliar Administrativa para que esta solicite directamente a la persona la documentación e información para su vinculación. Esta información incluye la verificación de referencias comerciales y personales.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – IM – 03

Versión 1

Nota: El Gerente y/o Subgerente analiza la información recolectada sobre las referencias con el fin de otorgar su aprobación para dicha contratación. En caso de no ser aprobada será descartada la persona aspirante al cargo y se realizará un nuevo proceso a un aspirante pre-seleccionado anteriormente.

La vinculación legal, contractual y a los regímenes de salud, pensión, riesgos profesionales y aportes parafiscales de los trabajadores se hace directamente con Intramédica Ltda.

Una vez firmado el contrato de trabajo se da por terminado este proceso de contratación. La Auxiliar Administrativa almacena las hojas de Vida y la Verificación de Referencias de acuerdo al Control de Registros establecido en la organización.

2. FORMACIÓN / CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Una vez contratado el personal el Gerente verifica el perfil del cargo para determinar y detectar necesidades de formación / capacitación e inducción; esta incluye: La naturaleza de la empresa, la política de Calidad, la función del nuevo empleado y procedimientos e instructivos pertinentes a ellos. Esta verificación consiste en comparar Requisitos del cargo contra Requisitos de la hoja de vida de la persona.

También se detectan necesidades de formación y capacitación al personal de Intramédica Ltda. en resultados de Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, Cumplimientos de Objetivos de Calidad, No Conformidades, Quejas y Reclamos del Cliente y Evaluaciones de desempeño de personal.

El Gerente y/o Subgerente registran las necesidades de inducción, formación / capacitación del personal de la empresa en el "F – IM – 23 Plan de Formación" con el fin de cumplir y hacer seguimiento a estas necesidades. El plan de formación contempla el objetivo de la formación, a quien está dirigido, fecha de ejecución, responsable de la formación y seguimiento a la eficacia de la formación.

Cada vez que se realice una inducción, formación / Capacitación se debe dejar evidencia de la asistencia del personal a la misma, mediante el formato "F – IM - 24Asistencia a Capacitaciones" o certificaciones de asistencia.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – IM – 03

Versión 1

La Auxiliar Administrativa es responsable de almacenar estos registros de asistencia a capacitaciones de acuerdo al control de registros.

3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL

El Gerente y/o Subgerente realiza y diligencia la evaluación de “F – IM – 02 Desempeño de Personal” anualmente.

Esta evaluación de desempeño de personal se le realiza a todos los cargos identificados en Intramédica Ltda. Con el fin de establecer el rendimiento, el desempeño del personal en sus actividades y sus habilidades y la eficacia de acciones tomadas de la formación dada al personal.

De acuerdo a los resultados de la misma o puntaje final, el Gerente toma las acciones necesarias, decisiones y medidas del caso para proceder a mejorar el desempeño del personal de la empresa.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE VENTAS

I – IM – 04

Versión 1

Este instructivo contempla las principales actividades relacionadas con los clientes y la gestión de ventas de la organización.

1. RECEPCIÓN DE PEDIDOS DEL CLIENTE

Intramédica Ltda. Determina los requisitos del cliente a través de “Ordenes de Compra” del Cliente. Cuando el cliente solicita una compra la Auxiliar Administrativa, Gerente, Almacenista o Representante de Ventas son encargados de recibir las “órdenes de compra”, la cual contempla las especificaciones del producto que se requiere, nombre del cliente, precios y requisitos adicionales tales como tiempos de entrega, condiciones de pago y requisitos legales y reglamentarios exigidos.

Cuando el cliente no envíe declaración documentada de su pedido, Intramédica Ltda. Posee los siguientes mecanismos para tomarlos:

- Cuando el cliente realice telefónicamente el pedido a la oficina principal de Intramédica Ltda., La auxiliar Administrativa, Gerente, Representante de ventas u almacenista lo consignan en el registro “Orden de Pedido”.
- A través del representante de ventas en las instalaciones del cliente en el registro “Orden de Pedido”. Cuando se realice este tipo de pedido, éste debe ser firmado y sellado por el cliente y el representante de ventas y enviado a la oficina de Intramédica Ltda., para realizar el respectivo tramite del pedido.

2. REVISIÓN DE LOS PEDIDOS DEL CLIENTE

Cuando se reciben “Órdenes de Compra” del cliente y/o “Orden de pedido” el Almacenista las revisa verificando los requisitos de compra para establecer que no existan inconsistencias o productos que la organización no pueda ofrecer.

La revisión del pedido del cliente se registra con firma de revisado sobre la factura de venta. De no cumplirse estos requisitos adicionales, el almacenista informará al Gerente lo requerido con el fin de ser solicitado y hará las observaciones del caso.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE VENTAS

I – IM – 04

Versión 1

La Aprobación del despacho de la Orden de compra / pedido al cliente está a cargo del Gerente y/o Subgerente y esta se registra con firma sobre la orden de compra / pedido.

Si surgen cambios en una orden de compra / pedido, la Auxiliar administrativa, Almacenista, Gerente o Representante de ventas, solicita al cliente la nueva orden de compra o modifica la orden de pedido expedida.

3. FACTURACIÓN

Cuando se aprueba la orden de compra / pedido para su despacho, la auxiliar administrativa elabora la respectiva factura de venta, con el fin de verificar que se contemplen los requisitos enunciados por el cliente en su orden de compra o en la orden de pedido tomada, teniendo en cuenta el listado de los clientes que implementaron política de facturación, verificando la fecha límite para la legalización y envío de este documento.

En el momento de la entrega de la factura al cliente (Dentro de la ciudad), este debe devolver copia firmada del recibido, con el fin de legalizar la factura de venta; así mismo, para los clientes que se encuentren fuera de la ciudad, se gestiona con la transportadora la devolución de una copia firmada de la factura por el cliente en la que se verifica el recibo del documento.

4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Intramédica Ltda. Implementa disposiciones de comunicación con los clientes para dar información sobre el producto, consultas, atención a pedidos, realizar modificaciones a los pedidos y la retroalimentación con los clientes en cuanto a su satisfacción y manejo de quejas y reclamos. Estos mecanismos de comunicación con el cliente se encuentran contemplados en el “MC – IM – 01 Manual de Calidad” de Intramédica Ltda.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

I – IM – 05

Versión 1

Los siguientes lineamientos aplican para todos los documentos del sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda.

1. ENCABEZADO

El encabezado de los procedimientos, instructivos y formatos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Presenta las siguientes características:



Intramédica Ltda.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

__ – IM – #

Versión ____

El encabezado contiene los siguientes ITEM:

1. Logotipo de la empresa
2. Nombre del documento: En este punto varía teniendo en cuenta si es manual de calidad, procedimientos, instructivos o formatos.
3. Código del formato:
En el primer espacio (__) se escribe el tipo de documento que es, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:
MC: Manual de Calidad.
PR: Procedimientos.
I: Instructivos.
F: Formatos.

Por otra parte, las letras IM hacen referencia a la empresa INTRAMÉDICA LTDA; así mismo, el número, corresponde al número del documento teniendo en cuenta el consecutivo; seguido a esto se encuentra la versión con base al número de revisiones, modificaciones, que ha tenido el documento a partir de su aprobación. Por defecto, se comienza con la versión número 1.

2. PIE DE PÁGINA

El pie de página utilizado para el manual de calidad, procedimientos, instructivos y formatos del sistema de gestión de calidad de Intramédica Ltda. Es el siguiente:

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

Número de Página (__)

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

I – IM – 05

Versión 1

- En la casilla de Aprobó se consigna la firma o nombre del responsable de la aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad.
- En la casilla correspondiente a fecha de aprobación se registra la fecha dd / mm / aaaa en la cual se hizo la aprobación del documento.
- Al final del pie de página, se encuentra el número de la página respectiva del documento.

Nota: Para los formatos no aplica número de página.

3. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

Los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad relacionan los siguientes aspectos:

- *Propósito:* Define el objetivo del procedimiento de manera clara y concisa.
- *Alcance:* Describe la aplicabilidad que tiene el documento en cuanto a procesos, actividades o funciones de la empresa.
- *Definición de Términos:* Se exponen el significado de las palabras que contiene el respectivo procedimiento.
- *Desarrollo:* En este ítem se describe las diferentes actividades que hacen parte del procedimiento.

El desarrollo del procedimiento se realiza bajo el siguiente esquema:

Actividad	Responsable	Documentos Relacionados

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO PARA LA BÚSQUEDA, SELECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

I – IM – 06

Versión 1

Este instructivo contempla las diferentes actividades a realizar para la búsqueda, selección e identificación de clientes de Intramédica Ltda.

1. BÚSQUEDA DE CLIENTES POTENCIALES

El representante de ventas identifica clientes potenciales de acuerdo a estudios realizados en prensa local, directorios telefónicos, información del medio referenciada, búsquedas en la base de datos de la Cámara de Comercio Local o en portales de contratación.

Una vez realizada la búsqueda, el representante de ventas realiza una Pre – selección basada en datos referenciados en cuanto a plazos de pago manejados por estas instituciones.

A la institución Pre – seleccionada se envía el listado de productos con el fin de obtener la aprobación como proveedores.

Si Intramédica Ltda., es aprobada como proveedor, el representante de ventas debe exigir a la institución la siguiente documentación para ser analizada:

- Certificado de existencia y representación legal.
- Registro Único Tributario (RUT)
- Balance General¹
- Estado de Pérdidas y Ganancias ¹
- Referencias Bancarias y Comerciales²

(1) *Estos documentos deben estar firmados por el contador y/o el revisor fiscal de la institución; así mismo, deben haber sido emitidos el año inmediatamente anterior.*

(2) *Estos documentos deben presentarse por medio de certificaciones escritas adjuntas a la solicitud de crédito, y deben estar avaladas por un VoBo del gerente.*

2. SELECCIÓN DE CLIENTES

El Gerente y/o Subgerente recopilan la información enviada por las instituciones y las analizan o las envían al revisor fiscal con el fin de realizar este análisis. El análisis requiere lo siguiente:

- Estudio de Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

INSTRUCTIVO PARA LA BÚSQUEDA, SELECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

I – IM – 06

Versión 1

- Estudio de capacidad de pago = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$; resultado mayor o igual a 1.50
- Estudio del nivel de Endeudamiento = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$; resultado menor o igual a 0.80
 - Estudio de Capacidad Financiera = Activo Corriente – Pasivo corriente; debe ser mayor o igual al 50% del cupo establecido según el estudio de Balance y Estado de Pérdidas y Ganancias.

3. IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

De acuerdo a los resultados del análisis realizado el Gerente y/o Subgerente deciden la aprobación como cliente de Intramédica Ltda.

Una vez seleccionado como cliente, actualiza el “F – IM – 19 Listado de Clientes Activos” asignando el cupo y plazos de pago.

Una vez ingresado como cliente de Intramédica Ltda. Se comunica al representante de ventas con el fin de solicitar al cliente el diligenciamiento de la solicitud de crédito y el recibido de la política de devoluciones de la empresa.

La Auxiliar Administrativa organiza la documentación del cliente en carpeta, con los siguientes documentos:

- Los exigidos en el numeral 1 del presente instructivo
- Solicitud de Crédito
- Recibido de la Política de devoluciones

Nota: Estos documentos son requeridos para clientes nuevos, o en caso de que la empresa lo solicite.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------

**ANEXO D. FORMATOS APLICABLES AL SISTEMA DE
GESTIÓN**



INTRAMÉDICA LTDA.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

F – IM – 01

Versión 1

Para **INTRAMÉDICA LTDA.** Son muy importantes sus opiniones y sugerencias, es por esto que solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, de acuerdo a su grado de conformidad:

EMPRESA:	TELÉFONO:
CIUDAD:	FECHA (dd/mm/aa):
CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL CUESTIONARIO:	

		Excelente	Bueno	Malo
1	IMAGEN De qué manera considera que el desempeño de INTRAMÉDICA ha mejorado a través del tiempo:			
2	DISPOSICIÓN PARA ATENDER SOLICITUDES Y SUGERENCIAS Considera que la disposición y el trato (respeto y cordialidad) del personal asignado para atender sus requerimientos ha sido:	Excelente	Bueno	Malo
3	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS El Cumplimiento de la empresa con los compromisos adquiridos en la negociación (Descuentos y plazos de entrega) son:	Excelente	Bueno	Malo
4	SERVICIO POST-VENTA De qué manera la empresa ha cumplido con la garantía y el servicio post-venta ofrecido en su material:	Excelente	Bueno	Malo
5	MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS El estado en que se encuentran el empaque y el material a la llegada en sus instalaciones es:	Excelente	Bueno	Malo
6	CALIDAD DEL PRODUCTO Como califica la calidad de los productos ofrecidos por INTRAMÉDICA LTDA:	Excelente	Bueno	Malo
7	PRECIOS COMPETITIVOS Encuentra a INTRAMÉDICA competitivo con respecto a los precios ofrecidos en sus productos de manera:	Excelente	Bueno	Malo
8	ATENCIÓN AL CLIENTE El trato recibido por parte de nuestro personal en la oficina de Intramédica Ltda. en el momento de realizar sus pedidos ha sido:	Excelente	Bueno	Malo
9	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN La disposición de INTRAMÉDICA LTDA en cuanto al trámite de sus Devoluciones teniendo en cuenta las políticas establecidas lo considera:	Excelente	Bueno	Malo

¿Cuáles de los factores enunciados a continuación considera que caracterizan a Intramédica Ltda.? Marque con X (Puede marcar más de uno)

PRECIOS BAJOS ___ CALIDAD EN EL SERVICIO ___ CALIDAD DEL PRODUCTO ___

Sugerencias:

Gracias por hacer parte de nuestro continuo mejoramiento!

Firma: _____

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008
----------------------	-------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

F – IM – 01

Versión 1

USO EXCLUSIVO INTRAMÉDICA LTDA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
Excelente	Bueno	Malo
86% - 100%	71%-85%	0%-70%
PUNTAJE TOTAL (%)		
Como Hallar el Puntaje Final:		
Calificaciones Excelente (E): 3 puntos		
Calificaciones Bueno (B): 2 Puntos		
Calificaciones Malo (M): 1 punto		
$Puntaje\ Total = \frac{(\sum E \times 3) + (\sum B \times 2) + (\sum M \times 1)}{27} \times 100$		
Nota: Si el cliente deja una casilla en blanco se valorará con 3 puntos.		
IMPORTANTE: Si el cliente asigna una calificación MALO a alguna pregunta de la encuesta o si el puntaje final es MALO se deben tomar acciones para proceder a mejorar la Satisfacción del cliente.		

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

DESEMPEÑO DE PERSONAL

F – IM – 02

Versión 1

Nombre del Evaluado	
Cargo en la empresa	
Periodo analizado	

Marque con una X a cada factor que aplique, la calificación que considere adecuada, según el perfil del cargo a evaluar.

Ítem	FACTORES A EVALUAR	APLICA		CALIFICACIÓN		
		SI	NO	Alto	Medio	Bajo
1	Grado de conocimientos, técnicos, profesionales, especializados de la persona para proporcionar soluciones idóneas y mejoras en los procesos de la empresa.					
2	Habilidad para planificar, organizar y llevar a cabo una idea y las actividades a su cargo.					
3	Grado de responsabilidad por su trabajo, cumpliendo con sus labores en tiempo oportuno sin incurrir a errores, fallos y sobrecostos a la empresa.					
4	Excede las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporciona las soluciones más acertadas para satisfacer sus necesidades.					
5	Actúa rápidamente y es recursivo a la hora generar alternativas o formas para solucionar problemas que se presentan en la ejecución de sus labores.					
6	Habilidad para Manejo de programas, dispositivos, indicadores que utilice en sus actividades de trabajo.					
7	Posee compromiso y mejoramiento continuo con el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa					
8	Elabora, organiza y controla adecuadamente los documentos y registros.					
9	Se expresa hábilmente, con facilidad y claridad para con los miembros de la organización y clientes externos.					
10	Es respetuoso, amable y cordial, sin incurrir en exageraciones.					
11	Distribuye adecuadamente el tiempo, asistiendo a la empresa con puntualidad.					
12	Gestiona la motivación y desarrollo del personal a su cargo					
13	Habilidad para generar estrategias para llevar al logro de metas organizacionales y empresariales.					
14	Habilidad para detectar y redactar no conformidades presentadas en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.					
15	Coopera y trabaja de manera coordinada con los demás.					
16	Inspecciona y Evalúa calidad de productos.					

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

DESEMPEÑO DE PERSONAL

F – IM – 02

Versión 1

USO EXCLUSIVO DEL EVALUADOR		
DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
Alto	Medio	Bajo
90% - 100%	76%-89%	0%-75%
PUNTAJE TOTAL (%)		
IMPORTANTE: Si algún factor tiene una calificación BAJO o si el puntaje de la evaluación de desempeño es BAJO se deben tomar acciones para proceder a mejorar el desempeño del personal.		
<u>ACCIONES A TOMAR:</u>		
<u>OBSERVACIONES DEL EVALUADO:</u>		
Nombre del Evaluador:	Fecha (dd/mm/aa):	

Firma del Evaluador

Firma del Evaluado

PUNTAJE TOTAL
Calificaciones Alto (A): 3 puntos Calificaciones Medio (M): 2 Puntos Calificaciones Bajo (B): 1 punto
<i>Nota:</i> si un Factor no aplica a algún cargo se coloca en la casilla N/A y no se tiene en cuenta para la formula.
$\text{Puntaje Total} = [(\sum \text{"X" en ALTO} \times 3) + (\sum \text{"X" en MEDIO} \times 2) + (\sum \text{"X" en BAJO} \times 1) \times 100]$ $[(\sum \text{"X" apuntadas}) \times 3]$

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23/ 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SGC

F – IM – 03

Versión 1

AÑO: _____

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

ACTIVIDAD PROGRAMADA



Día a programar la actividad

ACTIVIDAD EJECUTADA



Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

F – IM – 04

Versión 1

FECHA DE EVALUACIÓN:	NIT:
PROVEEDOR:	

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES	
P1 Proveedor de Suministros (Material médico - quirúrgico)	P2 Proveedor de servicios
Según el tipo de proveedor Evalué: <input checked="" type="checkbox"/> Criterio obligatorio, <input type="checkbox"/> Criterio No Obligatorio	

CRITERIO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE				
DEFINICIÓN: "El representante del proveedor es recursivo y actúa rápidamente a la hora de satisfacer las necesidades de la organización"	P1	P2	RESUL T.	
DEFINICIÓN	PUNTAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Siempre es recursivo y ágil para satisfacer las necesidades de la organización.	4			
La mayoría de las veces es recursivo y ágil al momento de atender las necesidades de la empresa.	3			
Algunas veces es ágil y recursivo al momento de satisfacer necesidades de la empresa	2			
Es demorado y poco recursivo para satisfacer necesidades de la empresa	1			
CRITERIO 2: CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA				
DEFINICIÓN: "El proveedor cumple con el tiempo esperado en la entrega del producto / servicio"	P1	P2	RESUL T.	
DEFINICIÓN	PUNTAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Siempre Cumple con el tiempo esperado	4			
La mayoría de las veces cumple con el tiempo esperado	3			
Se retrasa periódicamente con el tiempo esperado de la entrega	2			
CRITERIO 3: CUMPLIMIENTO CON LAS CANTIDADES SOLICITADAS				
DEFINICIÓN: "El producto entregado cumple con las cantidades acordadas"	P1	P2	RESUL T.	
DEFINICIÓN	PUNTAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Siempre Cumple con las cantidades acordadas	4			
La mayoría de las veces cumple, enviando oportunamente la cantidad pendiente	3			
Presenta errores periódicamente y demoras en el envió en las cantidades faltantes	1			
CRITERIO 4: FACILIDAD PARA RESPONDER A PRODUCTOS NO CONFORMES				
DEFINICIÓN: "El Proveedor accede a corregir las fallas detectadas en sus productos / servicios"	P1	P2	RESUL T.	
DEFINICIÓN	PUNTAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Es accesible a reclamos, devoluciones y/o cambios en los productos defectuosos	4			
Presenta dificultad para atender reclamos y/o cambios en los productos defectuosos	2			
No acepta reclamos, cambios y devoluciones de los productos defectuosos	1			
CRITERIO 5: MANTENIMIENTO DE PRECIOS COMPETITIVOS				
DEFINICIÓN: "Los precios del proveedor son competitivos en el mercado"	P1	P2	RESUL T.	
DEFINICIÓN	PUNTAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los precios cotizados los mantienen y son aceptables para la empresa	4			
Los precios fluctúan pero siguen conformes a la necesidad de la empresa	3			
Los precios cotizados están por encima del promedio del mercado	2			
Nunca es receptivo a disminuciones de precio	1			

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

F – IM – 04

Versión 1

CRITERIO 6: CONDICIONES COMERCIALES					
DEFINICION: "El proveedor ofrece facilidades de pago al momento de la compra"			P1	P2	RESUL T.
DEFINICION	PUNTAJE		✓	✓	
Siempre ofrece descuentos financieros tentativos dentro de un plazo máximo de 30 días.	4				
No ofrece descuentos financieros pero otorga créditos superiores a 30 días.	3				
No ofrece descuentos financieros, ni otorga ningún tipo de crédito.	1				
CRITERIO 7: SERVICIO DE POST-VENTA					
DEFINICION: "El proveedor ofrece servicios específicos después de efectuada la venta"			P1	P2	RESULT.
DEFINICION	PUNTAJE		✓	X	
Siempre responde de manera inmediata a los requerimientos de servicios de post-venta.	4				
Algunas veces dificulta el servicio de post-venta pero responde a los requerimientos de la empresa	3				
La mayoría de las veces dificulta el proceso de servicios de post-venta demorando el proceso.	2				
No responde a los requerimientos de servicios de post-venta.	1				
CRITERIO 8: CONTROL DE ACTIVIDADES					
DEFINICION: "El proveedor cuenta con personal capacitado para ejecutar sus actividades"			P1	P2	RESULT.
DEFINICION	PUNTAJE		X	✓	
El personal ejecuta de manera excelente la manipulación de los producto entregados	4				
El personal ocasionalmente maltrata los productos manipulados	2				
El personal ocasiona accidentes constantemente con los productos manipulados	1				
CRITERIO 9: COMPROMISOS LABORALES DEL TRASPORTE DE PRODUCTOS					
DEFINICION: "Recogen y/o envían los productos a tiempo"			P1	P2	RESULT.
DEFINICION	PUNTAJE		X	✓	
Son puntuales al momento de recoger los productos y/o del envió de estos a su destino final.	4				
Son oportunos al recoger el producto y/o algunas veces se retrasan con la entrega.	3				
La mayoría de las veces se retrasan al momento de recoger y/o enviar los productos	2				
Siempre se retrasan con la entrega de los productos incumpliendo a la empresa.	1				
CRITERIO 10: CONTROL DE DOCUMENTOS					
DEFINICION: "Recuperación de documentos que la organización solicita"			P1	P2	RESULT.
DEFINICION	PUNTAJE		✓	✓	
Dispone de la información / documentos inmediatamente cuando la organización la requiere.	4				
No son oportunos en la entrega de documentos que la organización solicita.	2				
Siempre se retrasa con la documentación que la organización requiere.	1				

PUNTAJE MAX.	P1 = 32	P2 = 28	TOTAL	
			RESULTADO %	

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

F – IM – 04

Versión 1

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR		
0 % - 57 %	58 % - 79 %	80 % - 100 %
REQUIERE MEJORA	ACEPTABLE PERO REQUIERE SEGUIMIENTO Y CONTROL	CUMPLE LAS EXPECTATIVAS

Observaciones

EVALUADOR _____ CARGO _____

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

Indicador:

Objetivo:

Responsable:

Meta:

Formula Indicador:

Frecuencia de Medición:

Resultados

--

Gráfica

--

Análisis

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

F – IM – 07

Versión 1

CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	DISTRIBUIDO A	FECHA RECIBIDO	FIRMA DE RECIBIDO

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

CONTROL DE MODIFICACIONES A DOCUMENTOS

F – IM – 08

Versión 1

FECHA	DOCUMENTO	CAMBIO EJECUTADO	SOLICITADO POR	NUEVA VERSIÓN

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

F – IM – 09

Versión 1

NOMBRE DOCUMENTO EXTERNO	ORIGINADO POR	UBICACIÓN	RESPONSABLE	VERSIÓN AÑO

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN:

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

LISTADO CONTROL DE REGISTROS

F – IM – 10

Versión 1

CODIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	
					Archivo Inactivo	Destruir

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

NO CONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL CLIENTE

F – IM – 11

Versión 1

Fecha de Registro		No Conformidad No.	
Persona que Reporta			
Responsable de la No Conformidad o Reclamo			

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O RECLAMO

TRATAMIENTO O ACCIONES A TOMAR	Fecha propuesta Implementación	Firma Responsable

SEGUIMIENTO	Fecha de Seguimiento	Firma Seguimiento

Firma de Cierre		Fecha de Cierre	
------------------------	--	------------------------	--

REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA: SI NO

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA

F – IM – 12

Versión 1

Fecha: ___/___/___

Acción Correctiva No: _____

Responsable: _____ Proceso: _____

Descripción de la situación de No Conformidad:

Análisis de Causas:

(Origen del Problema)

Acción Propuesta:

(Para eliminar la causa)

Actividad	Fecha Propuesta	Responsable

Seguimiento a la Acción

Seguimiento	Fecha Seguim.	Responsable

Evaluación de Eficacia:

(Registro de resultados obtenidos con acción aplicada)

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA

F – IM – 12

Versión 1

ANÁLISIS DE CAUSAS

Por qué?:

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA

F – IM – 13

Versión 1

Fecha: ___/___/___

Acción Preventiva No: _____

Responsable: _____ Proceso: _____

Descripción de No Conformidad Potencial:

Posibles Consecuencias:

(Retrasos, incumplimiento al cliente, Sobrecostos, etc.)

Análisis de Causas:

(Origen del Problema)

Acción Propuesta:

Actividad	Fecha Propuesta	Responsable

Seguimiento a la Acción

Seguimiento	Fecha Seguim.	Responsable

Evaluación de Eficacia:

(Registro de resultados obtenidos con acción aplicada)

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA

F – IM – 13

Versión 1

ANÁLISIS DE CAUSAS

Por qué?:

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

LISTADO DE NO CONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL CLIENTE

F – IM – 15

Versión 1

NC	QRC	No.	Fecha de Registro	Detalle de la No conformidad o Reclamo	Fecha Seguimiento	Firma de Cierre

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

F – IM – 18

Versión 1

OBJETO:	AUDITORIA #
ALCANCE:	FECHA AUDITORIA
PROCESO AUDITADO:	
EQUIPO AUDITOR:	LUGAR
RESPONSABLE DEL PROCESO:	

RESULTADOS

Fortalezas del Sistema:

Oportunidades de Mejora:

No Conformidades:

Conclusiones de Auditoría:

Firma Auditor: _____ **Fecha:** _____

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

F – IM – 20

Versión 1

Acta #:	Fecha:	Periodo de Revisión:
----------------	---------------	-----------------------------

ACTIVIDADES A REVISAR

1. Revisión de Actividades Pendientes

2. Revisión de la Política de Calidad

3. Revisión de los Objetivos de Calidad

4. Resultados de auditorías

5. Retroalimentación del Cliente

6. Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

F – IM – 20

Versión 1

7. Estado de Acciones Correctivas y Preventivas

8. Cambios que Pueden Afectar el SGC

9. Recomendaciones para la Mejora

10. Plan de Mejora

Resultado Esperado	Actividades	Responsable del Acta	Recursos (\$)	Plazos (Tiempo)	Seguimiento

GERENTE

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

CAMBIOS EN LA INTEGRIDAD DEL SGC

F – IM – 21

Versión 1

CAMBIO:	
PARTICIPANTES:	FECHA DE ANÁLISIS:

ACTIVIDADES A MODIFICAR	SI	NO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN
MANUAL DE CALIDAD				
- ALCANCE				
- EXCLUSIONES				
- MAPA DE PROCESOS				
- CARACTERIZACIONES				
PROCEDIMIENTOS				
INSTRUCTIVOS				
OTROS				
REQUIERE AUDITORIA INTERNA				
NECESIDAD DE RECURSOS				
- EQUIPOS				
- CAPACITACIONES				

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

SOLICITUD DE CRÉDITO

F – IM – 22

Versión 1

Fecha: _____

1. DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: _____

NIT / c.c: _____ Ciudad: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Representante Legal: _____

2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Grandes Contribuyentes: SI ___ Régimen: COMÚN ___
NO ___ SIMPLIFICADO ___

3. CANAL DE COMERCIALIZACIÓN

Minorista ___ I.P.S ___ Particular ___
Mayorista ___ Hospital ___
Clínica Particular ___ Entidad Oficial ___

4. REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa: _____ Teléfono: _____
Empresa: _____ Teléfono: _____
Empresa: _____ Teléfono: _____

5. REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: _____ Cuenta No: _____
Banco: _____ Cuenta No: _____
Banco: _____ Cuenta No: _____

6. DOCUMENTOS ADJUNTOS

Balances: ___ RUT: ___ Cámara de comercio: ___
Certificaciones Bancarias y comerciales: _____

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

SOLICITUD DE CRÉDITO

F – IM – 22

Versión 1

7. CONCEPTO DEL REPRESENTANTE

8. OBSERVACIONES

CUPO RECOMENDADO (\$) _____

CUPO ASIGNADO (\$) _____

PLAZO ASIGNADO (DIAS) _____

VoBo. GERENTE

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PLAN DE FORMACIÓN

F – IM – 23

Versión 1

FORMACIÓN EN	DIRIGIDO A	OBJETIVO DE LA FORMACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA FORMACIÓN	EFICACIA	
					FECHA	REGISTRO

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO:	PERSONAL A CARGO:
JEFE INMEDIATO:	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS

F – IM – 26

Versión 1

PROVEEDORES DE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA

PROVEEDOR	
CONTACTO	
TEL / CEL	
PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE	

PROVEEDOR	
CONTACTO	
TEL / CEL	
PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE	

PROVEEDOR	
CONTACTO	
TEL / CEL	
PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE	

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

CONTROL DE INVENTARIO

F – IM – 27

Versión 1

Fecha de inventario:	Realizado por:
-----------------------------	-----------------------

PRODUCTO	Cantidad Inventariada	Cantidad en el Sistema	Faltante / Sobrante	Observaciones

<hr/> REVISADO

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008
-----------------------------	---



INTRAMÉDICA LTDA.

SEGUIMIENTO A CONTRATOS ADJUDICADOS

F – IM – 28

Versión 1

NÚMERO CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	ENTIDAD	MONTO (\$)

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

F – IM – 29

Versión 1

FECHA

--	--	--

- SOLICITUD DE SELECCIÓN
 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

TIPO DE PROVEEDOR

<input type="checkbox"/> MATERIAL MÉDICO - QUIRÚRGICO	<input type="checkbox"/> TRANSPORTE
<input type="checkbox"/> OTRO	CUAL?

1. INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
TIPO DE PERSONA	<input type="checkbox"/> NATURAL <input type="checkbox"/> JURÍDICA
NÚMERO DE NIT / C.C	
REPRESENTANTE LEGAL	

OFICINA DE ATENCIÓN

DIRECCIÓN	
CIUDAD	
TELÉFONO / FAX	
E – MAIL	
LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE	
PÁGINA WEB	

2. REPRESENTANTE COMERCIAL

NOMBRE	
DIRECCIÓN / CIUDAD	
TELÉFONO	
E - MAIL	

3. INFORMACIÓN TRIBUTARIA

RÉGIMEN AL QUE PERTENECE	<input type="checkbox"/> Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/> Exento
GRAN CONTRIBUYENTE	<input type="checkbox"/> SI Resolución No. Fecha Res. <input type="checkbox"/> NO
RETENEDOR EN LA FUENTE	<input type="checkbox"/> SI Resolución No. Fecha Res. <input type="checkbox"/> NO
RETENEDOR DE IVA	<input type="checkbox"/> SI Resolución No. Fecha Res. <input type="checkbox"/> NO

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

F – IM – 29

Versión 1

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIO	SI	NO	PUNT. MÁX	TOTAL
A. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			10	
Adelanta o posee un sistema de gestión de calidad? (Anexar certificado)			7	
Cuenta con un manual de calidad, procedimientos e instructivos para la realización y/o gestión de sus actividades organizacionales?			3	
B. CALIDAD DE PRODUCTO / SERVICIO			30	
Los productos / servicios, cumplen con las especificaciones que la organización desea?			12	
Dispone de un proceso de control de calidad?			5	
Tiene sus productos / servicios, registros y/o documentos legales (Registros de importación, comercialización, registros INVIMA, certificación de producto / servicio)			8	
Cuenta con recursos (personal, equipos) necesarios para el buen desempeño de la actividad a desarrollar con Intramédica Ltda.			5	
C. SOPORTE TÉCNICO			20	
Brinda asesoría técnica en el momento de la venta?			5	
Cuenta con servicio de post – venta?			5	
Ofrece garantía para respaldar su producto / servicio?			10	
D. CONDICIONES COMERCIALES			25	
Ofrece crédito? Especifique días:			5	
Ofrece descuentos comerciales) Especifique %:			10	
Ofrece descuentos por pronto pago? Especifique %:			10	
E. UBICACIÓN Y EXPERIENCIA			15	
Está ubicado en la ciudad de Bucaramanga? Si esta fuera donde:			2	
Cuenta con capacidad para satisfacer las necesidades de Intramédica Ltda. En forma inmediata?			8	
Tiene experiencia mayor a 5 años en el sector al que pertenece?			5	
TOTAL PUNTOS				

Proveedor Aceptado > 70 ptos. Proveedor Descartado < 70 ptos.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

LISTA PEDIDO DE COMPRA

F – IM – 30

Versión 1

FECHA ORDEN COMPRA	PROVEEDOR	FECHA DE RECIBO	PENDIENTES

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

ANÁLISIS DE REQUISITOS Y LISTA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTOS LICITACIONES

F – IM – 31

Versión 1

FECHA: _____

1. INFORMACIÓN GENERAL

Entidad Contratante: _____ Presupuesto Oficial: \$ _____

OBJETO DEL CONTRATO:

2. ESTUDIO DE REQUISITOS Y FACTIBILIDAD DE OFERTA

REQUISITOS	CUMPLE	
	SI	NO
Capacidad de Trabajo		
Capacidad de Endeudamiento		
Capacidad de Pago		
Capacidad de Contratación		
Experiencia Certificada		
Certificación ISO 9001		
Requisitos Legales y Contractuales		

¿PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN? SI NO

FIRMA GERENTE: _____

3. DESARROLLO DE LA OFERTA

VALOR DE LOS PLIEGOS:	\$
FECHA DE ENTREGA DE LA PROPUESTA:	

NOTA: Lista de verificación de documentos de la oferta: **Al respaldo de este documento**

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

ANÁLISIS DE REQUISITOS Y LISTA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTOS LICITACIONES

F – IM – 31

Versión 1

4. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA OFERTA

DOCUMENTOS DE LA OFERTA	VoBo
Carta de presentación de la propuesta	<input type="checkbox"/>
Certificado de existencia y representación legal	<input type="checkbox"/>
Registro Único de Proponentes RUP	<input type="checkbox"/>
Certificado de Antecedentes Fiscales	<input type="checkbox"/>
Certificado del revisor fiscal del paz y salvo de Aportes parafiscales	<input type="checkbox"/>
Fotocopia NIT	<input type="checkbox"/>
Fotocopia RUT	<input type="checkbox"/>
Fotocopia Cédula Ciudadanía del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
Registros INVIMA	<input type="checkbox"/>
Poder especial por el Representante Legal para la presentación de la propuesta	<input type="checkbox"/>
Documentos SICE	<input type="checkbox"/>
Certificado Sistema de Gestión de Calidad	<input type="checkbox"/>
Propuesta Económica	<input type="checkbox"/>
Balance General	<input type="checkbox"/>
Estado de Resultados	<input type="checkbox"/>
Declaración de Renta	<input type="checkbox"/>
Póliza de Seriedad de la oferta	<input type="checkbox"/>
Recibo de pago de pliegos y estampillas	<input type="checkbox"/>
Experiencia certificada de la firma	<input type="checkbox"/>
Tarjeta profesional contadora	<input type="checkbox"/>
Cedula Ciudadanía contadora	<input type="checkbox"/>
Cuadro de relación de contratos ejecutados	<input type="checkbox"/>
Certificado de antecedentes del Contador	<input type="checkbox"/>
BPM	<input type="checkbox"/>
Cartas de autorización de distribución	<input type="checkbox"/>

5. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

OFERTA ADJUDICADA

OFERTA RECHAZADA

Observaciones:

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008

ANEXO E. PERFILES DE CARGO



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: COORDINADOR DE CALIDAD	PERSONAL A CARGO: AUDITOR INTERNO
JEFE INMEDIATO: GERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior. Profesional en Ingeniería o Administración.	<ul style="list-style-type: none">Diplomado en ISO 9001: 2000Auditor InternoInducción a la empresaInducción al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">Un año (1) participando en Sistemas de Gestión de Calidad	<ol style="list-style-type: none">Conocimiento técnico, profesional, especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos, etc.Compromiso y mejoramiento continuoOrganización y controlFacilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Detección y redacción de no conformidades.Inspección y evaluación de calidad.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: COORDINADOR DE CALIDAD	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior en ingenierías, administración o afines.	<ul style="list-style-type: none">Diplomado en ISO 9001: 2000Auditor InternoInducción a la empresaInducción al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">Haber asistido como observador a una Auditoría Interna de calidad.	<ol style="list-style-type: none">Conocimiento técnico, profesional, especializado.Planificar, organizarResponsabilidadCompromiso y mejoramiento continuoFacilidad y claridad al expresarseRespeto, amabilidad, cordialidadPuntualidadDetección y redacción de no conformidades.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVA	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en Secretariado y/o Auxiliar de contabilidad	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en contabilidad	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 1 año en adelante en cargos similares.	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.Responsabilidad.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos.Compromiso y mejoramiento continuoOrganización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadDetección y redacción de no conformidadesCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: SUBGERENTE	PERSONAL A CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO: GERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior o tecnológico en carreras, administrativas o afines¹. <p>¹. <i>Esta educación puede ser homologada a través de una experiencia igual o superior a 5 años en el desempeño de este mismo tipo de actividades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajo.Formación en administración empresarial.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en administración de empresas comercializadoras.	<ol style="list-style-type: none">Conocimiento técnico, profesional, especializado.Planificar, organizar.Responsabilidad.Compromiso en la identificación de problemas.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos.Compromiso y mejoramiento continuoFacilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Motivación, desarrollo y direcciónEstrategias para el logro de metas.Organización y control

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: GERENTE	PERSONAL A CARGO: SUBGERENTE
JEFE INMEDIATO: NINGUNO	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior o tecnológico en administración de empresas¹. <p>¹. <i>Esta educación puede ser homologada a través de una experiencia igual o superior a 5 años en el desempeño de este mismo tipo de actividades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en administración de empresas comercializadoras.	<ol style="list-style-type: none">Conocimiento técnico, profesional, especializado.Planificar, organizar.Responsabilidad.Compromiso en la identificación de problemas.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos.Compromiso y mejoramiento continuoFacilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Motivación, desarrollo y direcciónEstrategias para el logro de metas.Organización y control

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: ALMACENISTA	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo medio (bachiller) o tecnológico.	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajo.Formación en compras, numeral 7.4.3 de la NTC ISO 9001:2000.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en cargos similares	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizarResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Compromiso y mejoramiento continuoOrganización y control.Facilidad y claridad al expresarseRespeto, amabilidad, cordialidadPuntualidadOrganización y controlCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: AUXILIAR DE ENVIOS	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo medio (bachiller).	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajo.Curso de conducción con licencia vigente.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 4 años en adelante como conductor.	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizarResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemas.Compromiso y mejoramiento continuoOrganización y control.Facilidad y claridad al expresarseRespeto, amabilidad, cordialidadPuntualidadCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: AUXILIAR CONTABLE	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en secretariado y auxiliar de contabilidad.	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en contabilidadGestión de comprasManejo del programa contable	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en cargos similares.	<ol style="list-style-type: none">Conocimiento técnico, profesional, especializadoPlanificar, organizarResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemasGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemasManejo de programas, indicadores, dispositivosCompromiso y mejoramiento continuoOrganización y controlFacilidad y claridad al expresarseRespeto, amabilidad, cordialidadPuntualidadOrganización y controlCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: REPRESENTANTE DE VENTAS	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo medio o tecnológico en administración y/o ventas.	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en atención al clienteFormación en recaudo de cartera.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 3 años en adelante en cargos similares.	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizarResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemasGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemasCompromiso y mejoramiento continuoOrganización y controlFacilidad y claridad al expresarseRespeto, amabilidad, cordialidadOrganización y controlCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

PERFIL DE CARGO

F – IM – 25

Versión 1

CARGO: AUXILIAR DE COMPRAS Y VENTAS	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE	

REQUISITOS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en Secretariado y/o Auxiliar de contabilidad.	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en contabilidadGestión de compras y ventasManejo del programa contable	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 1 año en adelante en cargos similares*. <p><i>*Este requisito puede ser homologado en convenio con entidades educativas.</i></p>	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.Responsabilidad.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos.Compromiso y mejoramiento continuoOrganización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadDetección y redacción de no conformidadesCooperación

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008

ANEXO F. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA



INTRAMÉDICA LTDA.

PLAN DE AUDITORIA

F – IM – 16

Versión 1

OBJETIVO: Verificar la conformidad del SGC con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000. Evaluar la conformidad de SGC con los requisitos establecidos por la Organización. Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz.	AUDITORIA INTERNA #: 001	
	FECHA AUDITORIA	Agosto 28 / 2008 Agosto 29 / 2008
ALCANCE: Esta auditoría es aplicable a cada proceso de INTRAMEDICA LTDA con el Fin de verificar el mantenimiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 en la organización.		
AUDITORES	RODOLFO CELIS QUINTERO	
CRITERIOS DE AUDITORIA	NTC ISO 9001:2000 Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos	

HORA	FECHA	PROCESOS	RESPONSABLE
2:00 – 3:30 pm	AGOSTO 28 / 08	PROCESO ADMINISTRATIVO	Aux. Administrativa
3:30–5:00pm	AGOSTO 28 / 08	PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	Almacenista
5:00 –6:00pm	AGOSTO 29 / 08	PROCESO DE MEJORA CONTINUA	Coordinador de Calidad
7:30 - 9:30am	AGOSTO 29 / 08	PROCESO GERENCIAL	Gerente
9:30 – 10:30am	AGOSTO 29 / 08	PROCESO DE VENTAS	Subgerente

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de Aprobación: AGOSTO 8 / 2008

ANEXO G. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

OBJETO: Verificar la conformidad del SGC con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000. Evaluar la conformidad de SGC con los requisitos establecidos por la Organización. Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz.	AUDITORIA # 001
ALCANCE: Esta auditoría es aplicable a cada proceso de INTRAMEDICA LTDA. Con el Fin de verificar el mantenimiento eficaz del sistema de gestión de calidad y la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 en la organización.	FECHA AUDITORIA Agosto 28 / 2008 Agosto 29 / 2008
PROCESOS AUDITADOS: PROCESO GERENCIAL, PROCESO ADMINISTRATIVO, PROCESO DE VENTAS, PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN, PROCESO DE MEJORA CONTINUA.	
EQUIPO AUDITOR: ING. RODOLFO CELIS QUINTERO	LUGAR INTRAMÉDICA LTDA
RESPONSABLE DEL PROCESO: Subgerente (Proceso de Ventas) Gerente (Proceso Gerencial) Aux. Administrativa (Proceso Administrativo) Almacenista (Proceso de Almacenamiento y Distribución) Coordinador de Calidad (Proceso de Mejora Continua)	

RESULTADOS**Fortalezas del Sistema:**

- * La satisfacción de los clientes presentan resultados positivos con respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente resaltados en las encuestas de satisfacción aplicadas.
- * El proceso de Recursos Humanos cuenta con un plan de formación bien definido, mostrando crecimiento en las competencias del personal.
- * La trazabilidad realizada al material médico despachado con el número de lote y fecha de vencimiento en las facturas.
- * Se establece un plan de calidad claro el cual especifica los procesos y las actividades a verificar con sus criterios de aceptación que permite controlar cada una de estas actividades.
- * El cronograma de actividades generales del SGC planifica adecuadamente las actividades a desarrollar en el año con respecto al SGC de INTRAMEDICA
- * El control efectuado a los proveedores demuestran la efectividad y agilidad de estos para responder a las necesidades de la empresa.
- * La planeación estratégica de la empresa direcciona adecuadamente la organización para demostrar la efectividad de sus procesos.
- * La organización de la documentación de las ODP del proceso de Almacenamiento y distribución permiten demostrar la trazabilidad de la factura con la cual fue despachado el pedido al cliente.
- * El proceso de ventas cuenta con los procedimientos adecuados para la operación y control del proceso. Documentación bien estructurada.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

F – IM – 18

Versión 1

Oportunidades de Mejora:

- * Dentro de las cotizaciones de productos de baja rotación incluir observación de “No se acepta devolución para no incurrir en sobrecostos en la organización.
- * El método de comunicación con el cliente le faltan directrices para establecer el mecanismo de comunicación con respecto a la devolución de material médico.
- * El sistema de Facturación de los clientes para que las facturas tenga la fecha de vencimiento acorde con la forma de pago negociada con ellos.
- * Fortalecer la Toma de A/C y A/P de cada uno de los procesos.
- * Incluir dentro del instructivo de Selección de Cliente I-IM 05 una anotación de que los Hospitales no se les solicita documentación financiera.
- * Ajustar listado de clientes F-IM-19 a la realidad de la organización
- * Diligenciar en la totalidad los espacios en blanco de los pedidos telefónicos o cambiar el modelo del pedido telefónico.
- * Se recomienda solicitar Orden de Compra al cliente aprobado para evitar futuras devoluciones o inconsistencias en los pedidos.
- * Generar informe semanal de la proyección de recaudos semanales y de los clientes que presentan mora como control de despachos y seguimiento del proceso.
- * Se recomienda obtener dentro de los documentos externos la norma ISO 9001:2000
- * Planificar las auditorías internas y actividades del año 2009.
- * Demarcar las áreas de Producto No Conforme y embalaje.
- * Incluir dentro de las caracterizaciones la Autoridad del proceso, medición y seguimiento de cada proceso de gestión.
- * Planear los inventarios de la empresa en el cronograma de actividades para planificar esta actividad de control.
- * Se recomienda colocar los productos de la bodega de almacenamiento en ESTIBAS para una mejor conservación y preservación del producto.
- * Resaltar en el procedimiento respectivo que la verificación del producto comprado (lote y fecha de vencimiento) queda en el consecutivo de compras.
- * Listar un índice de las Órdenes de compra para su fácil recuperación así mismo como su codificación.
- * Socializar las evaluaciones de desempeño con el personal evaluado.
- * Evaluar frecuentemente la eficacia de las capacitaciones otorgadas al personal.
- * Socializar las responsabilidades del personal y darlas a conocer por escrito, dejando copia de recibido.
- * Se recomienda generar un formato con requisiciones de material faltante como planificación de las compras que se necesitan.

No Conformidades:

- * No hay evidencia de la solicitud de crédito cliente Clínica SAN LUIS como requisito de la organización para la venta de productos. Req. 7.5
- * No hay evidencia del seguimiento semanal realizado a la cartera de clientes el cual muestre los clientes morosos que necesitan aprobación por parte gerencial para su despacho de pedidos. Req. 7.5
- * No se muestra en el procedimiento PR-IM-01 control de documentos la frecuencia de revisión de los documentos internos del sistema de gestión de calidad de la empresa. Req. 4.2.3

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

F – IM – 18

Versión 1

* No hay evidencia del responsable del control de los documentos externos. Req. 4.2.3

* No se tiene identificados los archivadores donde son recuperables los documentos del SGC de la empresa. Req. 4.2.4

* No hay evidencia de la divulgación y entendimiento por parte del personal de la política de calidad. Req. 5.3

* No hay evidencia de la realización del inventario como control del proceso de Almacenamiento y Distribución de INTRAMEDICA. Req 7.5

* No hay evidencia de la revisión de los requisitos del cliente en la factura al momento de realizar el despacho. Req.7.2

* No hay evidencia de los registros de hoja de vida del gerente y auxiliar administrativa como cumplimiento al perfil del cargo. Req 6.2.2

* No hay evidencia de la aprobación de las Órdenes de compras enviadas al proveedor por parte del gerente como revisión de los requisitos de compra. Req. 7.4.2

Conclusiones de Auditoría:

Se cumplió con el objetivo y alcance de la auditoria satisfactoriamente.

Los procesos de gestión de la empresa fueron auditados en su totalidad, se están implementando

eficazmente, cumpliendo con los requisitos del SGC y con los de la NTC ISO 9001-2000, sin embargo hay

que tener en cuenta las oportunidades para mejorar y las no conformidades detectadas.

Se realizó 10 solicitudes de acciones Correctivas a las no conformidades detectadas estableciendo junto con

los responsables del proceso las actividades a realizar para dar solución a las no conformidades y su

Respectivo seguimiento.

Firma Auditor: Rodolfo Celis Quintero

Fecha: Agosto 30 de 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: AGOSTO 8 / 2008

ANEXO H. RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

ADMINISTRATIVO

Indicador:

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Objetivo: Obtener un puntaje de desempeño de proveedores superior al 80%, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la entrega y calidad de nuestros productos.

Responsable:

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

Meta:

≥ 80%

Formula Indicador:

$$\frac{\sum(\text{calificación del criterio} * \text{Prioridad del criterio})}{\text{Total criterios eval.}}$$

Frecuencia de Medición:

ANUAL

Resultados:

NÚMERO	PROVEEDOR	RESULTADO (%)
1	DOTAMÉDICAS G&D LTDA.	91
2	JOHNSON Y JOHNSON DE COLOMBIA S.A.	97
3	LABORATORIOS RYMCO S.A.	94
4	MEDITEC S.A.	84
5	LABORATORIOS HIGIETEX	94
6	PLASTIMÉDICOS LTDA.	94
7	BB OPTICAL LTDA.	97
8	INTECMA S.A.	94
9	IMCOLMÉDICA LTDA.	81
10	FIBRANOVA S.A.	87
11	C.I ITOCHU COLOMBIA S.A.	91
12	SURGICON S.A.	84
13	3M COLOMBIA S.A.	100
14	SUPERTEX	87
15	GOTHAPLAST LTDA.	94
16	COBO & ASOCIADOS DE OCCIDENTE	91
17	BSN MEDICAL	97
18	LABORATORIOS LTDA DE BOGOTÁ	91
19	COOTRANSAL	93
20	PRODUCLINICOS LTDA.	91
21	COOTRANSTAME	89

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

NÚMERO	PROVEEDOR	RESULTADO (%)
22	B. BRAUN MEDICAL	91
23	VYGON COLOMBIA S.A.	97
24	I.L.T HOSPITALARIOS	87
25	J.G.B S.A.	87
26	GRÁFICAS ISDAMAR	84
27	LINEPLAST LTDA.	91
28	DISPAPELES	91

Análisis

El indicador evaluado muestra el cumplimiento del objetivo propuesto, ya que los proveedores seleccionados por la empresa cumplen con los criterios de aceptación establecidos como se observa en la evaluación de éstos y con lo cual se procura el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y a su vez, el mejoramiento continuo de la organización.

PLAN DE ACCIÓN

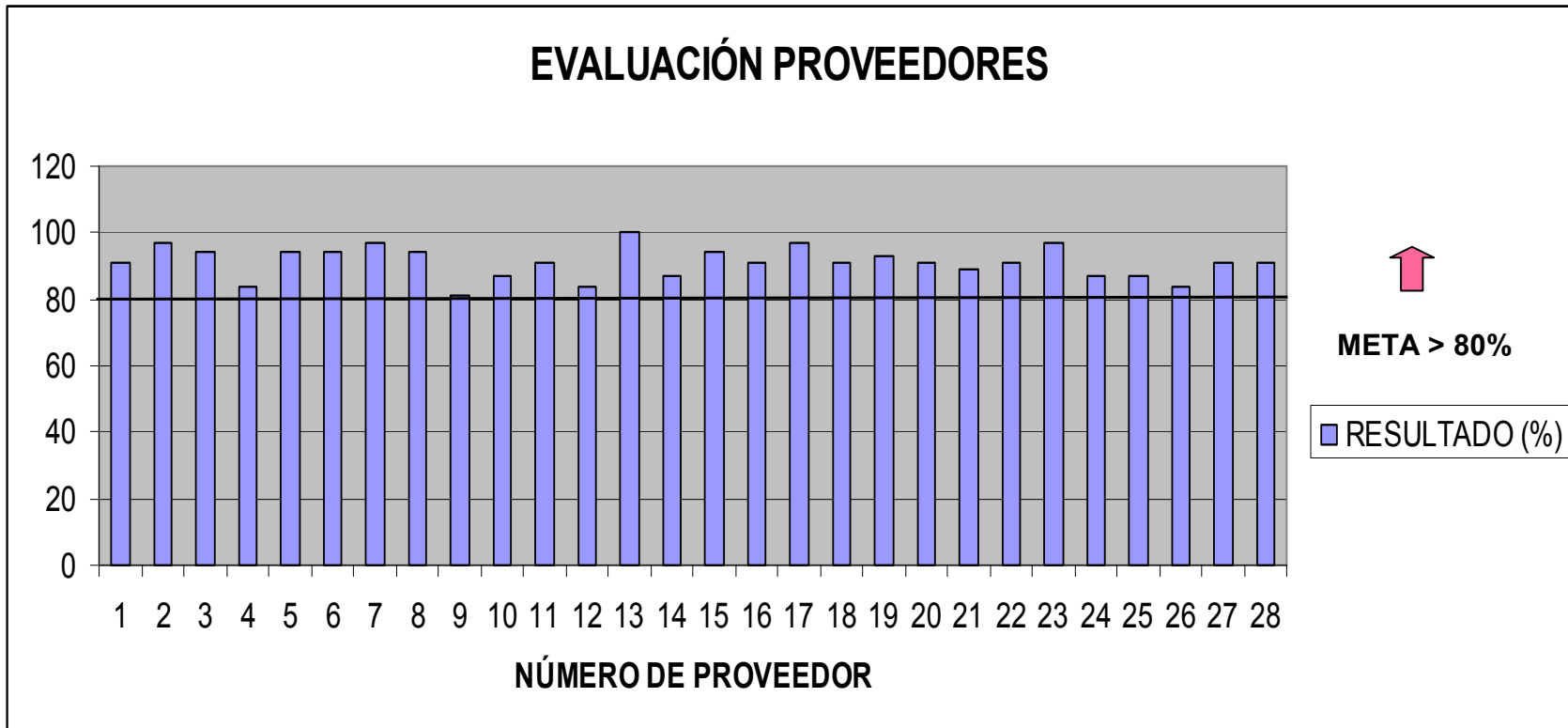
(Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)

Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Presentado por: Coordinador de Calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008

GRÁFICA





INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Indicador:

Quejas y Reclamos en entregas de pedidos

Objetivo: Obtener un índice de Quejas y reclamos del cliente en la distribución de pedidos, no superiores a 10 en cuanto a cantidades y despachos erróneos en el material.

Responsable:

Almacenista

Meta:

≤ 10

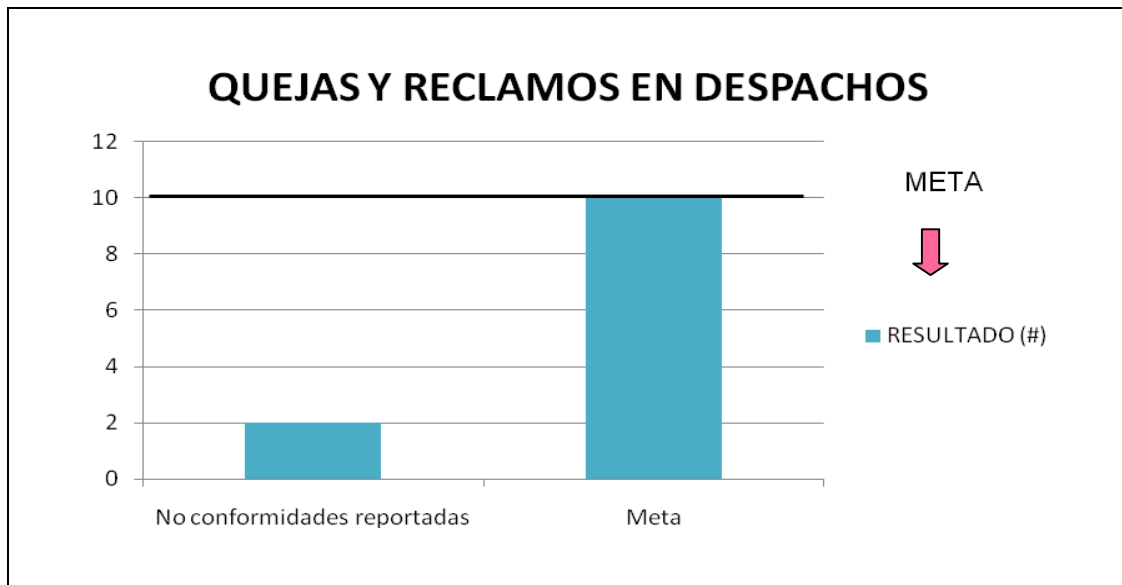
Formula Indicador:

No. De Quejas y Reclamos en despachos

Frecuencia de Medición:

Semestral

Gráfica



Análisis

La meta propuesta para el objetivo de Quejas y reclamos en los despachos realizados se está cumpliendo, puesto que ésta ha arrojado un número reducido de no conformidades manifestadas por el cliente, a las cuales se ha realizado el respectivo Seguimiento y solución con el fin de garantizar la satisfacción del mismo.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

GERENCIAL

Indicador: MEJORAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Objetivo: Asignar y ejecutar en el año 2008 por lo menos el 90% del presupuesto proyectado para la mejora y acondicionamiento de la infraestructura y ambiente de trabajo de la organización.

Responsable:

Gerente

Meta:

> 90%

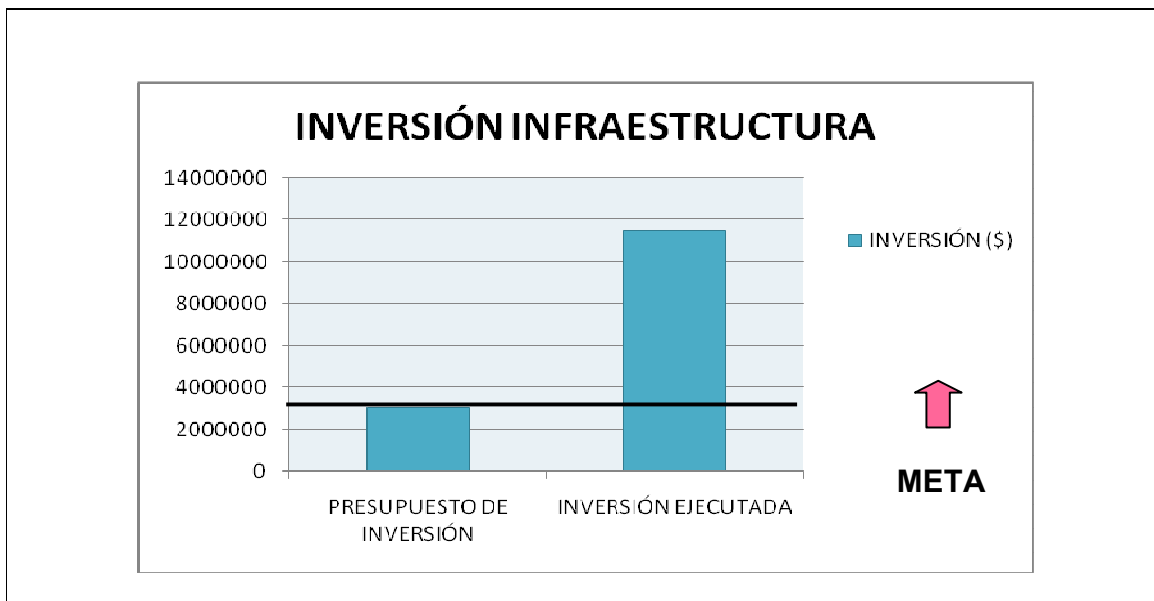
Formula Indicador:

$$R = \frac{\text{Presupuesto Real ejecutado}}{\text{Presupuesto asignado del año}}$$

Frecuencia de Medición:

Anual

Resultados:



Análisis

El indicador muestra el cumplimiento de la meta propuesta ya que la empresa en la búsqueda de mejorar continuamente realizó inversiones en acondicionamiento de las Bodegas, actualización de equipos de cómputo, así como en la implementación del sistema De gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2000 con el fin de procurar el cumplimiento de Los requisitos y expectativas de sus clientes.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

MEJORA CONTINUA

Indicador:

Acciones correctivas y preventivas

Objetivo: Gestionar el mejoramiento continuo de la organización generando una cultura de prevención y calidad en los procesos mediante la redacción de acciones correctivas y preventivas.

Responsable:

Coordinador de Calidad

Meta:

≥ 3 acciones correctivas
≥ 2 acciones preventivas

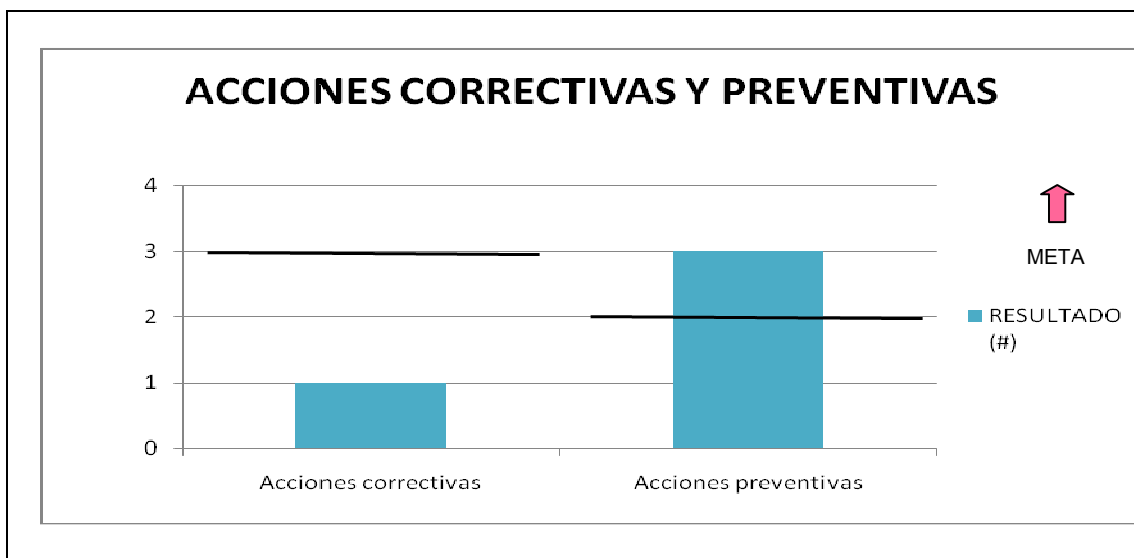
Fórmula Indicador:

Número de acciones correctivas y preventivas

Frecuencia de Medición:

Anual

Gráfica



Análisis

La meta propuesta para el objetivo en cuanto a las acciones preventivas generadas se ha Cumplido, promoviendo así el mejoramiento continuo de los procesos de la organización, Así mismo, en cuanto a las acciones correctivas, no se ha alcanzado el objetivo, sin Embargo, se sigue en el proceso motivando al personal para la generación de estas.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

VENTAS

Indicador:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo: Obtener niveles de satisfacción de los clientes superiores al 71% con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos y las expectativas de éstos.

Responsable:

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

Meta:

$\geq 71\%$

Formula Indicador:

$$\frac{(\sum E \times 3) + (\sum B \times 2) + (\sum M \times 1)}{27} = R$$

Frecuencia de Medición:

ANUAL

E = Calificaciones Excelentes

B = Calificaciones Buenas

M = Calificaciones Malas

Resultados:

NÚMERO	CLIENTE	RESULTADO (%)
1	AVANZAR MÉDICO	100
2	CLINICA COMFENALCO	88
3	FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR	100
4	PRODUCLINICOS LTDA	100
5	CLINICA VETERINARIA PET - CARE	81
6	CLINICA BUCARAMANGA	96
7	ARTROSCOPIA LTDA.	100
8	CLINICA MATERNO INFANTIL SAN LUIS	100
9	CLINICA SANTA TERESA	96
10	DROGUERIA VIDA	96
11	SOCISALUD S.A.	92
12	CEDCO	93
13	ASSALUD	88
14	CLINICA LA RIVIERA	96
15	DISTRIMEDICOS DEL ORIENTE	100
16	GAMANUCLEAR LTDA.	100
17	SIMAG	96
18	IDECO (CLINICA OFTALMOLÓGICA)	92
19	LA MUELA S.A.	100
20	SOCIEDAD CARDIOVASCULAR	96

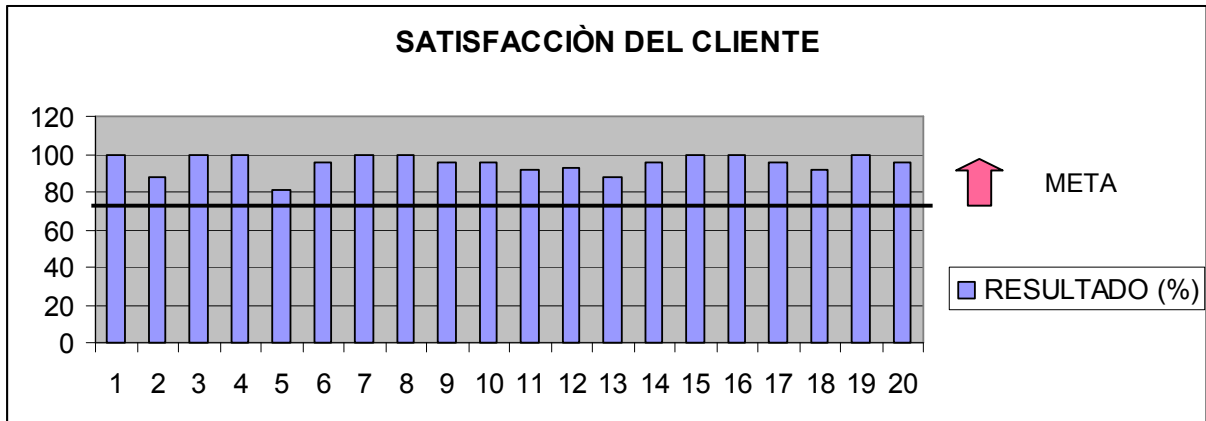
Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008

**RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN**

F – IM – 05

Versión 1

Gráfica**Análisis**

El indicador evaluado, muestra el cumplimiento del objetivo propuesto, al alcanzar niveles de Satisfacción de nuestros clientes, superiores a la meta formulada, por lo cual se muestra el Cumplimiento de las expectativas y los requisitos de nuestros clientes, sin embargo, no se Ha evaluado con la totalidad de clientes, puesto que estos han dificultado la recolección de la Información.
--

PLAN DE ACCIÓN (Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)			
Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Presentado por: Coordinador de Calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

ADMINISTRATIVO

Indicador:

DESEMPEÑO DE PERSONAL

Objetivo: Obtener niveles de desempeño de las actividades ejecutadas por el personal superior al 90% de acuerdo a los criterios establecidos.

Responsable:

Gerente

Meta:

≥ 90%

Formula Indicador:

$$\frac{(\sum A * 3) + (\sum M * 2) + (\sum B * 1)}{(\sum "X" Apuntadas) * 3} = R$$

Frecuencia de Medición:

Anual

Resultados:

NOMBRE	CARGO	PUNTAJE (%)
ELSA RAMIREZ	GERENTE	94
GLORIA MEJIA	SUBGERENTE	97
PATRICIA GALVIS	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	97
GLADYS OJEDA	AUXILIAR CONTABLE	95
GUSTAVO CAMACHO	ALMACENISTA	90
JUAN SUAREZ	AUXILIAR DE ENVIOS	92
GLORIA MEJIA	REPRESENTANTE DE VENTAS	97
JULIANA PLATA MARTÍNEZ	COORDINADOR DE CALIDAD	97

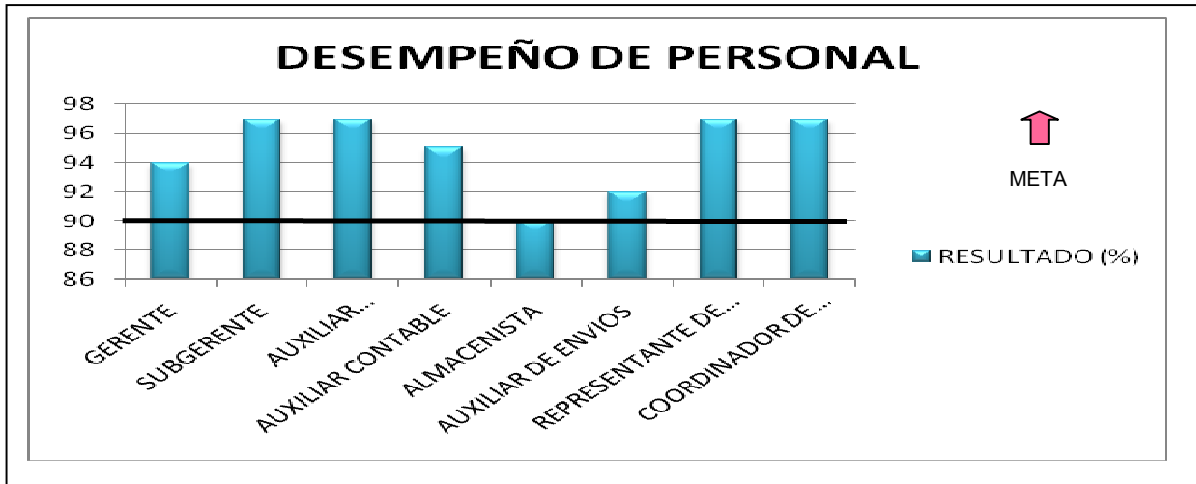
Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Gráfica



Análisis

El personal de la empresa cuenta con la formación y habilidades necesarias para el Desarrollo de las actividades propuestas, sin embargo, se observa que el Almacenista Se encuentra al límite la meta, para lo cual se debe tomar medidas de formación que Permitan alcanzar de forma satisfactoria el objetivo propuesto.

PLAN DE ACCIÓN

(Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)

Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Capacitaciones relacionadas con su			
Área de desempeño.			
Formación actividades y			
Responsabilidades de su cargo.			
Presentado por: Coordinador de calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

GERENCIAL

Indicador:

Objetivo: Incrementar el índice de productividad de la empresa en 10% respecto al año anterior.

PRODUCTIVIDAD

Responsable:

Gerente

Meta:

> 10%

Formula Indicador:

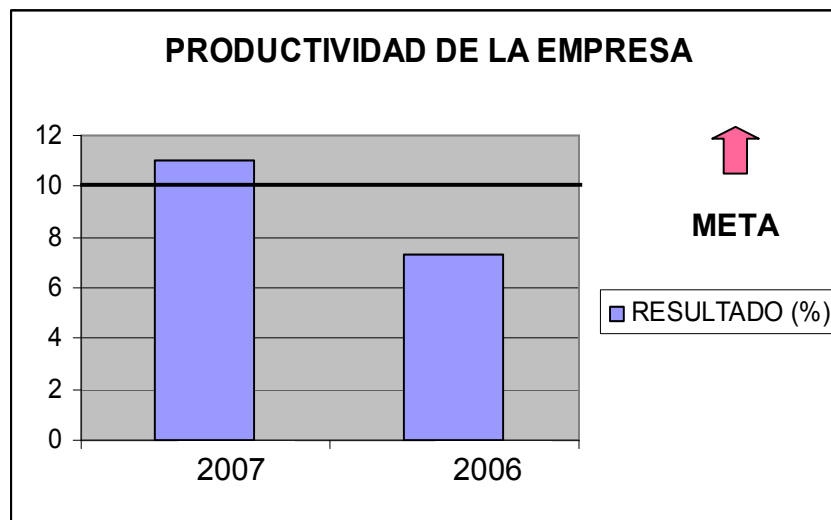
Productividad = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

Frecuencia de Medición:

Anual

Resultados:

El índice de productividad para el año 2007 es de 11.04%



Análisis

El indicador de productividad para el año 2007 nos muestra el alcance de la meta propuesta respecto al año anterior, con lo cual se observa el crecimiento de la empresa en materia financiera y de recursos, factores claves para la búsqueda y alcance del mejoramiento Continuo.

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

PLAN DE ACCIÓN (Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)			
Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Presentado por: Coordinador de Calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:**VENTAS****Indicador:**
ESTADÍSTICAS MENSUALES DE
VENTAS**Objetivo:** Incrementar las ventas mensuales en un 10% durante el año 2008 respecto a las ventas mensuales efectuadas en el año 2007.**Responsable:**
Gerente y/o Subgerente**Meta:**
≥ 10%**Formula Indicador:**

$$\frac{\text{Ventas mes}/2008 - \text{Ventas mes}/2007}{\text{Ventas mes}/2007} = R$$

Frecuencia de Medición:

Mensual

Resultados

	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	PROYECCION META AÑO 2008	META	META ACTUAL	PROMEDIO DIARIO
ENERO	\$ 98.213.000	\$ 99.308.000	\$ 172.541.000	\$ 109.238.800	10%	0,74	\$ 5.201.848
FEBRERO	\$ 137.555.000	\$ 152.643.000	\$ 128.164.000	\$ 167.907.300	10%	-0,16	\$ 7.995.586
MARZO	\$ 180.325.000	\$ 171.226.000	\$ 173.733.000	\$ 188.348.600	10%	0,01	\$ 8.968.981
ABRIL	\$ 133.805.000	\$ 207.416.000	\$ 187.766.000	\$ 228.157.600	10%	-0,09	\$ 10.864.648
MAYO	\$ 155.053.000	\$ 211.456.000	\$ 257.081.000	\$ 232.601.600	10%	0,22	\$ 11.076.267
JUNIO	\$ 149.909.000	\$ 135.644.000	\$ 171.645.000	\$ 149.208.400	10%	0,27	\$ 7.105.162
JULIO	\$ 136.030.000	\$ 138.909.000	\$ 203.261.963	\$ 152.799.900	10%	0,46	\$ 7.276.186
AGOSTO	\$ 145.402.000	\$ 153.406.000		\$ 168.746.600	10%	-1,00	\$ 8.035.552
SEPTIEMBRE	\$ 140.663.000	\$ 126.489.000		\$ 139.137.900	10%	-1,00	\$ 6.625.614
OCTUBRE	\$ 151.784.000	\$ 250.263.000		\$ 275.289.300	10%	-1,00	\$ 13.109.014
NOVIEMBRE	\$ 161.116.000	\$ 171.504.000		\$ 188.654.400	10%	-1,00	\$ 8.983.543
DICIEMBRE	\$ 191.673.000	\$ 190.684.000		\$ 209.752.400	10%	-1,00	\$ 9.988.210
TOTAL	\$ 1.781.528.000	\$ 2.008.948.000	\$ 1.294.191.963	\$ 2.209.842.800			

Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008

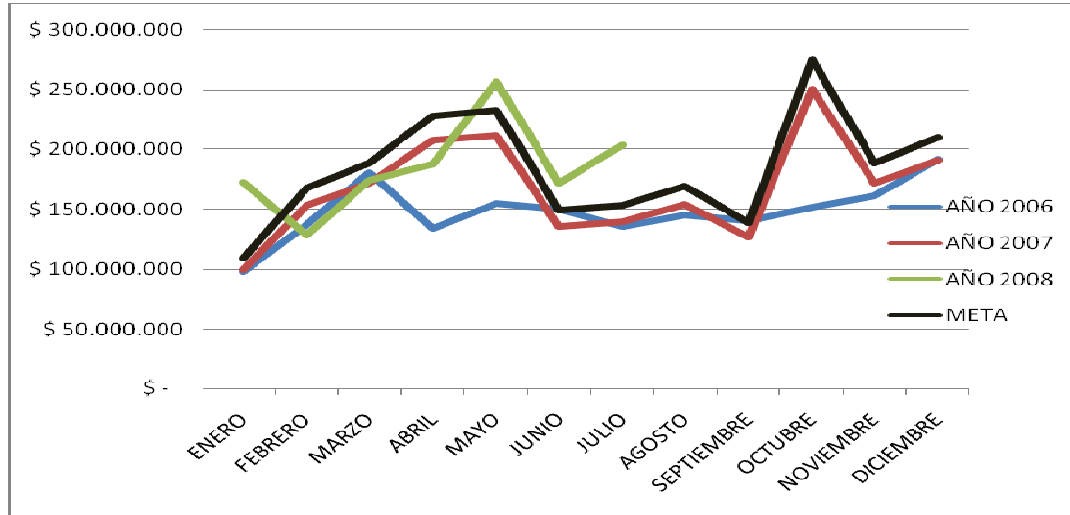


RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Gráfica



Análisis

Este indicador es analizado en base a la variabilidad del mercado, puesto que la demanda de Material no se muestra constante para todos los meses del año, sin embargo, se observa que de Febrero a abril no se cumplió la meta establecida, la cual presento recuperación y estabilidad para los meses siguientes por medio de estrategias de visitas y precios especiales a los clientes.

PLAN DE ACCIÓN (Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)			
Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Seguir con estrategias de mercadeo y precios especiales			
Con el fin de motivar las ventas. Así mismo, realizar visitas programadas a los clientes importantes con el fin de mostrar nuestros productos y realizar ventas.	Representante de ventas	Próximos meses	
Presentado por: Coordinador de Calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008

Aprobó: ELSA RAMÍREZ	Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008
----------------------	--------------------------------------



INTRAMÉDICA LTDA.

RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

F – IM – 05

Versión 1

Proceso:

VENTAS

Indicador:
RECAUDO DE CARTERA

Objetivo: Aumentar el Recaudo de cartera en un 10% mensual en el año 2008 respecto a los recaudos realizados mensuales en el año 2007

Responsable:
Gerente y/o Subgerente

Meta:
≥ 10%

Formula Indicador:

$$\frac{(\$) \text{ recaudo mes}/2008}{(\$) \text{ Recaudo mes}/2007} - 1 = R$$

Frecuencia de Medición:

Mensual

Resultados

	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	PROYECCION META AÑO 2008	META	META ACTUAL	PROMEDIO DIARIO
ENERO	\$ 51.687.000	\$ 142.308.000	\$ 124.149.000	\$ 156.538.800	10%	-0,13	\$ 7.454.229
FEBRERO	\$ 114.487.000	\$ 163.850.000	\$ 142.574.000	\$ 180.235.000	10%	-0,13	\$ 8.582.619
MARZO	\$ 154.750.000	\$ 181.720.000	\$ 138.026.000	\$ 199.892.000	10%	-0,24	\$ 9.518.667
ABRIL	\$ 134.412.000	\$ 104.312.000	\$ 149.806.000	\$ 114.743.200	10%	0,44	\$ 5.463.962
MAYO	\$ 166.382.000	\$ 170.002.000	\$ 202.588.000	\$ 187.002.200	10%	0,19	\$ 8.904.867
JUNIO	\$ 205.526.000	\$ 255.727.000	\$ 176.553.000	\$ 281.299.700	10%	-0,31	\$ 13.395.224
JULIO	\$ 93.709.000	\$ 139.565.000	\$ 169.243.075	\$ 153.521.500	10%	0,21	\$ 7.310.548
AGOSTO	\$ 180.506.000	\$ 145.444.000		\$ 159.988.400	10%	-1,00	\$ 7.618.495
SEPTIEMBRE	\$ 143.259.000	\$ 215.028.000		\$ 236.530.800	10%	-1,00	\$ 11.263.371
OCTUBRE	\$ 144.457.000	\$ 137.223.000		\$ 150.945.300	10%	-1,00	\$ 7.187.871
NOVIEMBRE	\$ 165.148.000	\$ 160.061.000		\$ 176.067.100	10%	-1,00	\$ 8.384.148
DICIEMBRE	\$ 191.420.000	\$ 306.920.000		\$ 337.612.000	10%	-1,00	\$ 16.076.762
TOTAL	\$ 1.745.743.000	\$ 2.122.160.000		\$ 2.334.376.000			

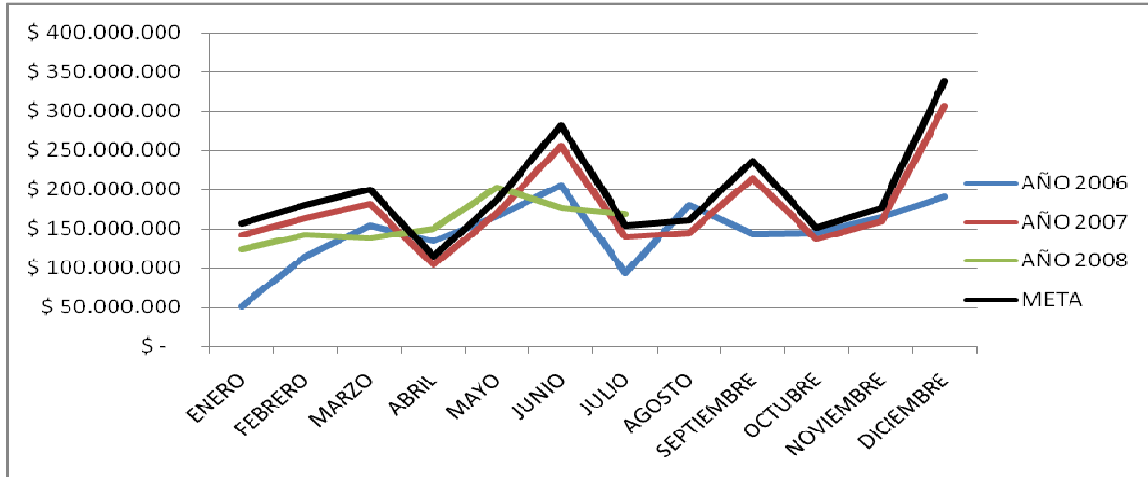
Aprobó: ELSA RAMÍREZ

Fecha de aprobación: JULIO 23 / 2008



RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Gráfica



Análisis

Este indicador no presenta niveles de cumplimiento debido a falta de estrategias que permitan Mantener un equilibrio entre las ventas y los recaudos. Así mismo, estos resultados se obtienen A partir de las negociaciones realizadas con clínicas y entidades estatales puesto que estas no Cumplen con los plazos pactados para lo cual se debe gestionar las visitas y programación de Cobros con el fin de cumplir el objetivo propuesto.

PLAN DE ACCIÓN

(Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)

Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Realizar un programa de recaudos semanales comenzando con los Clientes que presentan mayor mora en cuanto a plazos y valor con el Fin de planificar y realizar seguimiento a la cartera de los Mismos.	Representante de ventas	Próximos meses	
Presentado por: Coordinador de Calidad		Fecha de Elaboración	Agosto 30 / 2008