

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA
GENFANAR (GENERICOS FARMACÉUTICOS DE NARIÑO) DE LA CIUDAD DE
SAN JUAN DE PASTO CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001-2000**

JOSÉ ANDRÉS PORTILLA TARAPUÉS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA
GENFANAR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO SEGÚN LA NORMA
NTC ISO 9001-2000**

JOSÉ ANDRÉS PORTILLA TARAPUÉS

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas**

**JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, octubre de 2008

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro alcanzado con todo mi amor y cariño a mis padres y familiares, especialmente a mi madre: Alba Lucy Tarapués quien ha sido un constante apoyo en mi formación profesional, su lucha, sacrificio por sacarme adelante es ahora el motivo para poner en sus manos el fruto de mi esfuerzo y dedicación durante toda mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a Dios por haberme colmado de mucha fortaleza y sabiduría, para sacar adelante este proyecto.

También los agradecimientos sinceros son para todo el equipo de trabajo de la empresa GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño) en especial para su representante legal el señor José Javier Insuasty quien gracias a la confianza depositada en mí y a la oportunidad que me brindó de desarrollar este trabajo en tan prestigiosa organización, se logró cumplir con los objetivos planteados de manera satisfactoria.

Igualmente el agradecimiento es para el doctor Julio Ignacio Garzón asesor del proyecto, quien gracias a sus conocimientos en el tema, fue una guía y orientación muy importante para el desarrollo eficiente del presente trabajo.

De la misma manera el sentido de gratitud es hacia todos mis familiares, amigos y compañeros que estuvieron incondicionalmente apoyándome para el logro de este objetivo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACION	16
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1.1. Título	16
1.1.2. Definición del tema	16
1.1.3. Planteamiento del problema	16
1.1.4. Diagnóstico	16
1.1.5. Pronóstico	17
1.1.6. Control al pronóstico	17
1.1.7. Formulación del problema	17
1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	18
1.2.1. Objetivo general	18
1.2.2. Objetivos específicos	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. MARCO REFERENCIAL	19
1.4.1. Antecedentes de la norma ISO 9001:2000	19
1.4.2. Marco teórico	20
1.4.3. Marco conceptual	30
1.4.4. Marco histórico de GENFANAR	33
1.4.5. Marco legal	34
1.5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	35
1.5.1. Tipo de Estudio	35
1.5.2. Fuentes de información	35
1.5.3. Tratamiento de la información	36
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	37
2.1. Nombre y ubicación de la empresa	37
2.2. Descripción de la empresa	37
2.3. Diagnostico de la empresa	37
2.4. Portafolio de servicios de la empresa	44
3. DESARROLLO DEL PROYECTO	46
3.1. MANUAL DE CALIDAD	46
3.1.1. Planteamiento estratégico	46
3.1.2. Compromiso de la Dirección	51
3.1.3. Mapa de Procesos	52
3.1.4. Caracterización y documentación de procesos	53
3.1.5. Procedimientos de GENFANAR	63
3.1.6. Análisis de cargos	79

3.1.7	Mecanismos de Seguimiento y Control de Procesos	101
3.1.8	Exclusiones Permisibles	104
3.1.9	Mejoramiento continuo	104
	CONCLUSIONES	107
	RECOMENDACIONES	108
	BIBLIOGRAFÍA	109
	ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro No 1.	Proceso de Compras	56
Cuadro No 2.	Proceso de Ventas	57
Cuadro No 3.	Proceso de Gestión De Calidad	58
Cuadro No 4.	Proceso de Planeación Estratégica	59
Cuadro No 5.	Proceso de Gestión De Talento Humano	60
Cuadro No 6.	Proceso de Gestión Financiera	61
Cuadro No 7.	Proceso de Mantenimiento	62
Cuadro No 8.	Procedimiento de Solicitud de Productos	64
Cuadro No 9.	Procedimiento de Selección y evaluación de Productos de acuerdo a requerimientos de La Empresa	66
Cuadro No 10.	Procedimiento de Solicitud de Pedidos	67
Cuadro No 11.	Procedimiento de Contratación de Personal	69
Cuadro No 12.	Procedimiento de Elaboración del Plan de Capacitación y Mejoramiento Continuo	70
Cuadro No 13	Procedimiento de Planeación Estratégica	71
Cuadro No 14	Procedimiento de Disponibilidad Financiera	72
Cuadro No 15	Procedimiento de Programación de Pagos	73
Cuadro No 16	Procedimiento de Contabilización	74
Cuadro No 17	Procedimiento Mantenimiento Preventivo	75
Cuadro No 18	Procedimiento Mantenimiento Correctivo	76
Cuadro No 19	Procedimiento de Gestión de Calidad	77
Cuadro No 20	Funciones Gerente	80
Cuadro No 21	Funciones Contador	81
Cuadro No 22	Funciones Auxiliar Contable	82
Cuadro No 23	Funciones Asesor Comercial Interno	83
Cuadro No 24	Funciones Asesor Comercial Externo	84
Cuadro No 25	Funciones Director Técnico En Salud	85
Cuadro No 26	Funciones Asistente De Compras	86
Cuadro No 27	Funciones Auxiliar De Bodega	87
Cuadro No 28	Funciones Mensajero	88
Cuadro No 29	Perfil de Cargo para Gerente	90
Cuadro No 30	Perfil de Cargo para Contador	91
Cuadro No 31	Perfil de Cargo para Auxiliar Contable	92
Cuadro No 32	Perfil de Cargo para Asesor Comercial Interno	93
Cuadro No 33	Perfil de Cargo para Asesor Comercial Externo	94
Cuadro No 34	Perfil de Cargo para Director Técnico en Salud	95
Cuadro No 35	Perfil de Cargo para Asistente de Compras	96

Cuadro No 36	Perfil de Cargo para Auxiliar de Bodega	97
Cuadro No 37	Perfil de Cargo para Mensajero	98
Cuadro No 38	Plan de Capacitación	100

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla No. 1.	Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI	39
Tabla No. 2.	Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE	41
Tabla No. 3.	Matriz Análisis de Estrategias DOFA	42

LISTA DE GRÁFICAS

		Pág.
Gráfica No. 1.	Estructura Orgánica de GENFANAR	47
Gráfica No. 2.	Organigrama de Calidad	49
Gráfica No. 3.	Mapa de Procesos	52
Gráfica No. 5.	Encabezado Presentación de Documentos	54
Gráfica No. 6.	Pie de Página Presentación de Documentos	55

RESUMEN

El siguiente trabajo tiene como objetivo principal la elaboración e implementación del manual de calidad para GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño) de la ciudad de San Juan de Pasto basado en la norma NTC ISO 9001:2000.

Dicho trabajo está dividido en tres capítulos. El primero hace referencia al marco general de la investigación en donde se establece el planteamiento y formulación del problema, objetivos, marco teórico de la investigación, conceptos, tratamiento de la información y su metodología.

El segundo capítulo hace referencia a generalidades de la empresa objeto de estudio destacándose aspectos como: identificación y descripción general, diagnóstico estratégico y portafolio de servicios que se ofrecen.

En el tercer capítulo se da cumplimiento al desarrollo del proyecto es decir la elaboración del manual de calidad con todos sus aspectos tales como: Planteamiento estratégico, compromiso de la dirección, mapa de procesos, documentación e indicadores, manual de funciones, perfiles de cargo y plan de capacitación.

Finalmente encontraremos un plan de mejoramiento continuo para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Todos estos aspectos que forman parte del proyecto están debidamente documentados, soportados y aprobados para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

ABSTRACT

The main objective of the present paperwork is the making and the implementation of the Quality Control Manual for GENFANAR (Pharmaceutical Generics of Nariño) of the city of San Juan de Pasto based on the NTC ISO 9001:2000 standards.

This work is divided into three chapters. The first one refers to the general frame of the investigation where the problem is established, formulation of the problem, objectives, theoretical frame of the investigation, general concepts, handling of the information and methodology.

The second chapter refers to the general aspects of the company, object of the study highlighting aspects such as identification, general description, strategic diagnostic and services portfolio.

The third chapter complies with the development of the project, that is to say, the making of the actual quality manual with all its aspects such as: strategic statement, the management compromise of supporting the development of the Quality System, processes map, documentation of processes and procedures, functions manual, job evaluation, job description, job responsibilities and training scheme.

Finally, we will find a permanent improvement plan to show the efficacy of the quality system.

All these aspects are part of the whole project and have proper support and have been approved for complying with the NTC ISO 9001:2000 standard.

INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito donde las empresas desarrollan sus diferentes operaciones diarias, sin importar cual sean sus actividades económicas, existirán en cualquier momento situaciones difíciles que dichas empresas tendrán que enfrentar.

Tales situaciones son las generadas por un mercado cada vez más globalizado donde el cliente se torna mas exigente y desea siempre satisfacer sus necesidades de tal forma que no afecte de manera significativa su economía y lo mas importante que tal satisfacción se haga con productos y servicios que cumplan al máximo sus requisitos en cuanto a calidad.

Por tal motivo las empresas buscan afanosamente cumplir con las expectativas de sus clientes a través de la utilización de diferentes estrategias lo cual conlleva a que se cree un ambiente de competitividad entre las organizaciones que están inmersas en determinado sector, buscando así un mejoramiento continuo y adaptarse con mayor facilidad a las tendencias actuales de mercado.

Sin embargo no todas las empresas han logrado permanecer dentro del mercado y más aun en nuestra región donde todavía los diferentes negocios son administrados de forma empírica y las personas son renuentes al cambio es decir no hay una visión de futuro por parte de los dirigentes para competir y sobrevivir en el mundo globalizado de los negocios.

El desarrollo del plan de trabajo sobre la elaboración e implementación del manual de calidad que se presenta, se llevó a cabo con base en una cultura corporativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad no solo de la dirección sino que además se contó con el apoyo y la colaboración de todo el personal que forma parte de la empresa GENFANAR.

Dentro del presente Manual de calidad se expresa el compromiso general de toda la empresa para el logro de objetivos desarrollándose a través de un mejoramiento continuo, y cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2000, la cual ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

Dicha norma se basa en unos principios básicos de gestión de calidad los cuales son reglas de carácter social, encaminadas a mejorar el desempeño de toda la organización. Estos principios son los que tienen que ver con la orientación hacia el cliente, liderazgo, implicación, enfoque de procesos, enfoque de sistema, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y relaciones de beneficio mutuo con proveedores.

En términos generales la norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos del sistema de gestión de calidad, la cual se estructura en ocho capítulos refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales etc., es decir son de carácter introductorio. Los capítulos siguientes están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de calidad.

El propósito de este Manual es el de servir como guía, para la empresa GENFANAR., en la implementación, crecimiento y desarrollo de su cultura de calidad, que le permitirá ser más competitiva y enfrentar las divergentes que presenta el mundo actual.

1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Título. Elaboración e Implementación del Manual de Calidad para la empresa GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño) de la ciudad de San Juan de Pasto, con base en la norma NTC ISO 9001:2000.

1.1.2 Definición del Tema. En el contexto empresarial es importante que las empresas desarrollen sus actividades de una forma eficiente y eficaz para poder cumplir con los objetivos que se plantean, pero en muchos casos y más aun en nuestra región, las pocas empresas que están funcionando no cumplen procesos adecuados para convertirse en organizaciones sólidas y más competentes dentro del mercado.

Es así que tras el análisis que se ha desarrollado dentro de la empresa objeto de estudio *GENFANAR*, se puede notar que existe gran compromiso por parte de la alta dirección por conducir a la empresa hacia la eficacia y la eficiencia, de tal forma que se ha comenzado con un proceso de Gestión de Calidad, donde se tendrá en cuenta la norma internacional ISO 9001:2000 cumpliendo los requisitos que esta exige, dentro de los cuales están, implementar un MANUAL DE CALIDAD para la búsqueda permanente de una excelencia en todas las actividades que hacen parte del sistema de calidad, para lograr que los objetivos planteados se cumplan y se desarrollen a través del mejoramiento continuo.

1.1.3 Planteamiento del problema. El problema de investigación se basa principalmente en la necesidad de implementar un MANUAL DE CALIDAD que le permita a la empresa, además de el normal desarrollo del sistema de Gestión de Calidad para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, tener un documento donde se especifique y se tenga claro todo lo de la empresa referente a la calidad, es decir su misión, visión, políticas, objetivos, procesos, procedimientos entre otros elementos; todo esto enfocado siempre a satisfacer las necesidades de los clientes y demostrar la capacidad para proporcionar servicios de la mas alta calidad.

1.1.4 Diagnóstico. La situación actual en GENFANAR a pesar que se administra de forma empírica es muy buena ya que ha logrado obtener grandes satisfacciones y convertirse en una empresa reconocida dentro de la región del sur occidente colombiano, pero eso no significa que se haya logrado todo, pues existen ciertas falencias y debilidades, en lo que se refiere al desarrollo de sus actividades.

De tal manera que se ha visto una actitud de cambio y de compromiso, no solo de la parte directiva sino que además los colaboradores están dispuestos a contribuir al mejoramiento de la empresa en general.

Dichas falencias a las que se hace referencia son las que tiene que ver con la no existencia de documentos en los cuales se identifique, definan y gestione de una forma clara y coherente las diversas actividades que se desarrollan dentro de la empresa, lo que ha generado inconformidades y la insatisfacción de algunos clientes, impidiéndole a la empresa proyectarse hacia la competitividad y obstaculizando su mejora continua.

De esa forma la alta dirección junto con sus colaboradores se han planteado objetivos claros enfocados hacia la CALIDAD y un mejoramiento continuo, basados en un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 que le permitirá a la empresa un control permanente sobre sus actividades, proporcionándole un mejor desempeño para así lograr cumplir con requisitos del cliente aumentando su satisfacción.

1.1.5 Pronóstico. Teniendo en cuenta las tendencias del mercado y analizando que hoy en día se habla de un enfoque basado en la satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se convierte en una necesidad para las empresas si se desea sobrevivir y ser competitivo.

De tal forma si la empresa no toma medidas en las cuales se vea necesario la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se corre el riesgo de no cumplir con las expectativas de los clientes, ya que no se contará con estándares de calidad claros lo que posiblemente se vera reflejado en la perdida de clientes muy valiosos y la probabilidad de no realizar grandes negociaciones con instituciones importantes.

1.1.6 Control al Pronóstico. La forma mas conveniente de impedir dichas consecuencias es a través de la implementación un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 partiendo de la elaboración de documentos escritos (MANUAL DE CALIDAD) que definan en forma clara la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que la organización necesita para llevar a cabo la gestión de la calidad.

1.1.7 Formulación Del Problema. ¿Qué es necesario elaborar e Implementar para lograr un Mejoramiento Continuo dentro de la empresa GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño)?

1.2 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General. Elaborar e implementar el Manual de Calidad para GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño) de la ciudad de San Juan de Pasto con base en la norma NTC ISO 9001:2000

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Establecer de forma clara un planteamiento estratégico que le permita a la empresa orientarse y proyectarse hacia la competitividad.
- Establecer la política y los objetivos de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000.
- Construir el mapa de procesos de acuerdo a la norma ISO 9001:2000.
- Identificar los procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento a la norma ISO 9001:2000.
- Optimizar todos los procesos que se desarrollan en GENFANAR
- Generar documentación de acuerdo a las especificaciones de la norma ISO 9001/2000
- Determinar criterios y métodos para la ejecución y el control eficaz de los procesos con base en la norma ISO 9001:2000
- Realizar un análisis de cargos teniendo en cuenta los puestos de trabajo que existen dentro de la empresa.
- Elaborar un plan de capacitación para los empleados de la empresa con el fin de mejorar su desempeño.
- Crear estrategias para asegurar la implementación del manual de calidad en GENFANAR.
- Elaborar un plan de mejoramiento continuo para el logro permanente de objetivos organizacionales.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente todas las empresas desean ser más competitivas dentro del sector donde están inmersas adoptando estrategias a fin de garantizar su éxito.

Estas organizaciones están empleando diversas herramientas de optimización, basadas en nuevos enfoques gerenciales entre ellos los que tienen que ver con calidad y gestión del buen servicio al cliente, buscando alcanzar óptimos resultados a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan lograr competitividad, solidez y rentabilidad, orientados al cumplimiento de la Visión, Misión, Valores etc., elementos que unificados comprometen tanto a empleados como a la alta dirección para que se identifiquen con la organización, a través un sentido de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

La necesidad de llevar a cabo este proyecto es proporcionarle a la empresa ciertas herramientas que le generen un cambio para su beneficio, ya que contar con un documento tan importante como lo es el MANUAL DE CALIDAD le permitirá a la alta dirección planificar y gestionar de forma adecuada todo el conjunto de actividades que desarrollan dentro de la organización para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad, contribuyendo así al sostenimiento de una cultura enfocada siempre hacia el bienestar y satisfacción de los clientes, involucrando y comprometiendo a todos y cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa, tomando como base todos los elementos que se aplican en la norma NTC ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo tanto, lo anteriormente mencionado este proyecto va orientado hacia la consecución de los objetivos, a fin de mejorar la calidad, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta a los clientes en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel alto de satisfacción.

Este proyecto también se justifica desde el punto de vista práctico, ya que el mismo propone al problema planteado una estrategia de acción donde el estudiante pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

Desde el punto de vista teórico, este proyecto generará bases para la gerencia a la hora de tomar decisiones en beneficio de la empresa puesto que en él se presenta diferentes teorías que conllevan a la reflexión y discusión dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, ya que de una u otra manera, se da aplicación a teorías (en nuestro caso se analizan la de Gestión de Calidad).

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para empresas que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

1.4 MARCO REFERENCIAL

1.4.1 Antecedentes de la Norma ISO 9001:2000. Los cambios de la normativa de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 se han producido como resultado de las consultas realizadas a 350.000 usuarios. Los resultados más relevantes de esta búsqueda son: ISO es cada vez más usado para el sector de los servicios, la norma ISO 9000:1994 no es precisamente de fácil manejo y no es compatible con la norma ISO 14000, cada vez más aplicada.

Los cambios de la norma han tenido en consideración los aspectos arriba indicados, y permiten ahora a las organizaciones que enfoquen sus operaciones en los procesos esenciales para ellos.

La serie se compone de:

- ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario (sustituye a la ISO 8402 y a la ISO 9000-1)
- ISO 9001. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9004 – Guías para la mejora del funcionamiento (sustituye a la ISO 9004-1)
- ISO 19011. Guías para auditar los Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Medioambiental.

Los puntos expuestos a continuación resumen los aspectos nuevos que introduce la nueva norma:

- ISO 9002 desaparece. ISO 9001 recoge todos sus aspectos.
- ISO 9003 queda suspendida. No habrá un modelo equivalente.
- La nueva norma está basada en un modelo de proceso

La nueva norma está basada en un modelo de proceso y desarrolla los 8 principios de la Gestión de Calidad, elaborados por ISO que actúan como base y fundamento de las normativas relacionadas con la Gestión de la Calidad. Estos son:

- Principio 1: Organización centrada en el cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Compromiso de las personas
- Principio 4: Enfoque a procesos
- Principio 5: Enfoque hacia la Gestión del Sistema
- Principio 6: Mejora Continua
- Principio 7: Enfoque objetivo para la toma de decisiones
- Principio 8: Relaciones con el suministrador mutuamente beneficiosas.

1.4.2. Marco Teórico.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2000

Requisitos

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

1.2 APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende

que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

1. REFERENCIAS NORMATIVAS

El documento normativo contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:

Proveedor ~ organización ~ cliente

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 REQUISITOS GENERALES

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de la política de calidad y de objetivos de calidad
- b) Un manual de la calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos
- e) Los registros requeridos por esta Norma Internacional

4.2.2 Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de

la calidad.

4.2.3 Control de los documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento también deben controlarse.

4.2.4 Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurar que la política de calidad sea adecuada, cumpla con los requisitos de mejorar continuamente, sea marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, sea comunicada y revisada.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de Cumplir los objetivos de la calidad

- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades. La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

5.6.2 Información para la revisión. La información debe incluir resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, etc.

5.6.3 Resultados de la revisión. Los resultados deben incluir:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- c) Las necesidades de recursos.

5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

5.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades. El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal
- b) Proporcionar formación
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

5.3 INFRAESTRUCTURA

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

5.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente.

7.2.3 Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes acerca de información sobre el producto, consultas, contratos o atención de pedidos etc.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo. Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo. En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado. Es decir, evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo. Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y

desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo. Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo. Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras. La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, requisitos para la calificación del personal y requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, bajo condiciones controladas tales como:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- c) El uso del equipo apropiado
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición
- e) La implementación del seguimiento y de la medición
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1 GENERALIDADES

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 y mejorar continuamente su eficacia

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente. La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría interna. La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto. La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

8.5.3 Acción preventiva. La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

La calidad para Joseph Juran

Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

Trilogía de Juran:

- Planeación de calidad
- Control de la calidad
- Mejoramiento de calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí.

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logramos Cero Defectos. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción. Para lograr Cero Defectos promueve catorce pasos los cuales son:

- Compromiso de la dirección
- Equipo para la mejora de la calidad
- Medición del nivel de calidad
- Evaluación del costo de la calidad
- Conciencia de la calidad
- Sistema de acciones correctivas
- Establecer comité del Programa Cero Defectos
- Entrenamiento en supervisión
- Establecer el día "Cero defectos"
- Fijar metas
- Remover causas de errores
- Dar reconocimiento
- Formar consejos de calidad
- Repetir todo de nuevo

Un Sistema de Gestión de Calidad es un mecanismo por el cual una empresa puede organizar y administrar sus recursos para lograr, mantener y mejorar la calidad económicamente logrando así ciertos objetivos establecidos (resultados deseados). Este sistema armoniza los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que se presta y en qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes. Conjunto de elementos como: estructura de la organización, responsabilidades, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Armad V. Feigenbaum

Feigenbaum es el creador del concepto control total de calidad, en el que sostiene que la calidad no solo es responsable del departamento de producción, sino que se requiere de toda la empresa y todos los empleados para poder lograrla. Para así construir la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya esta todo hecho.

Sostiene que los métodos individuales son parte de un programa de control. Feigenbaum, afirma que el decir “calidad” no significa “mejor” sino el mejor servicio y precio para el cliente, al igual que la palabra “control” que representa una herramienta de la administración y tiene 4 pasos:

- Definir las características de calidad que son importantes.
- Establecer estándares
- Actuar cuando los estándares se exceden
- Mejorar los estándares de calidad

Es necesario establecer controles muy eficaces para enfrentar los factores que afectan la calidad de los productos.

- Control de diseños
- Control de recepción de materiales
- Control del producto
- Estudios especiales de proceso

Mejoramiento continuo: Para James Harrington mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Abell, D. da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

L.P. Sulliva define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

1.4.3 Marco Conceptual.

Sistema: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan entre si.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Sistema de Gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para la consecución de los mismos.

Sistema de Gestión de la Calidad: es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. Las partes que componen el sistema de gestión son:

Estructura organizativa: departamento de calidad o responsable de la dirección de la empresa

Cómo se planifica la calidad

Los procesos de la organización

Recursos que la organización aplica a la calidad

Documentación que se utiliza

La certificación: es el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Proceso: es una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Por lo tanto un proceso consta de:

- Unas entradas
- Unas salidas
- Una actividad o proceso en si misma
- Unos requisitos de control
- Una medición de la eficacia del mismo
- Un responsable del mismo

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de esos procesos, así como su gestión, se denomina enfoque basado en procesos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar un gran número de actividades relacionadas entre sí.

Política de calidad: intenciones o pautas y dirección global de una organización relativas a la calidad total como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos de calidad: algo buscado o pretendido relacionado con la calidad.

Manual de Calidad: es un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad. El manual

de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

Manual de calidad: Documento básico del sistema de aseguramiento de la calidad que recoge la política, los objetivos, los procedimientos, la organización y el resto de elementos que forman parte del mismo en una organización.

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

Es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo ISO 9001:2000) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

El Manual de Calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implementación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores, y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

La Visión es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar

Visión: Es el sueño alcanzable a largo plazo, el futuro aspirado. Se debe incorporar tanto la Visión del usuario externo, como la del Interno. Debe ser alcanzable y real.

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización

Para O. C. Ferrel y Geoffrey Hirt, autores del libro «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», "la misión de una organización es su propósito general. Responde a la pregunta ¿qué se supone que hace la organización?"¹

¹ Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», de Ferrel O.C. y Hirt Geoffrey, McGraw Hill, 2004, Pág. 211.

Enrique Franklin, en su libro «Organización de Empresas», menciona acerca de la misión, que "este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible"².

Mapa de procesos: representación grafica de la secuencia que de interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización.

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Satisfacción del cliente: Nivel de calidad medido a través de una encuesta al cliente final, al finalizar la prestación de un servicio o al terminar de utilizar un producto durante cierto lapso de tiempo previamente establecido.

DOFA: Sigla que significa Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

MEFE: Sigla que significa Matriz de evaluación de factores externos.

MEFI: Sigla que significa Matriz de Evaluación de Factores Internos.

1.4.4 Marco Histórico de GENFANAR. La empresa, GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño), nació en el año 2000 como una sociedad conformada por tres personas entre ellas el señor José Eraso que al ser también propietario de una Empresa de suministros de productos medico quirúrgicos gracias a su experiencia en este campo, miró también la oportunidad de negocio en la comercialización de medicamentos genéricos por lo cual decidió formar una sociedad incluyendo al señor José Javier Insuasty administrador de su empresa y al señor Laureano Córdoba quien en ese entonces tenia una gran experiencia en este tipo de productos.

GENFANAR fue creada como sociedad limitada e inicio sus actividades con un capital de \$ 90.000.000 los cuales fueron aportes en partes iguales de sus socios.

² Del libro: «Organización de Empresas», Segunda Edición, de Franklin Enrique, McGraw Hill, 2004, Pág. 177.

Su campo de acción fue inicialmente la ciudad de Pasto cubriendo los diferentes hospitales, droguerías, centros de salud, EPS. Y depósitos; posteriormente la empresa al tener éxito en ese mercado local comenzó a expandirse logrando llegar a varios municipios aledaños en el departamento de Nariño.

Desafortunadamente a comienzos del año 2003 surgieron algunos conflictos entre los tres miembros de la sociedad trayendo como consecuencia la disolución de la sociedad y el retiro del señor Laureano Córdoba quedando solamente dos socios: José Eraso y Javier Insuasty.

Debido a este inconveniente GENFANAR se constituyó como persona natural considerando al señor José Javier Insuasty como su representante legal y quien desde ese año tomó el manejo de la empresa al ser nombrado Gerente de la misma.

A pesar de que GENFANAR es nueva en el mercado a logrado sobresalir entre las empresas que operan en este mismo sector convirtiéndose en una organización sólida y exitosa que goza de buenas relaciones con proveedores y clientes.

Actualmente, la empresa sigue dedicada a la comercialización de una gran variedad de medicamentos genéricos los cuales son suministrados por importantes laboratorios del país entre ellos GENFAR, LAPROFF, LABINCO, ANGLOPHARMA, LA SANTÉ, MK., OPHALAC, ECAR, RECIPE. Entre otros.

Sus instalaciones están ubicadas en el barrio San Ignacio de la ciudad de Pasto.

1.4.5. Marco Legal. La empresa GENFANAR dedicada a la actividad de compra venta de medicamentos genéricos y de marca para poder entrar en funcionamiento, debe cumplir con una serie de requisitos legales entre los cuales están el dar cumplimiento al código de comercio el cual es el que tiene que ver con un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho mercantil, es decir, un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones mercantiles.

Otro de los requisitos legales que toda organización debe cumplir es el que tiene que ver con la parte laboral es decir el código sustantivo de trabajo en donde se estipula aspectos importantes cuya finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Así mismo como GENFANAR es una empresa distribuidora de medicamentos se hace necesario tener en cuenta normas y requisitos que tienen que ver con un manual de procesos y procedimientos de los medicamentos en el cual se establece toda la parte logística en el manejo de los productos es decir todo lo

referente a la recepción, almacenamiento, despacho y distribución de los mismos. Este manual es exigido por el ministerio de salud, la superintendencia de salud, el instituto departamental de salud y la junta de estupefacientes.

El Concepto Sanitario I.D.S.N es otro de los requisitos legales indispensables para el funcionamiento de este tipo de empresas, es este el documento que certifica el cumplimiento de todas las normas y reglas para mantener un buen control en cuanto a distribución, y manejo de los productos farmacéuticos.

1.5 ASPECTOS METODOLÓGICOS.

1.5.1 Tipo de Estudio. El tipo de investigación de este trabajo se lo puede considerar como Analítico – descriptivo - aplicativo ya que lo primero que se llevará a cabo es la identificación de necesidades y debilidades que enfrena la empresa en sus diferentes áreas y partiendo de esto se determinará la necesidad de mejorar en esos aspectos enfocándose específicamente al diseño de un manual de calidad, con su posterior aplicación e implementación y mejoramiento continuo, herramienta de valiosa importancia para encaminar de una forma eficiente a la empresa.

1.5.2 Fuentes de Información. La información recolectada para poner en marcha esta investigación fue tomada de diferentes fuentes escritas y bibliográficas que tiene que ver con sistemas de gestión de calidad y normas de calidad como la ISO 9001:2000 la que mencionamos durante el desarrollo de este trabajo.

Además se tuvo en cuenta fuentes primarias de información a través de entrevistas ya que hubo contacto directo con personas expertas en el tema que generaban información muy valiosa y actualizada lo cual permitía avanzar eficientemente en la investigación.

Así mismo se tuvo en cuenta la información de todos y cada uno de los empleados de la empresa para poder estructurar los componentes del manual de calidad tales como misión, visión, objetivos, procesos, procedimientos etc.

Las técnicas utilizadas para la recolección de información sobre la empresa fueron:

- **Observación:** técnica por la cual se realizó con el fin de conocer de forma general el funcionamiento de la empresa. La observación se realizó de forma directa y continua en cada puesto de trabajo para determinar criterios que permitan la elaboración de los procesos y demás actividades desarrolladas dentro de la organización.
- **Entrevista:** Esta se llevó a cabo en toda la organización tanto en la parte administrativa como en el resto de colaboradores. Para dichas entrevistas se

utilizaran diferentes formatos que permitan el fácil manejo de la información para su respectiva aplicación.

1.5.3 Tratamiento de la información. Las técnicas anteriormente nombradas se utilizaron con el propósito de obtener información real y confiable con la cual se logró desarrollar con eficiencia este proyecto.

La información recolectada tras la utilización de las técnicas de observación y de entrevistas fue clasificada, analizada y aplicada en cada una de las actividades programadas para la completa elaboración del manual de calidad.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 NOMBRE Y UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa donde se desarrolló la pasantía se llama Genéricos Farmacéuticos de Nariño GENFANAR, ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto en la carrera 33 N° 13 A – 16 Barrio San Ignacio.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Genéricos farmacéuticos de Nariño GENFANAR es una organización empresarial con poca experiencia en el mercado pero de gran reconocimiento dentro del ámbito regional. Actualmente tiene clientes en diferentes partes del departamento, incluso se ha extendido a otros aledaños.

Su actividad fundamental es la compra venta de Medicamentos Genéricos y de Marca.

GENFANAR maneja gran variedad de clientes entre los que se encuentran Hospitales, Clínicas, Depósitos Mayoristas, Droguerías entre otros.

La gran variedad de los productos que distribuye la empresa, sus bajos precios, y la calidad de los mismos ha hecho que los clientes se incrementen y tengan gran aceptación, lo que se ha visto reflejado en la alta competitividad y reconocimiento de la empresa en el sur occidente colombiano.

La calidad en los medicamentos que distribuye la empresa se debe a las buenas relaciones con reconocidos proveedores entre los que se encuentran LAPROFF, LA SANTE, GENFAR, MK, OPHALAC, RECIPE, ECAR, entre otros.

GENFANAR cuenta con 9 empleados en donde su representante legal es el señor José Javier Insuasty.

La empresa está matriculada ante la Cámara de Comercio desde el 12 de Marzo del año 2004 con registro mercantil N° 40021-1.

2.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

Para hacer esta evaluación es conveniente realizar un diagnóstico estratégico que nos permita identificar las fortalezas y debilidades así como las amenazas y

oportunidades de la empresa respecto de ese objetivo. La herramienta usual para realizar este análisis es la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

Las fortalezas y debilidades están representadas por las condiciones internas de la empresa. Las fortalezas son las capacidades positivas que ayudan a lograr un objetivo. Las debilidades son las deficiencias que dificultan su logro.

Las amenazas y oportunidades están representadas por las condiciones externas de la empresa que pueden influir sobre ella de manera negativa o positiva. Las oportunidades son condiciones externas que podrían afectar la empresa positivamente. Las amenazas son condiciones externas, o acciones de otros sujetos, que podrían afectarla negativamente.

Teniendo en cuenta dichas variables inicialmente se construirá la matriz de factores internos y la matriz de factores externos así:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

➤ **Fortalezas:**

- Empresa rentable
- Alta rotación de pedidos
- Personal con alto sentido de pertenencia
- Buen clima organizacional
- Precios bajos
- Excelente calidad en el servicio

➤ **Debilidades:**

- Planeación a corto plazo
- Inadecuados mecanismos de control
- Administración empírica
- No acreditación (ISO 9001)
- No hay una eficaz estrategia de publicidad
- Falta de delegación

Se debe hacer una clasificación de uno a cuatro para indicar si dicha variable presenta:

Una Debilidad importante	= 1
Una Debilidad menor	= 2
Una Fortaleza menor	= 3

Una Fortaleza importante = 4

Para cada factor clave interno se le debe asignar una ponderación que oscile entre 0,0 (sin importancia) y 1.0 (muy importante).

La ponderación dada a cada factor indica la importancia relativa de dicho factor y la sumatoria de todas las ponderaciones dadas a los factores debe ser 1,0. Además se debe multiplicar la ponderación por la clasificación para establecer el resultado ponderado para cada variable, para luego sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado total ponderado para la empresa.

Sin tomar en cuenta el número de fortalezas y debilidades incluidas en una matriz de evaluación de factor interno, el resultado ponderado más alto posible para una organización es de 4,0, y el resultado total ponderado menor posible es 1,0.

El resultado ponderado promedio por tanto es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican una organización poseedora de una fuerte posición interna, mientras que las menores de 2,5 muestran una organización con debilidades internas.

Tabla No. 1 MEFI

Factor Clave Interno	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Empresa rentable	0.13	4	0.52
Alta rotación de pedidos	0.07	3	0.21
Personal con alto sentido de pertenencia	0.05	3	0.15
Buen clima organizacional	0.05	3	0.15
Precios bajos	0.11	4	0.44
Excelente calidad en el servicio	0.09	4	0.36
Planeación a corto plazo	0.09	1	0.09
Inadecuados mecanismos de control	0.07	2	0.14
Administración empírica	0.06	2	0.12
No acreditación (ISO 9001)	0.17	1	0.17
No hay una eficaz estrategia de publicidad	0.07	2	0.14
Falta de delegación	0.04	2	0.08
TOTAL	1.00		2.57

ANÁLISIS DE LA MEFI

Después de realizar esta matriz se obtuvo un resultado ponderado de 2.57 lo cual significa que la empresa GENFANAR está en una posición interna buena es decir que se tiene fortalezas que deben ser aprovechadas para mejorar ciertas debilidades que impiden el normal desarrollo y crecimiento de la empresa a través del uso eficiente de estrategias.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

➤ Oportunidades:

- Ampliación de mercado
- Diversificación de productos
- Iniciar proceso de certificación

➤ Amenazas:

- Incremento de la competencia en la región
- Precios económicos por parte de la competencia (cooperativas)
- competencia desleal
- preferencia de empresa de otras regiones por parte de los clientes

Se debe hacer una clasificación de uno a cuatro para indicar si dicha variable presenta:

Una Amenaza importante	= 1
Una Amenaza menor	= 2
Una Oportunidad menor	= 3
Una Oportunidad importante	= 4

Al igual que en la MEFI Para cada factor clave externo se le debe asignar una ponderación que oscile entre 0,0 (sin importancia) y 1.0 (muy importante).

La ponderación dada a cada factor indica la importancia relativa de dicho factor y la sumatoria de todas las ponderaciones dadas a los factores debe ser 1,0. Además se debe multiplicar la ponderación por la clasificación para establecer el resultado ponderado para cada variable, para luego sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado total ponderado para la empresa.

Sin tomar en cuenta el número de oportunidades y amenazas incluidas en una matriz de evaluación de factor externo, el resultado ponderado más alto posible

para una organización es de 4,0, y el resultado total ponderado menor posible es 1,0.

El resultado ponderado promedio por tanto es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican una organización poseedora de una fuerte posición de carácter exógeno, mientras que las menores de 2,5 muestran una organización impotente ante variables externas que puedan afectar negativamente a la organización.

Tabla No. 2 MEFE

Factor Externo Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Ampliación de mercado	0.16	4	0.64
Diversificación de productos	0.10	3	0.30
Iniciar proceso de certificación	0.30	4	1.20
Incremento de la competencia en la región	0.10	4	0.40
Precios económicos por parte de la competencia (cooperativas)	0.16	3	0.48
competencia desleal	0.08	3	0.24
preferencia de empresa de otras regiones por parte de los clientes	0.10	3	0.30
Total	1		3.56

Análisis de la MEFE

Después de realizar esta matriz se obtuvo un resultado ponderado de 3.56 lo cual significa que la empresa GENFANAR está en fuerte posición frente a la situación de carácter exógena; es decir que se tiene oportunidades de vital importancia que deben ser aprovechadas para combatir amenazas, buscando estrategias para beneficio y mejoramiento continuo de la empresa.

Luego del análisis de factores internos y externos se procede a la elaboración de la matriz DOFA en donde de acuerdo al cruce de variables tanto internas como externas se establecen algunas estrategias para corregir ciertos aspectos pensando en una mejora continua para la empresa.

Tabla No. 3 MATRIZ ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DOFA

FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es una empresa muy rentable 2. Alta rotación de pedidos 3. Personal con alto sentido de pertenencia 4. Buen clima organizacional 5. Precios bajos 6. Excelente calidad de servicio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación a corto plazo 2. Inadecuados mecanismos de control 3. Administración empírica 4. No acreditación (ISO 9001) 5. No hay eficaz estrategia de publicidad 6. Falta de delegación.
FACTORES INTERNOS		
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de mercado. 2. Diversificación de productos. 3. Iniciar el proceso de certificación. 	F1-O2 F5,6-O1 F3-O3	D5-O1 D1,2,3,4-O3
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la competencia en la región 2. Precios económicos de la competencia (cooperativas) 3. Competencia desleal. 4. Preferencia de empresas de otras regiones por parte de los clientes. 	F6-A4 F5-A1	D1,2,3-A1 D5-A1

ESTRATEGIAS (FO)

F1-O2:

Teniendo en cuenta la estabilidad y rentabilidad financiera de la empresa se puede pensar en la negociación con nuevos proveedores para la adquisición y diversificación de nuevos productos para satisfacer la necesidad y así obtener un nuevo mercado y nuevos clientes.

F5-O1:

Teniendo en cuenta los muy buenos precios que tiene GENFANAR para todos sus productos y la excelencia en el servicio que brinda, se puede ampliar el mercado a través de la promoción y ofertas de algunos productos con el fin de captar clientes en las diferentes partes donde aun no se ha logrado incursionar.

F3-O3:

Dado el excelente sentido de pertenencia que tienen todos los empleados de GENFANAR es importante iniciar el proceso de gestión de calidad con miras a la certificación de acuerdo a la norma ISO 9001 puesto que la iniciativa y actitud de los trabajadores es de vital importancia a la hora de iniciar cualquier proceso para lograr un mejoramiento continuo.

ESTRATEGIAS (FA)**F6-A4:**

La excelente atención en el servicio que presta la empresa es importante a la hora de atraer y conservar la fidelidad en el cliente. De esto se puede implementar un servicio en el cual se genere valor agregado a la satisfacción del cliente a través de servicio post venta con ello se lograra que haya preferencia por GENFANAR que es de nuestra región y no que haya preferencia por empresas de otras partes.

F5-A1:

Crear barreras de entrada a empresas nuevas a través del sostenimiento de los bajos precios en los productos así se lograr contrarrestar la competencia y mantener fieles a los clientes.

ESTRATEGIAS (DO)**D5-O1:**

La falta de una eficaz estrategia de publicidad se puede mejorar a través de la implementación de campañas publicitarias encaminados a la difusión de la empresa y a dar a conocer los servicios que ofrece, con el fin de captar más clientes en otras regiones y de esa forma ampliar el mercado.

D 1, 2, 3, 4 - O3:

Iniciar el proceso de certificación a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001:2000 sería la estrategia más adecuada para mejorar aspectos negativos de la empresa.

ESTRATEGIAS (DA)

D 1, 2, 3 - A1:

La base para mejorar aspectos negativos de la empresa para que el incremento de la competencia no sea una amenaza, es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

D5-A1:

A través de una eficaz campaña publicitaria se conseguirá estar en la mente del cliente, con ello se logrará mayor preferencia por nuestra empresa de tal forma que se pueda contrarrestar a los nuevos competidores que entren al mercado.

2.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS DE GENFANAR. La empresa cuenta con gran variedad de productos farmacéuticos que le han permitido suplir la necesidad de los diferentes clientes que maneja.

La gran diversidad de productos se debe a las buenas relaciones con los diferentes laboratorios del país, puesto que son directamente adquiridos de las plantas de producción de los mismos.

Esto ha generado confianza en los clientes y acogida total de los medicamentos en sus diferentes líneas.

Las líneas que se manejan son las siguientes:

- ✓ Antibióticos
- ✓ Analgésicos
- ✓ Antihipertensivos
- ✓ Antiparasitarios
- ✓ Antipiréticos
- ✓ Antiinflamatorios
- ✓ Vitaminas

Dentro de cada una de las anteriores líneas se encuentran productos en todas las presentaciones como jarabes, tabletas, cápsulas, ampollas, cremas etc., y de diferente marca o laboratorio.

Entre los laboratorios más importantes que maneja la empresa están: LASANTE, GENFAR, OPHALAC, MK, LABINCO, WINTHROP, ANGLOPHARMA, BCN MEDICAL. MEDICALEX, VITALIS, ECAR, FARMIONI, LAPROFF, Entre otros.

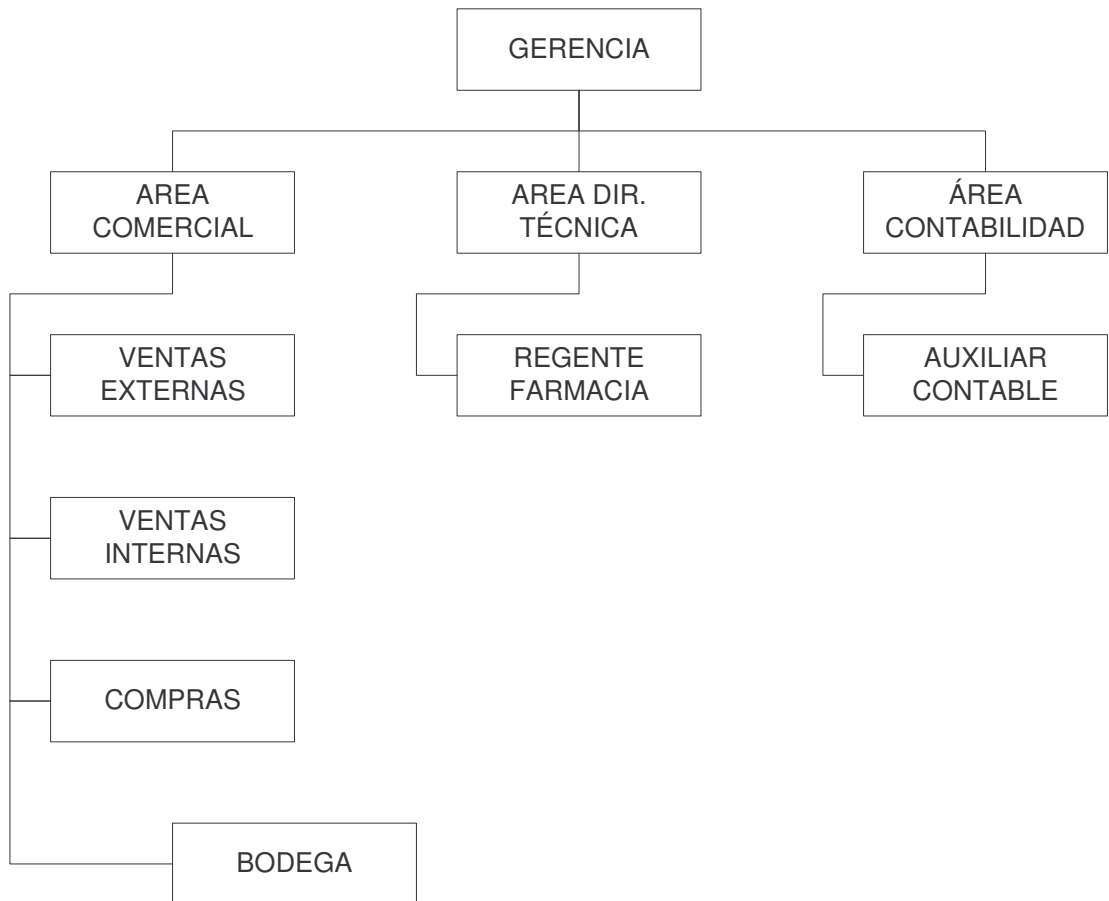
3. DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1 MANUAL DE CALIDAD

3.1.1 Planteamiento Estratégico

- a. *Misión de calidad.* Somos una empresa, dedicada a la comercialización y distribución de medicamentos genéricos, de la mas alta calidad, variedad y con los mejores precios, contamos con un Talento Humano altamente comprometido y calificado enfocado siempre hacia la satisfacción y bienestar de nuestros clientes, apoyando de esta manera al desarrollo del sector salud en el sur occidente colombiano a través de un mejoramiento continuo.
- b. *Visión de calidad.* Ser una empresa reconocida en el campo de distribución de medicamentos genéricos, logrando la satisfacción de nuestros clientes en un mercado cada vez mas globalizado, a través del desarrollo de estrategias, con una cultura de trabajo en equipo integrada por gente capacitada, comprometida y motivada a realizar las actividades de manera ágil, eficaz y eficientemente.

c. Estructura Orgánica de GENFANAR. (Gráfica No. 1)



GERENCIA: La Gerencia es la encargada de la fijación de objetivos, de llevar a cabo con éxito las diferentes negociaciones con clientes especiales e instituciones, además es responsable del manejo adecuado de todo el personal y de proporcionar los medios para llevar a la empresa hacia el logro de objetivos.

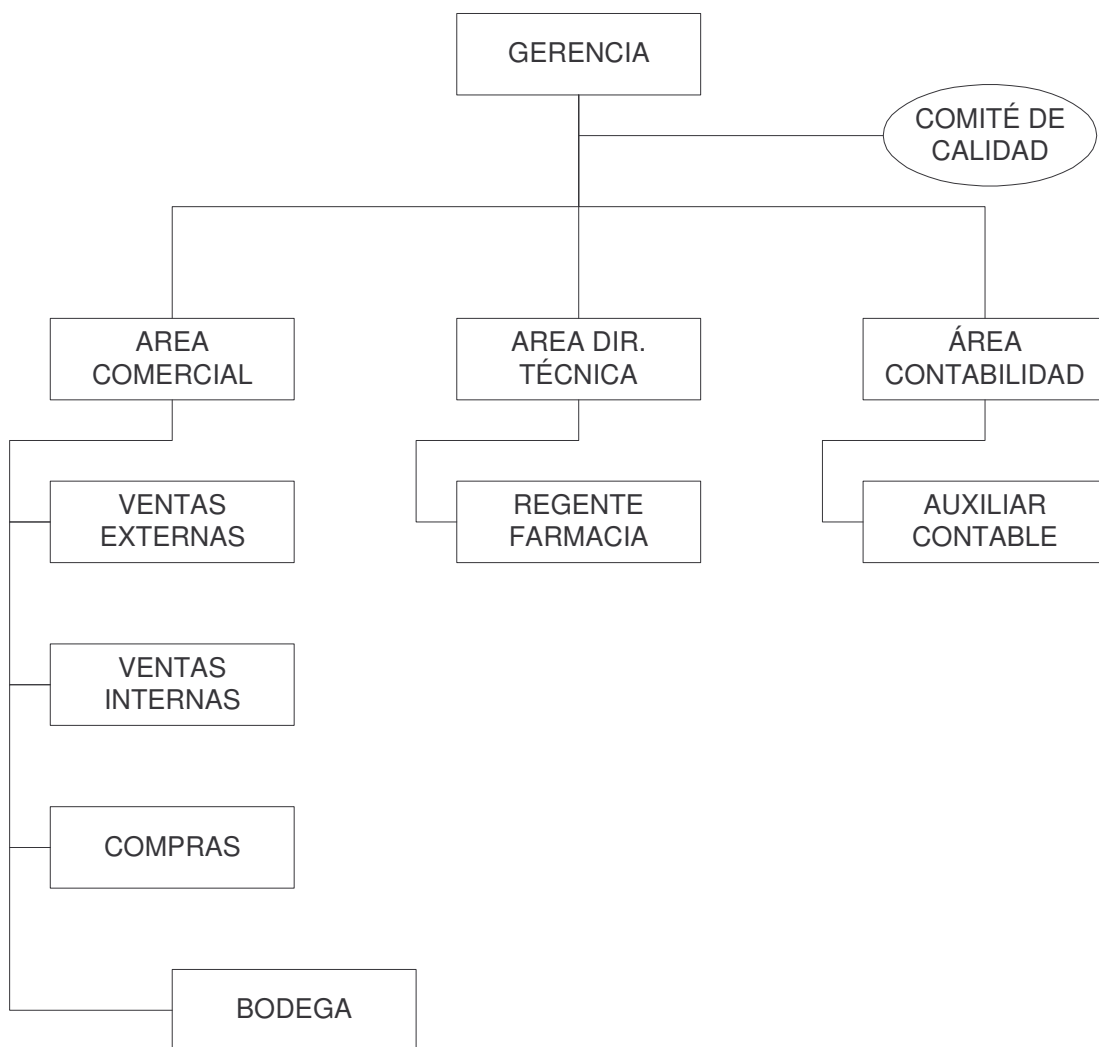
ÁREA COMERCIAL: En esta área se desarrollan actividades de adquisición de productos a diferentes laboratorios que cumplan con los requerimientos que exige la empresa (precio, calidad y cumplimiento en las entregas).

Además se desarrollan actividades de atención y servicio en busca de lograr la venta y distribución de los medicamentos hacia los diferentes clientes como droguerías, centros de salud y público en general.

ÁREA DE DIRECCIÓN TÉCNICA: Dentro de esta área se desarrollan actividades de mantenimiento y coordinación de un inventario óptimo de medicamentos, así como establecer y actualizar continuamente mecanismos para vigilar el vencimiento de los medicamentos para de esta forma realizar las devoluciones en el momento oportuno, también el mantenimiento del área de almacén en orden y limpieza.

ÁREA DE CONTABILIDAD: Dentro de esta área se desarrollan actividades de registro y proceso de las operaciones contables originadas en los diferentes movimientos financieros, registro de documentos contables (recibos de caja, comprobantes de egreso cheques y otros), y preparación de los estados financieros con el fin de mantener una información actualizada sobre el desempeño de la empresa.

d. Organigrama de Calidad de GENFANAR. (Gráfica No. 2)



Comité de calidad: este comité esta conformado por los siguientes miembros:

NOMBRE	CARGO
- José Javier Insuasty	Gerente
- Iván Darío Eraso	Auditor Interno de Calidad
- José Andrés Portilla	Coordinador de Calidad y
- Responsables de cada proceso	

Funciones del Comité de Calidad.

- ❖ Formular objetivos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa GENFANAR.
- ❖ Establecer mecanismos de seguimiento y control que garanticen la eficiencia, eficacia y efectividad en el proceso de Gestión de Calidad.
- ❖ Proporcionar recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Crear estrategias que permitan concientizar al personal de la importancia de Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Elaborar, revisar y aprobar la documentación correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Garantizar un mejoramiento continuo para es Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Llevar a cabo auditorias de carácter interno que permitan establecer en que posición se encuentra el proceso de Gestión de calidad.

e. Política de Calidad:

En **GENFANAR** nos dedicamos a la comercialización y distribución de medicamentos genéricos de la más alta calidad y con los mejores precios, buscando siempre la plena satisfacción de nuestros clientes mediante productos que estén acordes a sus necesidades, enfocándonos hacia la excelencia de nuestro portafolio de productos, basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y el cumplimiento de los objetivos de calidad a través de una mejora continua en todos los procesos de que desarrolla la empresa.

f. *Objetivos de Calidad*

- Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000.
- Brindar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores internos.
- Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la empresa mediante el cumplimiento y seguimiento de la política de calidad.
- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, por medio de la entrega de productos que cumplan los requisitos de calidad establecidos, dentro de los plazos y cantidades especificadas.
- Reducir el nivel de reclamos y devoluciones de productos no conformes, por medio de la implementación de controles adecuados, la prestación de un servicio postventa amable y oportuno.
- Establecer una estrecha relación con nuestros proveedores, basada en la confianza, en el trabajo en equipo, mediante la ética y seguimiento periódico de su desempeño, para lograr con ello el mutuo desarrollo e incremento de la calidad de nuestro servicio.

3.1.2 Compromiso de La Dirección. La alta Dirección de Genéricos Farmacéuticos de Nariño GENFANAR, conformada por su representante legal el señor José Javier Insuasty quien decidió incursionar el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad por lo cual adquirió un compromiso para facilitar las herramientas y recursos necesarios para lograr el objetivo, basados en el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001/2000 enfocado siempre a la satisfacción de cliente para beneficio de la organización como un todo, compromiso que se ve reflejado en la Política y los Objetivos de Calidad establecidos dentro de este proceso.

3.1.3 Mapa de Procesos. (Gráfica No. 3)



Procesos Estratégicos: Consisten en formular y revisar el planteamiento estratégico de la empresa en el marco de los objetivos y política de calidad definidos en GENFANAR.

Procesos Misionales: Consiste en cumplir con la razón de ser de la empresa es decir a la compra de medicamentos genéricos a reconocidos laboratorios y distribuirlos a diferentes clientes como entidades publicas, depósitos, droguerías y publico en general con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

Procesos de Apoyo: Permite gestionar de forma optima los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos indispensables para el cumplimiento de la misión organizacional.

3.1.4 Caracterización y documentación de Procesos. Según la norma NTC ISO 901:2000 se requiere la identificación de procesos que se realizan en la organización y además clasificarlos en estratégicos, misionales o de apoyo.

“El diseño de un proceso indica la forma en que todas las actividades distintas deben conjuntarse para alcanzar el objetivo general. Especifica con exactitud las tareas a realizar, en qué lugar, y por quién”³.

Para la elaboración de cada uno de los siguientes procesos y su documentación respectiva, fue necesaria la intervención de todos los empleados que forman parte de cada área de trabajo dentro de la empresa GENFANAR.

Es aquí donde la utilización de herramientas como la entrevista se torna de vital importancia para el levantamiento de procesos, teniendo así confianza y fidelidad sobre la información suministrada para su posterior aplicación y así aportar sugerencias de mejoramiento y rediseño de los procesos (Ver anexo 7)

Con el propósito de conocer a ciencia cierta la documentación utilizada para el desarrollo de las actividades dentro de cada proceso fue necesaria la utilización de un formato el cual fue diligenciado por los empleados. (Ver anexo N° 6).

En cada caracterización encontramos la forma cómo se describe un proceso incluyendo variables tales como:

Entradas: son los insumos necesarios para poner en marcha el proceso.

Salidas: hace referencia al producto final de cada proceso.

Proveedores: es quien o que proporciona esos insumos.

Cliente: hace referencia a quienes beneficia el producto final de cada proceso.

Recursos soporte: hace referencia a recursos físicos, humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo necesarios para cada proceso.

Mecanismos de seguimiento: se refiere a acciones que permitan hacer monitoreo a cada proceso para su cumplimiento.

Además encontramos los requerimientos para cada proceso tales como:

³ HAMER, Michael. La agenda: nuevas ideas empresariales prácticas y valiosas. Barcelona: Deusto, 2006 pág. 70.

Documentos y registros soporte: tiene que ver con todos los soportes necesarios para el funcionamiento del proceso (documentos, registros, formatos etc.).

Requerimientos de la organización: son los que según políticas de la empresa son estrictamente indispensables para poder desarrollar el proceso.

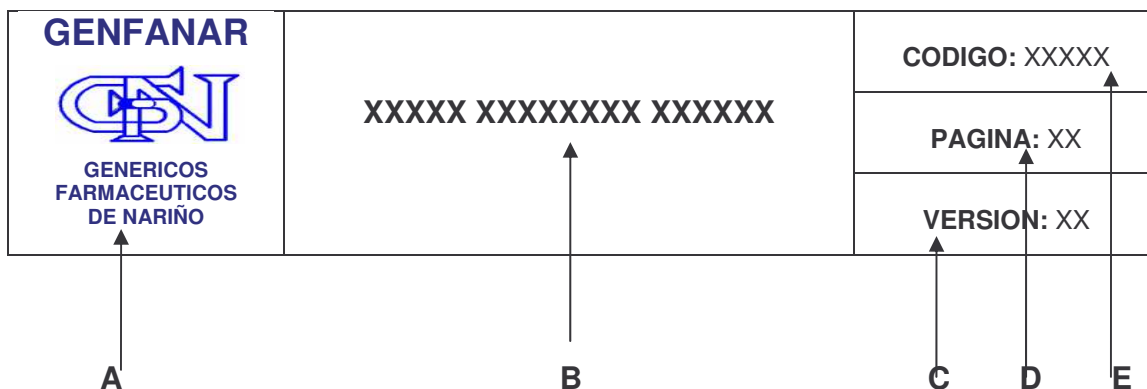
Requerimientos legales: hace referencia a todo lo que la normatividad legal exige.

Requerimientos de clientes: se refiere a todo aquello que los clientes desean para su plena satisfacción.

Requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000: Son todos los requisitos que según la norma cada proceso debe cumplir para buscar la eficacia efectividad y eficiencia en las actividades.


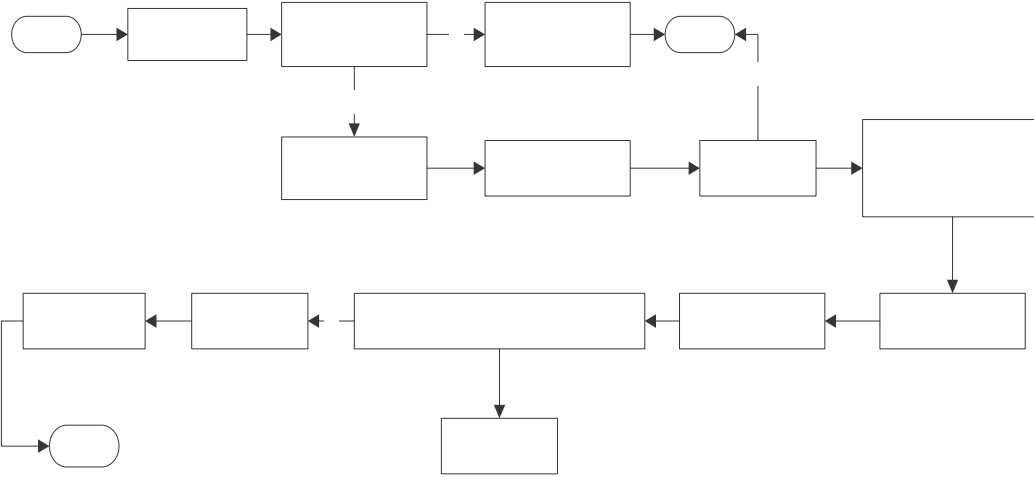
a. *Presentación de documentos:* para presentación de documentos que forman parte del manual de calidad de la empresa GENFANAR tales como caracterizaciones, procedimientos, manual de funciones, perfiles de cargo y otros documentos registros y formatos se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

Gráfica No. 4. Encabezado Presentación de Documentos.



- A=** Identificación de la empresa (logo y nombre)
- B=** Nombre del documento
- C=** Versión del documento
- D=** Paginas que ocupa todo el documento
- E=** Código del documento de acuerdo a listado maestro. (Ver anexo 4)


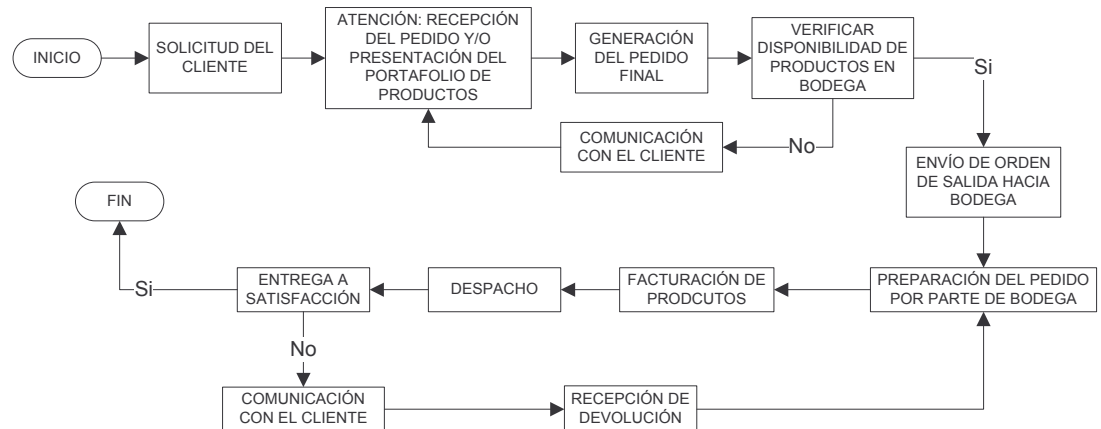
Cuadro No. 1. Proceso de Compras

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	PROCESO DE COMPRAS				CODIGO: D-CO-003
					PAGINA: 1-1
					VERSION: 002
OBJETIVO: Adquirir productos que cumplan con las especificaciones requeridas en el momento oportuno, en las cantidades requeridas y con precios favorables para prestar un eficiente servicio a nuestros clientes.					
RESPONSABLE DEL PROCESO: ASESOR COMERCIAL INTERNO y ASISTENTE DE COMPRAS.					
ENTRADAS					SALIDAS
Presupuesto, Formato orden de pedido, documentación actualizada de proveedores, (listado de precios, portafolio de productos, políticas de crédito y descuentos etc.), personal adecuado a las necesidades de la organización, requisitos legales.					Compra del producto, facturas de compra, informes de evaluación de proveedores, información actualizada de las compras realizadas y del inventario de la empresa.
PROVEEDORES					CLIENTES
Procesos de gestión financiera, gestión de calidad, gestión del talento humano, planificación, proceso de venta, proceso de compra.					Funcionarios de los procesos de: Gestión de calidad, de ventas, financiero, talento humano, planeación estratégica.
RECURSOS SOPORTE					MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
Personal idóneo, instalaciones y equipos, tiempo, recursos financieros.					Evaluación y selección de proveedores, auditorías internas. Seguimiento al manual de proveedores.
REQUISITOS DE NORMA	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
4.2.4 Control de los registros 7.4 Compras: 7.4.1 Proceso de compra. 7.4.2 Información de las compras. 7.4.3 Verificación de los productos comprados.	Solicitud de producto, el producto adquirido cumpla con especificaciones, cumplimiento de procedimientos del proceso.	Legalidad de los contratos, legalidad de cotizaciones, requerimientos de organismos de control y DIAN, Normatividad SICE, CUM., Programa nacional de fármaco vigilancia.	Cumplimiento de políticas de crédito y descuentos, manual de procesos, Requisitos reglamentados en la norma ISO 9001: 2000 y que NO influyan en el cumplimiento de requisitos legales.	Directorio de proveedores, Presupuesto, Formato solicitud de producto al proveedor, kárdex de inventarios, portafolio y precios de productos por proveedor formato de selección y evaluación de proveedores, ordenes de compra, ordenes de entrada a almacén, ordenes de salida de almacén., Facturas y/o remisiones.	
ELABORADO POR: JOSE ANDRES PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD	REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE		No


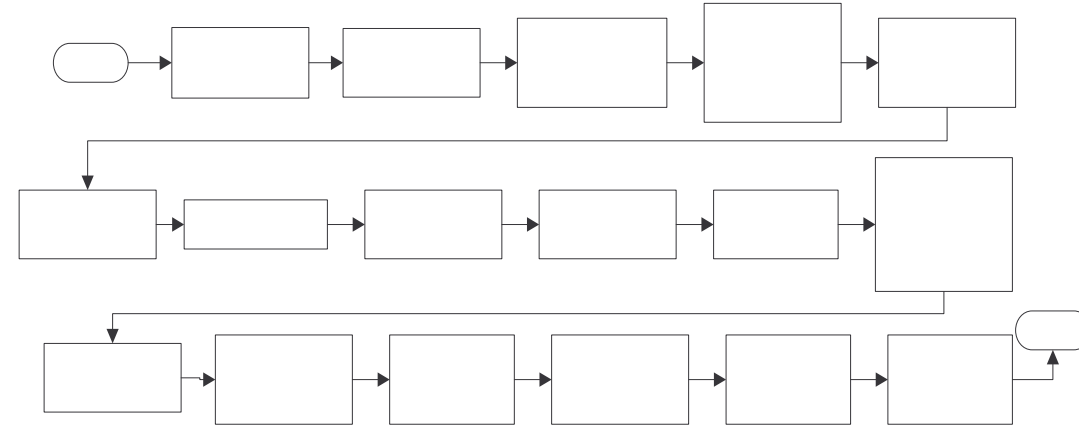
SOLICITUD DE PRODUCTO INICIO VERIFICACIÓN DE INVENTARIO EN ALMACEN

REVISIÓN DE DIRECTORUIO DE PROVEEDORES

Cuadro No. 2. Proceso de Ventas.


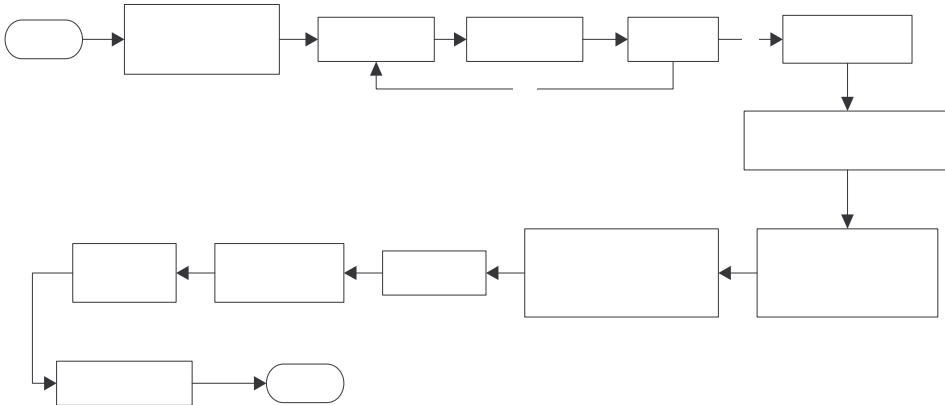
 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	PROCESO DE VENTAS				CODIGO: D-VE-002			
					PAGINA: 1-1			
					VERSION: 002			
OBJETIVO: Lograr la satisfacción del cliente a través de una eficiente prestación del servicio garantizando una excelente calidad de los productos que la empresa ofrece.								
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE								
<p>ENTRADAS</p> <p>Documentos de solicitudes de pedidos y órdenes de compra. Documentos actualizados sobre el portafolio de productos. Suministro oportuno de mercancías. Directorio de clientes, Proveedores calificados. Personal idóneo en este campo.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> SOLICITUD[SOLICITUD DEL CLIENTE] SOLICITUD --> ATENCION[ATENCIÓN: RECEPCIÓN DEL PEDIDO Y/O PRESENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS] ATENCION --> GENERACION[GENERACIÓN DEL PEDIDO FINAL] GENERACION --> VERIFICAR[VERIFICAR DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN BODEGA] VERIFICAR -- Si --> ENVIOS[ENVÍO DE ORDEN DE SALIDA HACIA BODEGA] VERIFICAR -- No --> COMUNICACION_CLIENTE[COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE] ENVIOS --> PREPARACION[PREPARACIÓN DEL PEDIDO POR PARTE DE BODEGA] PREPARACION --> FACTURACION[FACTURACIÓN DE PRODUCTOS] FACTURACION --> DESPACHO[DESPACHO] DESPACHO --> ENTREGA[ENTREGA A SATISFACCIÓN] ENTREGA -- Si --> FIN([FIN]) ENTREGA -- No --> COMUNICACION_CLIENTE_2[COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE] COMUNICACION_CLIENTE_2 --> RECEPCION[RECEPCIÓN DE DEVOLUCIÓN] RECEPCION --> PREPARACION COMUNICACION_CLIENTE --> ATENCION </pre>				<p>SALIDAS</p> <p>Solicitud de pedidos satisfechos. Entrega correcta y oportuna de pedidos. Salida de Almacén</p>			
<p>PROVEEDORES</p> <p>Responsables de los procesos de gestión de calidad, gestión de compras, gestión de talento humano y Planeación.</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Cliente final del producto.</p>			
<p>RECURSOS SOPORTE</p> <p>Talento Humano competente, Recursos Financieros, Recursos Físicos.</p>					<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>Verificación periódica de inventarios, Informe periódico de porcentaje de clientes satisfechos e insatisfechos. Auditorías internas. Evaluación de desempeño de los funcionarios. Control de producto no conforme.</p>			
<p>REQUISITOS DE NORMA</p> <p>4.2.4 Control de los requisitos 7.1 Planificación y realización del producto (4.1 Requisitos generales). 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5 Producción y prestación del servicio. 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Pedidos acordes a sus necesidades. Oportunidad en las entregas. Correcto envío de lo solicitado, Calidad en el servicio brindado.</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Requerimientos de organismos de control: DIAN. Normatividad SICE (sistema de información para la contratación estatal). Contratos legalizados correctamente.</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001/2000 Planes de mejoramiento, Control de documentos y registros.</p>	<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE</p> <p>Directorio de clientes Facturas de compra- venta, Formatos de cotizaciones, Kardex de inventarios, Formatos de órdenes de salida de productos, Ordenes de compra, Procedimientos.</p>
<p>ELABORADO POR: JOSE ANDRES PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD</p>					<p>REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD</p>	<p>APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE</p>		

Cuadro No. 3. Proceso de Gestión de Calidad


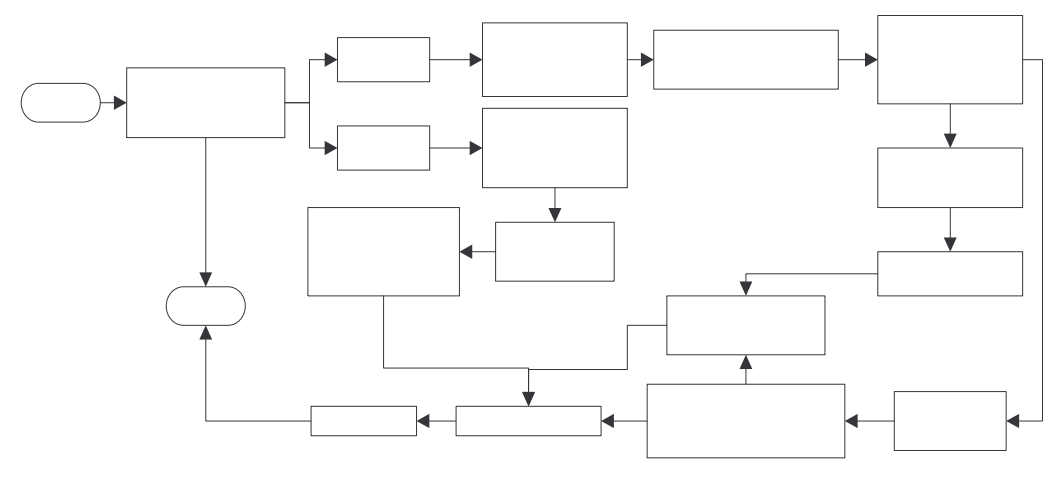
 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>				<p>CODIGO: D-GC-001</p>			
					<p>PAGINA: 1-1</p>			
					<p>VERSION: 001</p>			
<p>OBJETIVO: Mantener el funcionamiento del sistema para la mejora continua de la organización y el cumplimiento de los requisitos del cliente.</p>								
<p>RESPONSABLE DEL PROCESO: COMITÉ DE CALIDAD</p>								
<p>ENTRADAS</p> <p>Directrices de planificación. Planes de mejoramiento Presupuesto y programa anual de trabajo, Plan de gestión del S.G.C Control y suministro de Recursos Financieros, Capacitación, Motivaciones, Control y diligenciamiento del producto no conforme, Información actualizada para toma de indicadores de proceso.</p>					<p>SALIDAS</p> <p>Planes de mejoramiento. Control y gestión de acciones correctivas y preventivas, Documentos y registros actualizados y controlados, Informes de auditorías, Informe de no conformes, Control de verificación de cumplimiento de requisitos ISO 9001/2000.</p>			
<p>PROVEEDORES</p> <p>Responsable de los Proceso de: Planificación, Gestión Financiera, Gestión De Compras, Ventas, Mantenimiento, Talento Humano.</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Funcionarios de los Procesos de: planificación, Gestión financiera, gestión de compras, ventas, mantenimiento, Gestión del Talento Humano.</p>			
<p>RECURSOS SOPORTE</p> <p>Elementos y útiles de oficina en el momento oportuno. Equipos en buen estado, Personal adecuado a las necesidades de la organización, Infraestructura adecuada.</p>					<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>Informe de no conformes, hallazgos de auditorías, plan de control.</p>			
<p>REQUISITOS DE NORMA</p> <p>NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 VERSION 2000</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Mayor calidad en la prestación del servicio.</p>	<p>LEGALES</p> <p>Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001/2000.</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Evaluación, control y seguimiento al sistema de gestión, Requisitos reglamentados en la norma ISO 9001:2000 y que no influyan, para el cumplimiento de requisitos legales, Planes de mejoramiento, Control de documentos y registros, Disminución de no conformidades, Mayor eficiencia en la gestión de los procesos, Cumplimiento de procedimientos del proceso.</p>	<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE</p> <p>Manual de procesos y procedimientos, manual de funciones y perfiles, listado maestro, manual de calidad, Acciones correctivas preventivas, Auditorías internas, control de producto no conforme, formato creado por el Comité de Calidad, Informes de auditorías, cronograma de auditorías, planilla de indicadores</p>
<p>REQUERIMIENTOS</p>								
<p>ELABORADO POR: JOSE ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD</p>		<p>REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD</p>		<p>APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE</p>				

SOLICITUD DE COMITÉ DE CALIDAD
DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Cuadro No. 5. Proceso de Gestión del Talento Humano

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<h2>PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</h2>				CODIGO: D-GT-003
					PAGINA: 1-1
					VERSION: 00
OBJETIVO: Disponer de un Talento Humano competente y comprometido en el desarrollo de sus funciones para cumplir las expectativas del cliente.					
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE.					
ENTRADAS Información presupuestal, requerimientos y necesidades de las áreas, documentos e información de hojas de vida, formato de evaluación de desempeño, Directrices de planificación. Normatividad legal, Planes de mejoramiento, Control y suministros de recursos financieros, Capacitación.					SALIDAS Personal bien seleccionado y vinculado, capacitación e inducción al personal, evaluación de desempeño, plan de incentivos, convocatorias, Personal eficiente, calificado y comprometido.
PROVEEDORES Responsables de los procesos de: Planificación, Gestión de Calidad Gestión Financiera, Entidades de capacitación, empleados capacitados y con experiencia.					CLIENTES Funcionarios de los procesos de: Planificación, Gestión financiera, Gestión de compras, ventas, Mantenimiento, Gestión de calidad.
RECURSOS SOPORTE Talento humano, Tiempo, Recursos Financieros y Físicos.					MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Plan de control, auditorias internas, evaluaciones de desempeño, Observación de los responsables de cada área.
REQUISITOS DE NORMA					CLIENTES
Numeral 4.2.4 Control de los registros 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	Necesidades de formación, evaluación de desempeño, adecuada selección del personal, personal atento y que pueda solucionar las inquietudes y necesidades de los clientes, Inducción de personal.	Cumplir con el código sustantivo del trabajo, Legislación actualizada (Requerimientos legales).	Manual de funciones y perfiles de cargo, procesos y procedimientos internos de la organización, reglamento interno de trabajo, Requisitos reglamentados en la norma ISO 9001:2000 y que NO influyan, para el cumplimiento de requisitos legales	Responsables de los procesos de trabajo, manual de funciones y perfiles de cargo, plan de capacitación, Hojas de vida de los funcionarios, evaluación de desempeño, procedimientos de contratación de personal.	INICIO PRESENTACIÓN DE LA VACANTE EN LA EMPRESA SELECCIÓN DE PERSONAL
ELABORADO POR: JOSE ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD	REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE			

Cuadro No. 6. Proceso de Gestión Financiera


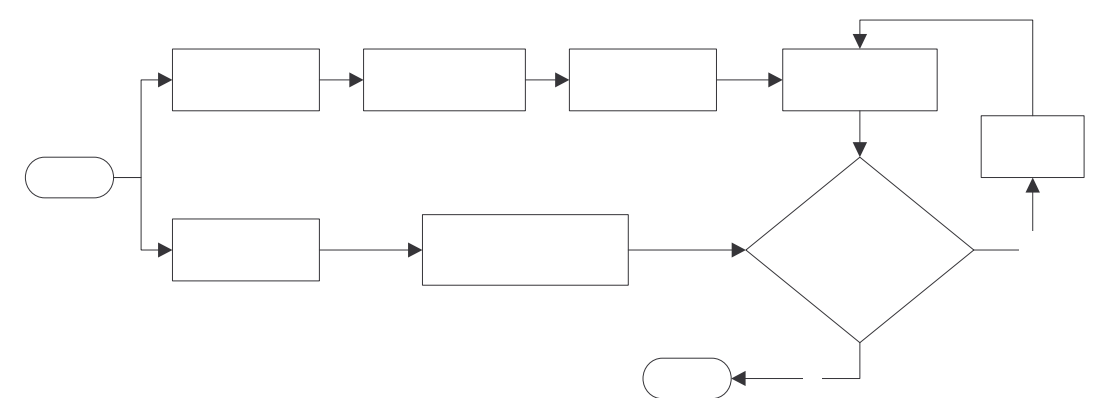
 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA				CODIGO: D-GF-001
					PAGINA: 1-1
					VERSION: 001
OBJETIVO: OBJETIVO: Garantizar los recursos financieros que permitan el normal funcionamiento de la organización.					
RESPONSABLE DEL PROCESO: CONTADOR					
ENTRADAS					SALIDAS
Directrices de planificación, recursos económicos, personal competente y capacitado, Documentos actualizados y controlados, informes ingresos y egresos, Capacitación, informe de recaudo de cartera, conciliaciones bancarias.					CLIENTES
PROVEEDORES					Funcionarios de los procesos de: Planificación, Gestión del Talento Humano, Gestión de compras, Gestión financiera, Mantenimiento, Gestión de calidad y proveedores.
RECURSOS SOPORTE					MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
Equipos de oficina en perfecto estado. Insumos de papelería, Personal adecuado para los requerimientos del proceso, Sistema contable adecuado.					Auditorías internas, solicitud Informes al área de contabilidad. Arqueos de caja, Inventarios.
REQUISITOS DE NORMA	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Numeral: 4.2.4 Control de los registros 6: Gestión de los recursos 6.1 Provisión de recursos.	Control de recursos financieros, Información actualizada del estado económico de la organización, Información de ejecución de recursos de la organización, recursos financieros para operación de los procesos.	Requerimientos de los entes de control como la DIAN, Cámara de Comercio, estatuto tributario, Reglamentación tributaria actualizada, programación contable de la DIAN.	Requisitos reglamentados en la norma NTC ISO 9000:2000 y que no influyan para el cumplimiento de los requerimientos legales.	Facturas de compras, facturas de ventas, comprobantes de egreso, recibos, conciliación y aprobación de estados financieros, elaboración de nómina, conciliaciones bancarias, libros auxiliares, libros principales, estados financieros. Informe de estado de cartera, liquidaciones de aportes de seguridad social, y parafiscales.	
ELABORADO POR: JOSE ANDRES PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD	REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE	INICIO RECAUDO DE CARTERA (EFECTIVO EN CHEQUE)		

ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE EGRESO

CONSIGNA LA CUENTA DE LA EMPRESA
PROGRAMA PAGO OBLIGACIONES FINANCIERAS

PAGO EFECTIVO
CONSIGNA

Cuadro No. 7. Proceso de Mantenimiento

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	PROCESO DE MANTENIMIENTO				CODIGO: D-MA-001				
					PAGINA: 1-1				
					VERSION: 002				
OBJETIVO: Mantener en perfecto estado el funcionamiento de los equipos e instalaciones de la Empresa por medio de la aplicación de mantenimientos preventivos y correctivos, garantizando el normal desarrollo de las diferentes actividades de la Entidad.									
RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADOR DE CALIDAD.									
<p>ENTRADAS</p> <p>Recursos Financieros. Plan de gestión del S.G.C Documentos y registros actualizados de los equipos. Control de verificación de cumplimiento de requisitos de norma ISO 9001, Control y gestión de acciones correctivas y preventivas Personal adecuado a las necesidades de la organización. Proveedores calificados.</p>	 <pre> graph LR Start([Inicio]) --> A[Activación de la solicitud de mantenimiento] A --> B[Asignación de personal y recursos] B --> C[Realización de la actividad de mantenimiento] C --> D[Verificación de la actividad de mantenimiento] D --> E{¿Cumplimiento de requisitos?} E -- Sí --> F[Finalización de la actividad de mantenimiento] E -- No --> G[Identificación de causas] G --> H[Implementación de acciones correctivas] H --> D F --> End([Fin]) </pre>				<p>SALIDAS</p> <p>Equipos de cómputo, vehículos, y equipos en general en buenas condiciones para su normal funcionamiento e Infraestructura adecuada.</p>				
<p>PROVEEDORES</p> <p>Responsables de los procesos de: Planificación, Gestión de Calidad Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Compras y Ventas.</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Funcionarios de los procesos de: Planificación, Gestión de Calidad, Gestión Financiera., Gestión de Compras, Ventas, Despacho y Distribución.</p>				
<p>RECURSOS SOPORTE</p> <p>Talento humano, recursos financieros, físicos y tecnológicos.</p>					<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>Cumplimiento de un cronograma de mantenimiento Plan de control, Auditorías de calidad, revisión por la Dirección.</p>				
REQUERIMIENTOS									
<p>REQUISITOS DE NORMA</p> <p>Numeral 4.2.4 Control de los registros 6:3 Infraestructura. 6.4 Ambiente de trabajo.</p>					<p>CLIENTES</p> <p>Personal adecuado a las necesidades de la organización, Equipos de cómputo e infraestructura en general adecuados para la prestación del servicio, cumplimiento de los procedimientos del proceso.</p>	<p>LEGALES</p> <p>N. A.</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Funcionamiento adecuado de los equipos, instalaciones en buen estado, Requisitos reglamentarios en la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE</p> <p>Programa de mantenimiento, Procedimiento de mantenimiento, Hojas de vida los equipos Documentos de garantía de equipos, Contratos de mantenimiento, Facturas de compra de los equipos.</p>	
<p>ELABORADO POR: JOSE ANDRES PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD</p>	<p>REVISADO POR: IVAN DARIO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD</p>	<p>APROBADO POR: JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE</p>		<p>DETERMINAR LOS EQUIPOS A REVISAR</p>					

**ELABORAR PLA DE
MANTENIMIENTO**


3.1.5 Procedimientos de GENFANAR. Los procedimientos son la descripción de actividades de forma detallada que deben seguirse en la realización de las funciones dentro de cada área de la empresa, permite conocer el funcionamiento interno en los que se refiere a la descripción de tareas, requerimientos y responsables de su ejecución; sirven de base para inducciones y adiestramiento del personal ya que describen en forma puntual las actividades de cada puesto.


Para la identificación de los procedimientos fue necesaria la información sobre los procesos ya que a partir de allí se desglosa detalladamente las actividades (ver anexo N° 6 y 7)

Los procedimientos que se identificaron son los siguientes:


- *Procedimiento de solicitud de productos (ver cuadro N° 8)*
- *Procedimiento de Selección y Evaluación de productos de acuerdo a requerimientos de La empresa (ver cuadro N° 9)*
- *Procedimiento de solicitud de pedidos (ver cuadro N° 10)*
- *Procedimiento de contratación de personal (ver cuadro N° 11)*
- *Procedimiento de elaboración del Plan de Capacitación y Mejoramiento Continuo (ver cuadro N° 12)*
- *Procedimiento de Planeación Estratégica (ver cuadro N° 13)*
- *Procedimiento de disponibilidad financiera (ver cuadro N° 14)*
- *Procedimiento de programación de pagos (ver cuadro N° 15)*
- *Procedimiento de contabilización (ver cuadro N° 16)*
- *Procedimiento Mantenimiento Preventivo (ver cuadro N° 17)*
- *Procedimiento Mantenimiento Correctivo (ver cuadro N° 18)*
- *Procedimiento de Gestión de Calidad (ver cuadro N° 19)*

Cuadro No. 8. Procedimiento de Solicitud de Productos


 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	COMPRAS			CÓDIGO: P-CO-001
				PÁGINA: 1-2
				VERSIÓN - 001
<p>OBJETIVO: Mantener un stock de inventarios suficiente para la prestación de un buen servicio. ALCANCE: Aplica a los procesos Misionales y Financiero establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>				
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PRODUCTOS				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Revisión de existencia en bodega	Auxiliar de bodega	Solicitud de productos	
2.	Solicitud de productos sobre pedidos	Asesores comerciales.	Solicitud de producto por parte del cliente.	
3.	Selección del proveedor	Asesor Comercial Interno y/o Gerente.	Formato de Selección y Directorio de Proveedores.	
4.	Generación y envío de orden de compra a proveedor	Asesor Comercial Interno	Orden de Compra	Características de la orden de compra (cantidades, marca, presentación, tiempo de entrega, precios, características de almacenamiento)
5.	Llegada del producto a la empresa GENFANAR.	Transportador y Auxiliar de Bodega.	Factura de proveedor y Remesa de Transporte.	
6.	Revisión de mercancía en conformidad con la factura.	Auxiliar de bodega	Factura de Compra.	
7.	Revisión de mercancía en conformidad con orden de compra.	Aux. de bodega	Orden de compra y factura	Características de orden de la orden de compra, fechas de vencimiento. NOTA: si el producto no cumple con las cantidades y características de calidad establecidas en la orden de compra el producto puede ser devuelto al proveedor y se debe dejar un reporte de lo ocurrido.


	COMPRAS			CÓDIGO: P-CO-001
				PÁGINA: 2-2
				VERSIÓN - 002
OBJETIVO: Mantener un stock de inventarios suficiente para la prestación de un buen servicio. ALCANCE: Aplica a los procesos Misionales y Financiero establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PRODUCTOS				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
8.	Verificación de precios en conformidad con factura y orden de compra.	Asistente de Compras	Factura y Orden de Compra.	Si los precios no concuerdan entre cotización, orden de compra y factura se debe establecer conversación con el proveedor para devolución o aclaración.
9.	Entrada de mercancía a bodega en físico.	Auxiliar de Bodega.	Kárdex de Inventario	
10.	Ingreso de productos al sistema.	Asistente de Compras	Reporte de Ingreso	
11.	Evaluación a proveedor	Asesor comercial Interno y Gerencia.	Formato de Evaluación de Proveedor	
12.	Comunicación de la evaluación a proveedor	Coordinador de Calidad		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSE ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 9. Procedimiento de Selección y evaluación de Productos de acuerdo a requerimientos de la Empresa

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	COMPRAS			CÓDIGO: P-CO-002
				PÁGINA: 2-2
				VERSIÓN - 002
OBJETIVO: Adquirir productos de acuerdo a los requerimientos de la empresa.				
ALCANCE: Aplica al proceso de compras establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PRODUCTOS DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Selección de productos de acuerdo al portafolio que presenta el proveedor.	Asesor comercial Interno y/o Gerencia	Portafolio de productos del Proveedor	.
2.	Evaluación de cantidades que dispone, tiempo de entrega, crédito que otorga y prestigio que ofrece.	Asesor comercial Interno y Gerencia.		
3.	Evaluación y comparación con otros proveedores que ofrecen el mismo producto.	Asesor Comercial y Gerencia		
4.	Selección del proveedor según requerimientos de GENFANAR.	Asesor Comercial interno y Gerencia		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSE JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 10. Procedimiento de Solicitud de Pedidos

	VENTAS			CÓDIGO: P-VE-001
				PÁGINA: 1-2
				VERSIÓN - 002
OBJETIVO: Determinar e identificar las necesidades de los clientes.				
ALCANCE: Aplica a los procesos misionales establecidos en el sistema de gestión de calidad.				
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PEDIDOS				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Recepción y atención del cliente	Vendedor Interno o Externo		
2.	Presentación del portafolio de productos	Vendedor Interno o Externo	Portafolio de productos	
3.	Generación de solicitud de pedido	Vendedor Interno o Externo	Orden de Pedido	
4.	Confirmación de pedido	Vendedor Interno o Externo	Directorio de Clientes	Llamar al cliente para confirmar el pedido y/o comunicar la no disponibilidad del producto
5.	Separar de estantería productos solicitados	Auxiliar de Bodega	Orden de Pedido o Remisión	
6.	Verificar la mercancía separada	Auxiliar de Bodega	Orden de Pedido	
7.	Facturación	Facturador	Orden de Pedido	
8.	Empaque de los productos separados	Auxiliar de Bodega		
9.	Distribución del pedido	Mensajero	Factura	
10.	Verificación del pedido con el cliente	Mensajero	Orden de Pedido	Nota 1: si hay conformidad finaliza. Nota 2: si no hay conformidad se recepciona la devolución.
11.	Recepción a satisfacción del cliente.	Cliente	Visto bueno de recibido por el Cliente	Si el producto no cumple con las características de calidad solicitadas por el cliente se procede a la reposición del producto ver paso 13 ; si el producto cumple plenamente con las características de calidad solicitadas por el cliente pasa a la siguiente actividad y finaliza el procedimiento.

GENFANAR  GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO	VENTAS			CÓDIGO: P-VE-001
				PÁGINA: 2-2
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Determinar e identificar las necesidades de los clientes.				
ALCANCE: Aplica a los procesos misionales establecidos en el sistema de gestión de calidad.				
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PEDIDOS				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
12.	Cobro del valor de la factura.	Mensajero.	Recibo de caja.	Cuando la venta se hace de contado, se recibe el dinero inmediatamente y se entrega factura al cliente, si la venta se hace a crédito se hacer firmar la factura por el cliente.
13.	Atención al cliente no conforme.	Asesor comercial	Directorio de Clientes.	
14.	Recepción de devolución	Mensajero.		
15	Re envío del pedido a conformidad.	Mensajero.	Factura.	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 11. Procedimiento de Contratación de Personal.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			CÓDIGO: P-GT-001
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Lograr una correcta contratación de personal.				
ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Presentación de vacante.	Gerente		
2.	Recepción y selección de hojas de vida de aspirantes.	Gerente	Hojas de vida de aspirantes	
3.	Evaluación de perfil de cargo vs hoja de vida	Gerente	Perfil de cargo y hojas de vida	
4.	Selección de personal	Gerente		
5.	Contratación	Gerente	Contrato	
6.	Inducción a personal seleccionado y periodo de prueba.	Gerente, persona que deja la vacante y/o personal del área de trabajo.		
7.	Evaluación de periodo de prueba	Gerente.		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE


Cuadro No. 12. Procedimiento de Elaboración del Plan de Capacitación y Mejoramiento Continuo

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			CÓDIGO: P-GT-002
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Capacitar al personal para lograr un mejoramiento continuo				
ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DEL PLAN DE CAPACITACION Y MEJORAMIENTO CONTINUO				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Comparación de perfil de cargo vs hoja de vida incluyendo la evaluación de desempeño	Coordinador de Calidad	Hoja de vida, documento de perfil de cargo	
2.	De acuerdo a comparación se determina las necesidades de capacitación.	Gerente	Formato perfil vs hoja de vida	
3.	Establecer plan anual de capacitación	Coordinador de calidad	Plan de Capacitación	
4.	Elaboración y ejecución del plan de capacitación.	Gerente y Asesores y/o Capacitadores	Plan de Capacitación, Cronograma de Actividades	
5.	Evaluación de desempeño	Gerente		
6.	Análisis de hallazgo	Gerente, Coordinador de Calidad		
7.	Plan de mejora continua	Gerente y Asesores y/o Capacitadores.	Plan de Mejora Continua (Documento en donde se discrimina las actividades a realizar)	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE


Cuadro No. 13. Procedimiento de Planeación Estratégica

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			CÓDIGO: P-PL-001
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Tener una visión clara del futuro de la empresa. ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad.				
PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Recolección de información externa e interna	Comité de Planeación (Gerente y Contadora)	Balances, Encuestas, DOFA	
2.	Análisis de la información bajo matriz DOFA	Comité de Planeación (Gerente y Contadora)	Matriz DOFA	
3.	Establecimiento de directrices	Comité de Planeación (Gerente y Contadora)	Documento de Planeación	
4.	Definición de necesidades para cumplimiento de directrices organizacionales.	Gerente, Contador	Informe Financiero (Balance General, Estado de Resultados)	
5.	Seguimiento de lo establecido en la planeación	Comité de Planeación (Gerente y Contadora).	Documento de Planeación	
6.	Plan de mejoramiento continuo.	Comité de Planeación (Gerente y Contadora).	Documento del Plan de Mejoramiento Continuo	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE


Cuadro No. 14. Procedimiento de Disponibilidad Financiera

	GESTIÓN FINANCIERA			CÓDIGO: P-GF-001
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 002
OBJETIVO: Contar con los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones de la empresa. ALCANCE: Aplica a todo los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad.				
PROCEDIMIENTO DE DISPONIBILIDAD FINANCIERA				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Revisión de disponibilidad en efectivo y bancos	Auxiliar Contable	Conciliación Bancaria	
2.	Revisión de cuentas por cobrar.	Auxiliar Contable	Cartera	
3.	Priorización de cuentas por cobrar.	Auxiliar Contable	Listado de Cuentas por Cobrar	
4.	Cobro de cartera.	Asesor Comercial.	Estado de Cuenta del Cliente.	
5.	Recaudo de cartera en mora	Asesor Comercial.	Cartera.	
6.	Elaboración de recibo de caja.	Asesor Comercial o Auxiliar. Contable.	Recibo de Caja.	
7.	Consignación del recaudo de cartera (cheque o efectivo).	Mensajero	Consignación	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 15. Procedimiento de Programación de Pagos.

	GESTIÓN FINANCIERA			CÓDIGO: P-GF-002
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Realizar de forma adecuada los diferentes pagos tanto a proveedores como gastos varios. ALCANCE: Aplica al proceso de Compras, Talento Humano, establecidos en el sistema de gestión de calidad.				
PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN DE PAGOS				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Revisión de cuentas por pagar y gastos varios.	Gerente y Auxiliar. Contable.	AZ Cuentas por Pagar.	
2.	Selección de cuentas por pagar según fecha de vencimiento y/o pronto pago.	Gerente y Auxiliar. Contable.	Factura de Compra.	
3.	Autorización de pagos.	Gerente		
4.	Liquidación de cuenta por pagar y/o gastos varios.	Auxiliar. Contable.	Factura de Compra.	
5.	Pago en efectivo o en cheque de Cuentas por Pagar y/o gastos varios.	Auxiliar. Contable.	Comprobante de Egreso de Banco o Efectivo.	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE


Cuadro No. 16. Procedimiento de Contabilización.

	GESTIÓN FINANCIERA			CÓDIGO: P-GF-003
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 002
OBJETIVO: Mantener actualizada toda la información contable para consultas posteriores. ALCANCE: Aplica al Proceso Financiero.				
PROCEDIMIENTO DE CONTABILIZACION				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Contabilización de recibos de caja en efectivo y/o cheque y comprobante de egreso en efectivo.	Auxiliar Contable.	Recibos de Caja y Comprobantes de Egreso en Efectivo.	
2.	Contabilización de la Consignación (efectivo o cheque).	Auxiliar Contable.	Consignaciones	
3.	Archivo de los anteriores documentos.	Auxiliar Contable.	Documentos anteriores	
4.	Arqueo de caja.	Auxiliar Contable.	Boletín de Caja	
5.	Comparación auxiliar de caja VS valor boletín de caja.	Auxiliar Contable.	Auxiliar y Boletín de Caja.	
6.	Contabilización de egresos con cheque.	Auxiliar Contable.	Comprobante de Egreso.	
7.	Archivo de comprobantes de egreso.	Auxiliar Contable.	Comprobante	
8.	Conciliación bancaria	Contadora.	Extractos Bancarios	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 17. Procedimiento de Mantenimiento Preventivo.

	MANTENIMIENTO			CÓDIGO: P-MA-001
				PÁGINA:1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Mantener en buen estado los equipos para lograr la conformidad del cliente. ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Identificación de equipos en la entidad	Coordinador de Calidad	Hoja de vida de los equipos.	
2.	Verificar la última revisión de los equipos.	Coordinador de Calidad	Hoja de vida de cada equipo.	
3.	Elaboración plan de mantenimiento preventivo	Coordinador de Calidad	Plan de mantenimiento	
4.	Identificar las posibles empresas de mantenimiento de equipos.	Gerente	Directorio de empresas especializadas	
5.	Solicitud de cotizaciones	Gerente	Cotización	
6.	Evaluación de precios de cada asesor.	Gerente	Cotización	
7.	Contratación de la empresa más idónea para esta actividad.	Gerente	Contrato	
8.	Ejecución del plan de mantenimiento.	Asesor especializado		
9.	Prueba del equipo inspeccionado.	Responsable del equipo.	Reporte	
10.	Visto bueno o rechazo del mantenimiento realizado	Responsable del equipo.	Reporte	
11.	Registro en hoja de vida de los equipos.	Empresa que realizo el mantenimiento	Hoja de vida de los equipos	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 18. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo.

	MANTENIMIENTO			CÓDIGO: P-MA-002
				PÁGINA: 1-1
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Reparar los equipos en caso de un eventual daño. ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Identificación del equipo en mal estado	Responsable del equipo		
2.	Ejecución del mantenimiento.	Asesor especializado		
3.	Prueba del equipo revisado.	Responsable del equipo.		
4.	Visto bueno (si hay conformidad)	Responsable del equipo.		NOTA: cuando hay conformidad con el trabajo realizado.
5.	Rechazo del trabajo realizado.	Responsable del equipo.		NOTA: cuando no hay conformidad con el trabajo realizado.
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

Cuadro No. 19. Procedimiento de Gestión de Calidad.

	GESTIÓN DE CALIDAD			CÓDIGO: P-GC-001
				PÁGINA: 1-2
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Facilitar la certificación de Calidad				
ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Conformación del comité de calidad	Audidores Externos, Audidores Internos, Gerencia.	Acta de constancia	
2.	Diagnostico empresarial	Comité de Planeación (Gerente, y Contadora).	DOFA	
3.	Elaboración de encuestas de satisfacción.	Audidores Internos, Personal designado por la Empresa.	Encuesta de satisfacción del cliente	
4.	Elaboración de manuales de funciones y perfiles por cargo.	Comité de Calidad	Manual de Funciones y perfil por cargo	
5.	Identificación de necesidades de capacitación	Gerente.		
6.	Elaboración de inventarios por equipos.	Audidores Internos, cada persona que trabaja en la Empresa	Listado de equipos por persona	
7.	Identificación de procesos.	Comité de Gestión de Calidad.		
8.	Determinar interacción de procesos.	Comité de Gestión de Calidad.		
9.	Definir requisitos de cada proceso.	Comité de Gestión de Calidad.		
10.	Definir los flujos de cada proceso.	Comité de Gestión de Calidad	Flujo grama de procesos	
11.	Levantamiento y registro para cada proceso	Comité de Gestión de Calidad	Mapa de Procesos	
12.	Distribución de la documentación.	Comité de Gestión de Calidad	Documentación de Procesos	
13.	Análisis de no conformes	Comité de Gestión de Calidad.	Informe de Auditoria	

	GESTIÓN DE CALIDAD			CÓDIGO: P-GC-001
				PÁGINA: 1-2
				VERSIÓN - 001
OBJETIVO: Facilitar la certificación de Calidad				
ALCANCE: Aplica a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CALIDAD				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
14.	Plan de mejoramiento continuo.	Comité de Gestión de Calidad.	Documento Plan de Mejoramiento Continuo	
15.	Elaboración de programas de auditorias.	Audidores Externos	Cronograma de Auditoria	
16.	Control de ejecución del programa de auditorias.	Gerencia y Auditores Externos	Programa de Auditorias	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T. COORDINADOR DE CALIDAD		IVÁN DARÍO ERASO R. AUDITOR INTERNO DE CALIDAD		JOSÉ JAVIER INSUASTY GERENTE

3.1.6 Análisis de cargos. Es importante para toda organización describir y analizar de forma clara los cargos y funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores ya que esto implica una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier empresa.

Se hace de vital importancia el análisis de cargos dentro de la empresa porque por medio de éste: se deduce, analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocuparlos y características del ocupante, que sirven de base para la orientación profesional, la evaluación de salarios, la utilización de trabajadores y otras prácticas de personal.


Dentro de la empresa objeto de estudio GENFANAR se ha definido de forma clara un manual de funciones y los respectivos perfiles de cargo con el fin de optimizar todas las actividades que realiza cada empleado. Además se ha establecido un plan de capacitación con el propósito de mejorar el desempeño y la capacidad productiva de cada trabajador.

a. *Manual de funciones.* Para toda empresa es muy importante contar con un instrumento de trabajo que contenga las tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas elaborado de acuerdo a los procedimientos que resumen las orientaciones para desarrollar las labores cotidianas estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva garantizando un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.


Con el fin de obtener información que permita la elaboración del presente manual de funciones, igualmente fue necesaria la participación de todos y cada uno de los empleados de la empresa en el cual fue de vital importancia el manejo de un formato (Ver anexo N° 2) de donde se dedujo las funciones de cada trabajador desarrollada en su respectivo puesto de trabajo,

- *Funciones del Gerente (ver cuadro N° 20)*
- *Funciones del Contador (ver cuadro N° 21)*
- *Funciones del Auxiliar Contable (ver cuadro N° 22)*
- *Funciones del Asesor Comercial Interno (ver cuadro N° 23)*
- *Funciones del Asesor Comercial Externo (ver cuadro N° 24)*
- *Funciones del Director Técnico en Salud (ver cuadro N° 25)*
- *Funciones del Asistente de Compras (ver cuadro N° 26)*
- *Funciones del Auxiliar de Bodega (ver cuadro N° 27)*
- *Funciones del Mensajero (ver cuadro N° 28)*


Cuadro No. 20 Funciones del Gerente.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>COD: D-GT-002</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN - 001</p>
<p>GERENTE</p>		
<p>OBJETIVO: Conseguir los objetivos empresariales, optimizando los recursos disponibles y asegurando el máximo de calidad y satisfacción de clientes.</p>		
<p>NOMBRE DEL CARGO: GERENTE DEPENDENCIA: GERENCIA JEFE INMEDIATO: FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fijación de objetivos organizacionales. ➤ Negociación con clientes institucionales y especiales. ➤ Manejo de personal. ➤ Motivar, comunicar, controlar y evaluar todo el personal. ➤ Realizar contrataciones de personal. ➤ Establecer metas a cada una de las áreas. ➤ Demás funciones que se le solicite. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro Nº 21. Funciones Contador.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>COD: D-GT-002</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>CONTADOR</p>		
<p>OBJETIVO: Responder por la gestión contable y tributaria de la organización y realizar la coordinación, verificación y control de la ejecución de los registros contables correspondientes a las transacciones financieras y comerciales de la empresa, la oportuna elaboración y presentación de los informes y documentos pertinentes.</p>		
<p>NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR DEPENDENCIA: CONTABILIDAD JEFE INMEDIATO: GERENTE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar los movimientos contables de ingresos y egresos así como de movimientos bancarios. ➤ Verificar y aprobar la elaboración de formularios de retención en la fuente IVA y RETEICA. ➤ Preparar la declaración de renta y patrimonio. ➤ Verificar y aprobar la impresión y archivo de los libros auxiliares y demás documentos contables elaborados mensualmente. ➤ Preparar y presentar los informes requeridos por sus superiores con la oportunidad y periodicidad indicados. ➤ Asistir a las reuniones de junta directiva cuando requieran su presencia y elaborar los informes que le soliciten. ➤ Revisar el soporte de caja menor y reporte de cuentas. ➤ Preparar medios magnéticos para la dirección de impuestos y aduanas nacionales de la seccional Pasto. ➤ Demás funciones que se le solicite. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 22. Funciones Auxiliar Contable.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>		<p>COD: D-GT-002</p>
			<p>PÁGINA: 1-1</p>
			<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>AUXILIAR CONTABLE</p>			
<p>OBJETIVO: Mantener la contabilidad al día y debidamente soportada Para cualquier consulta que se requiera.</p>			
<p>NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR CONTABLE DEPENDENCIA: CONTABILIDAD JEFE INMEDIATO: CONTADOR FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arqueo de caja diario ➤ Registro de ingresos (recibos de caja) ➤ Registro de egresos ➤ Diligenciar planillas de parafiscales. ➤ Diligenciar formularios IVA y Rete fuente. ➤ Procesar contablemente devoluciones en compras y en ventas. ➤ Programación y pago a proveedores. ➤ Demás funciones que se le solicite. 			
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>	


Cuadro Nº 23. Funciones Asesor Comercial Interno.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>COD: D-GT-002</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>ASESOR COMERCIAL INTERNO</p>		
<p>OBJETIVO: Brindar asesoría adecuada a los clientes a través del una buena atención.</p>		
<p>NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL INTERNO DEPENDENCIA: COMERCIAL JEFE INMEDIATO: GERENTE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventas telefónicas y personalizadas ➤ Compras a proveedores ➤ Liquidación ➤ Facturación manual ➤ Cotizaciones ➤ Demás funciones que se le solicite. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro N° 24. Funciones Asesor Comercial Externo.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	MANUAL DE FUNCIONES		COD: D-GT-002
			PÁGINA: 1-1
			VERSIÓN – 001
ASESOR COMERCIAL EXTERNO			
<p>OBJETIVO: Promover los productos que hacen parte del portafolio de servicios a entidades y clientes naturales, tanto del sector publico como privado, hacer seguimiento de los clientes, con visitas a sus puntos de trabajo incrementar las ventas a través de servicio especializado.</p>			
<p>NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL EXTERNO DEPENDENCIA: COMERCIAL JEFE INMEDIATO: GERENTE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar visitas a clientes de acuerdo a cronograma. ➤ Tomar pedidos a clientes de acuerdo a la venta. ➤ Realizar cobros de facturas vencidas a clientes visitados. ➤ Hacer seguimiento a clientes. ➤ Entrega de informe quincenal de visitas, ventas y cobros. ➤ Demás funciones que se le solicite. 			
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad	IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad	JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente	


Cuadro Nº 25. Funciones Director Técnico en Salud.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>COD: D-GT-002</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>DIRECTOR TÉCNICO EN SALUD</p>		
<p>OBJETIVO: Vigilar y controlar el manejo de medicamentos en el área De recepción, almacenamiento y despacho.</p>		
<p>NOMBRE DEL CARGO: DIRECTOR TÉCNICO EN SALUD DEPENDENCIA: GERENCIA JEFE INMEDIATO: GERENTE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Control en la distribución de medicamentos ➤ Organización del manejo del uso del manual de procesos y procedimientos de los medicamentos. ➤ Facturar ➤ Sistematizar informes de medicamentos de control. ➤ Atención al cliente por teléfono ➤ Demás funciones que se le solicite. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro N° 26. Funciones Asistente de Compras.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>COD: D-GT-002</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN - 001</p>
<p>ASISTENTE DE COMPRAS</p>		
<p>OBJETIVO: Mantener un buen manejo del kárdex, inventarios tanto físico como en el sistema (vencimientos, rotación, costos reales, stock real, re calculo) con el fin de realizar cotizaciones, imprimir, hacer devoluciones a proveedores.</p>		
<p>NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE DE COMPRAS DEPENDENCIA: COMERCIAL JEFE INMEDIATO: GERENTE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresar facturas de compra al sistema. ➤ Creación de productos en sistema. ➤ Manejo general de inventarios. ➤ Cotizaciones de medicamentos para diferentes entidades y listas de precios. ➤ Digital la lista CUM según las ventas del mes. ➤ Elaborar órdenes de pedidos autorizadas por el Gerente. ➤ Descargar de inventario notas debito y notas crédito. ➤ Demás funciones que se le solicite. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>

Cuadro N° 27. Funciones Auxiliar de Bodega.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>		<p>COD: D-GT-002</p>
			<p>PÁGINA: 1-1</p>
			<p>VERSIÓN - 001</p>
<p>AUXILIAR DE BODEGA</p>			
<p>OBJETIVO: llevar un buen manejo de la mercancía con el fin de satisfacer al cliente con productos adecuados.</p>			
<p>NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE BODEGA DEPENDENCIA: ALMACÉN JEFE INMEDIATO: ASESOR COMERCIAL INTERNO FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir mercancía ➤ Verificar mercancía ➤ Sellar mercancía ➤ Surtir mercancía ➤ Preparar pedidos ➤ Empacar pedidos ➤ Rotular cajas de pedidos ➤ Despachar pedidos ➤ Demás funciones que se le solicite.. 			
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>	

Cuadro N° 28. Funciones Mensajero.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>		<p>COD: D-GT-002</p>
			<p>PÁGINA: 1-1</p>
			<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>MENSAJERO</p>			
<p>OBJETIVO: Distribuir los pedidos a satisfacción del cliente.</p>			
<p>NOMBRE DEL CARGO: MENSAJERO DEPENDENCIA: ALMACÉN JEFE INMEDIATO: ASESOR COMERCIAL INTERNO FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Chequear pedidos ➤ Separar pedidos ➤ Distribuir pedidos. ➤ Diligencias a diferentes entidades (bancos, cámara de comercio, contraloría, procuraduría etc.). ➤ Demás funciones que se le solicite. 			
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>	


b. *Perfiles de Cargo.* Para cada puesto de trabajo es importante tener una serie de requerimientos mínimos con los cuales la empresa tome una buena decisión a la hora de contratar a una determinada persona.

Dichos requerimientos hacen referencia a una serie de aspectos de formación, habilidades y aptitudes con el cual todo aspirante a un cargo debe identificarse para asumir cualquier tipo de responsabilidad dentro de la empresa.


De acuerdo a lo anterior se ha creado un perfil de cargo para cada puesto de trabajo dentro de la empresa GENFANAR donde el principal objetivo de éste es que la organización cuente con un personal idóneo con el cual se pueda garantizar un óptimo desempeño en las labores diarias realizadas.

- *Perfil de Cargo para Gerente (ver cuadro No 29)*
- *Perfil de Cargo para Contador (ver cuadro No 30)*
- *Perfil de Cargo para Auxiliar Contable (ver cuadro No 31)*
- *Perfil de Cargo para Asesor Comercial Interno (ver cuadro No 32)*
- *Perfil de Cargo para Asesor Comercial Externo (ver cuadro No 33)*
- *Perfil de Cargo para Director Técnico en Salud (ver cuadro No 34)*
- *Perfil de Cargo para Asistente de Compras (ver cuadro No 35)*
- *Perfil de Cargo para Auxiliar de Bodega (ver cuadro No 36)*
- *Perfil de Cargo para Mensajero (ver cuadro No 37)*


Cuadro N° 29. Perfil Cargo de Gerente.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>GERENTE</p>		
<p>FORMACION:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Egresados en Administración de Empresas. Especialización: Especialización en Alta Gerencia.</p> <p>EDAD REQUERIDA: 25 – 40 años</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 3 años de experiencia en cargos similares.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos especializados en el área específica de trabajo. • Capacidad para analizar problemas mediante el uso de herramientas y técnicas de esa especialidad. • Capacidad para relacionarse con otras personas y trabajar en grupos hacia el logro de objetivos comunes, auto-conocimiento (conciencia de sus propias actitudes, posiciones y conceptos), empatía y habilidades para la comunicación. • Capacidad para entender la organización como un todo (en términos de sistemas), para leer el entorno y para diseñar nuevos modelos de organización y conducción. <p>FORMACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de Gestión de Calidad • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, requeridos para la elaboración y presentación de informes, documentos internos y/o externos y todo aquello que se necesite para su gestión. • Conocimiento y destreza para manejar programa contable FINANCI. • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro N° 30. Perfil Cargo de Contador.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>CONTADOR</p>		
<p>FORMACIÓN:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Contador Público. Especialización: No indispensable.</p> <p>EDAD REQUERIDA: 25 – 35 años</p> <p>GENERO: Indiferente.</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años de experiencia en cargos equivalentes, preferiblemente en empresas comercializadoras.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones y solución de problemas • Trabajo bajo presión • Amabilidad • Trabajo en equipo y cooperación • Digitación • Planeación y organización • Liderazgo • Comunicación asertiva. <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de gestión de calidad • Conocimientos teóricos prácticos en legislación tributaria • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, requeridos para la elaboración y presentación de informes, documentos internos y/o externos y todo aquello que se necesite para su gestión. • Conocimiento y destreza para manejar programa contable FINANCI. • Conocimientos en planeación y proyección de presupuestos. • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 31. Perfil Cargo de Auxiliar Contable.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>AUXILIAR CONTABLE</p>		
<p>FORMACION:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Tecnología en contabilidad y/o estudiante de contaduría como mínimo 6 semestres. Especialización: No indispensable</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 – 35 años</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: Entre 1 y 2 años de experiencia en el área contable.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Buena capacidad de planeación • Concentración • Buena capacidad de análisis • Trabajo bajo situaciones de presión • Capacidad para interactuar con otras personas • Buena memoria <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de gestión de calidad • Conocimientos en legislación tributaria • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, requeridos para la elaboración y presentación de informes, documentos internos y/o externos y todo aquello que se necesite para su gestión. • Conocimiento y destreza para manejar programa contable FINANCI. • Conocimientos en metodologías para la toma de decisiones. • Conocimientos en metodologías para la planeación. • Curso de contabilidad. • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 32. Perfil Cargo de Asesor Comercial Interno.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>FECHA APROBACIÓN</p>
<p>ASESOR COMERCIAL INTERNO</p>		
<p>FORMACION:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Profesionales en el área de mercadeo o Administradores de empresas. Especialización: No indispensable.</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 años en adelante</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 1.5 años de experiencia en ventas y atención al cliente y 6 meses en venta de medicamentos genéricos.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber Escuchar • Tener Buena Memoria • Ser Creativo • Tener Espíritu de Equipo • Ser Auto disciplinado • Tener Facilidad de Palabra • Habilidad para generar y cultivar relaciones con los clientes • Pro actividad. • Habilidad para cerrar la venta • Facilidad para establecer estrategias de mercadeo <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de gestión de calidad • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, • Conocimiento y destreza para manejar programa contable FINANCI. (vendedor interno). • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 33. Perfil Cargo de Asesor Comercial Externo.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>ASESOR COMERCIAL EXTERNO.</p>		
<p>FORMACION:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Profesionales en el área de mercadeo o Administradores de empresas. Especialización: No indispensable.</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 años en adelante</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 1.5 años de experiencia en ventas y atención al cliente y 6 meses en venta de medicamentos genéricos.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber Escuchar • Tener Buena Memoria • Ser Creativo • Tener Espíritu de Equipo • Ser Auto disciplinado • Tener Facilidad de Palabra • Habilidad para generar y cultivar relaciones con los clientes • Pro actividad. • Habilidad para cerrar la venta • Trabajo bajo presión. • Facilidad para establecer estrategias de mercadeo <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de gestión de calidad • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint; así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, • Conocimientos para la elaboración y manejo rutas a nivel urbano como regional • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 34. Perfil Cargo de Director Técnico en Salud.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>DIRECTOR TECNICO EN SALUD</p>		
<p>FORMACION:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Regente de Farmacia Especialización: Indiferente</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 – 35 años</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 3 años en este campo.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para identificar medicamentos. • Mantenimiento de registros sobre medicamentos de control. • Conocimiento básico del sistema Office: Word, Excel, PowerPoint. • Capacidad para relacionarse con las demás personas. • Concentración. • Organización en su área de trabajo. • Habilidad matemática. <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los productos que distribuye la empresa. • Conocimiento en medicamentos de control. • Conocimiento en la composición y beneficios de los medicamentos. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>


Cuadro No 35. Perfil Cargo de Asistente de Compras.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>ASISTENTE DE COMPRAS</p>		
<p>FORMACIÓN:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Especialización: Indiferente</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 años en adelante</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 3 años en este campo.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para identificar medicamentos. • Conocimiento básico del sistema Office: Word, Excel, PowerPoint. • Concentración. • Organización en su área de trabajo. <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los productos que distribuye la empresa. • Conocimiento y destreza para manejar programa contable FINANCI. • Conocimiento en manejo de inventarios. • Conocimiento de lista de precios para cada cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>

Cuadro No 36. Perfil Cargo de Auxiliar de Bodega.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>AUXILIAR DE BODEGA</p>		
<p>FORMACIÓN:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: No indispensable Especialización: No indispensable</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 – 45 años</p> <p>GENERO: Masculino</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años de experiencia almacenamiento y recepción de mercancías.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Buenas relaciones personales • Trabajo en equipo. • Concentración. • Organización. • Habilidad matemática. <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en sistemas de gestión de calidad • Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, así como para el manejo de Internet- Intranet, entre otros, • Conocimiento y destreza para manejar Medicamentos Genéricos, Éticos y Comerciales.. • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>

Cuadro No 37. Perfil Cargo de Mensajero.

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	<p>PERFIL DE CARGO</p>	<p>COD: D-GT-004</p>
		<p>PÁGINA: 1-1</p>
		<p>VERSIÓN – 001</p>
<p>MENSAJERO</p>		
<p>FORMACIÓN:</p> <p>Básicos: Bachiller Profesional: Indiferente Especialización: Indiferente</p> <p>EDAD REQUERIDA: 20 – 35 años</p> <p>GENERO: Indiferente</p> <p>EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en manejo de vehículos repartidores.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento de las leyes y reglamentos de tránsito. • Capacidad para conducir automóviles y motos, dentro y fuera de la ciudad. • Buenas relaciones personales <p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de conducción avalado por una autoridad competente. • Conocimientos en mecánica y mantenimiento. • Conocimiento de los productos que distribuye la empresa. • Conocimiento de rutas, calles y direcciones que faciliten su agilidad. • Seminario de atención al cliente. 		
<p>ELABORADO POR</p> <p>JOSÉ ANDRÉS PORTILLA T Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISADO POR</p> <p>IVÁN DARÍO ERASO R Auditor Interno de Calidad</p>	<p>APROBADO POR</p> <p>JOSÉ JAVIER INSUASTY Gerente</p>

c. *Plan de Capacitación (ver cuadro No 38)*. Uno de los aspectos importantes que toda organización debe tener en cuenta es la capacitación a su personal, ya que esta implica crear en los trabajadores sentido de pertenencia hacia la empresa y además es una inversión en el talento de ellos para mejorar su rendimiento, calidad de su trabajo, elevar su productividad y consecuentemente logros significativos para la empresa.

Es por eso que dentro de la empresa GENFANAR, tras el análisis de los diferentes perfiles de cargo y hojas de vida de los empleados, se ha planteado la necesidad de elaborar un plan de capacitación con miras a mejorar y fortalecer ciertos aspectos en los cuales algunos de los empleados sienten debilidad, para así lograr un óptimo desempeño en cada uno de sus puestos de trabajo. (Ver Cuadro No 38)

La herramienta utilizada para la comparación de las hojas de vida con el perfil de cargo y determinar la necesidad de capacitación fue el formato de perfil vs hoja de vida de los empleados (Ver anexo N° 3)

Cuadro N° 38. PLAN DE CAPACITACIÓN

TEMÁTICA	ÁREAS	PARTICIPANTES	EMPLEADOS	HORAS	ENTIDAD CAPACITADORA	FECHA INICIO
Capacitación sobre Sistema de Gestión de calidad	Todas las áreas de la empresa	9	Todos los empleados	Permanente	Cooperativa Colombia productiva	11-01-08
Manejo programa contable FINANCI	Gerencia, contabilidad, comercial,	7	Gerente, Contador, Aux. Contable, Facturador, Asistente de Compras, Asesor Comercial Interno y Externo	8	Informática y Gestión S.A	29-02-08
Seminario de Servicio y Atención al Cliente	Gerencia, Contabilidad, Comercial, Bodega, Dir. Técnica	9	Todos los empleados	8	Cámara de Comercio de Pasto	23-05-08
Seminario de actualización de medicamentos	Comercial, Almacén, Dirección Técnica	4	Regente, Asesor Comercial Interno y Externo, Auxiliar de Bodega	8	UNAD - Pasto	11-07-08
Curso de Administración de empresas	Gerencia	1	Gerente		UNAD - Pasto	25-08-08
Seminario sobre marketing y ventas	Comercial	2	Asesor Comercial Interno y Externo	8	Cámara de comercio	15-09-08

3.1.7 Mecanismos de Seguimiento y Control de Procesos. “En el mundo de la teoría económica, la medición y evaluación son una importante herramienta de gestión. Se supone que la medición y la evaluación deben proporcionar a los directores una valiosa información actualizada sobre el rendimiento de la empresa, una información que podrán emplear para tomar decisiones eficaces para mejorar el rendimiento de la empresa.”⁴

Una de las herramientas mas representativas para llevar un adecuado control, medición y evaluación son los indicadores que en términos generales, son la medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

Para que un indicador cumpla su objetivo de manera efectiva, debe poseer, las siguientes características:

- **Relevante:** debe ser importante o clave para los propósitos que se buscan.
- **Entendible:** no debe dar lugar a ambigüedades o malinterpretaciones que puedan desvirtuar su análisis.
- **Basado en información confiable:** la precisión del indicador debe ser suficientes para tomar la decisión adecuada.
- **Transparente/verificable:** su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad.
- **Basado en información específica con relación al lugar y el tiempo:** debe ser asociado a hechos reales que faciliten su análisis.

Según la norma NTC ISO 9001:2000 “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 calidad.

⁴ HAMER, Michael. La agenda: nuevas ideas empresariales prácticas y valiosas. Barcelona: Deusto.2006, pág. 119

- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización”⁵.

Teniendo en cuenta lo anterior para llevar un control adecuado a los procesos existentes dentro de la empresa GENFANAR, se han determinado algunos indicadores para cada área de la empresa lo cual facilitará mirar de cerca los resultados de las acciones y el desempeño de los funcionarios de cada proceso.

a. Indicadores para el Proceso de Compras

$$\text{Calificación a Proveedores} = \frac{\text{Nº de proveedores con calificación mayor a 80\%}}{\text{Total de proveedores seleccionados para la entidad}}$$

(Ver anexo N° 1)

Oportunidad de respuesta = hora de entrega de pedido en la empresa – hora de solicitud de pedido

$$\text{Eficacia de productos} = \frac{\text{Nº de Pctos. devueltos por problemas físicos o técnicos}}{\text{Total de productos comprados}}$$

b. Indicadores para el proceso de ventas

$$\text{Eficacia de productos vendidos y entregados} = \frac{\text{Nº de productos NO Conformes}}{\text{Total de Pctos vendidos y entregados}}$$

Oportunidad de respuesta = hora de entrega de pedido al cliente – hora de solicitud de pedido

$$\text{Ejecución de presupuesto de ventas} = \frac{\text{Total ($) ventas ejecutadas}}{\text{Total ($) ventas programadas}}$$

$$\text{Recuperación de Cartera} = \frac{\text{Cartera recuperada de cada vendedor}}{\text{Total de cartera de cada vendedor}}$$

c. Indicadores para el proceso de Gestión de Calidad

⁵ Norma técnica colombiana NTC ISO 9001 2000-12-15. Requisito 8: Medición, Análisis y Mejora y 8.1 Generalidades.

$$\text{Auditoria internas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías programadas}}$$

$$\text{Auditorías internas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de NO Conformidades encontradas en auditoría}}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías ejecutadas}}$$

$$\text{No conformes} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de No conformes encontrados}}{\text{total pedidos}}$$

$$\text{Acciones correctivas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas cerradas}}{\text{total de acciones correctivas solicitadas}}$$

$$\text{Acciones preventivas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones preventivas cerradas}}{\text{total de acciones preventivas solicitadas}}$$

d. *Indicadores para el proceso de Planeación Estratégica*

$$\text{Grado de ejecución plan operativo de trabajo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas}}$$

e. *Indicadores para el proceso de Gestión Financiera*

$$\text{Ejecución de Presupuesto} = \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{presupuesto asignado}}$$

$$\text{Pago de obligaciones} = \frac{\text{total pagos realizados}}{\text{total obligaciones contraídas}}$$

$$\text{Relación de ejecución del presupuesto} = \frac{\text{total ingreso}}{\text{total gasto}}$$

Conciliación Financiera = Ingresos reportados en Bancos = Ingresos reportados en libros

Conciliación Financiera = Egresos reportados en Bancos = Egresos reportados en libros

f. *Indicadores para el proceso de Gestión de Talento Humano*

$$\text{Competencia de Personal} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que cumplen con el perfil de cargo}}{\text{total de funcionarios}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Nº de capacitaciones ejecutadas}}{\text{total de capacitaciones programadas}}$$

g. *Indicadores para el proceso de Mantenimiento*

$$\text{Efectividad del Mantenimiento} = \frac{\text{Nº de necesidades satisfechas}}{\text{total de necesidades presentadas}}$$

3.1.8 Exclusiones permisibles. Los siguientes requisitos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2000 no aplican a GENFANAR:

Requisito 7.3 Diseño y Desarrollo: la organización ha decidido realizar la exclusión de este requisito ya que la razón de ser de la empresa es la compra y venta de Medicamentos Genéricos y Éticos para lo cual no se hace necesario la aplicación de este requisito.

Requisito 7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio: la organización ha establecido la exclusión de este requisito ya que el control se puede realizar durante la ejecución de las etapas del proceso.

Requisito 7.5.4 Propiedad del Cliente: la organización no recibe ningún elemento del cliente para poder cumplir las solicitudes y expectativas del mismo, por esa razón se excluye del sistema de gestión de calidad de la organización.

3.1.9. Mejoramiento continuo. “la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad”⁶.

En GENFANAR se llevará a cabo el mejoramiento continuo teniendo en cuenta aspectos relevantes que le permitirá a la empresa un eficaz desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad.

Dichos aspectos importantes a los que se hace referencia son:

- ✓ El uso de la Política de Calidad.
- ✓ Los Objetivos de Calidad
- ✓ Los resultados de las auditorías
- ✓ El análisis de datos
- ✓ Las acciones Correctivas y Preventivas.

⁶ Norma técnica colombiana NTC ISO 9001 2000-12-15. Requisito 8.5.1: Mejora continua.

✓ Revisión de la Dirección.

Mejoramiento Continuo a través del uso de la Política de Calidad: En este se manifiesta el compromiso del personal administrativo de la empresa GENFANAR hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente siendo esta el punto de partida para la mejora diaria. Periódicamente será analizada para verificar si es adecuada para la organización.

Mejoramiento Continuo a través de los Objetivos de Calidad: estos serán analizados por la alta dirección con el fin de asegurar su logro; es aquí donde se manifiesta la eficacia del sistema de calidad.

Como periódicamente serán revisados se debe garantizar su conveniencia y en caso de ser necesario se decide ampliar las metas de los objetivos o añadir más objetivos.

Mejora Continua a través de Auditorias: Las Auditorias internas se realizan con el fin de determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme a las disposiciones planificadas, se ha implementado de manera eficaz.

Los resultados de las auditorias dejan recomendaciones para la mejora del sistema con su respectivo seguimiento puntual.

Mejora Continua a través de análisis de datos: a través de este se determina, recopila y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Cuando el análisis de datos refleja un desvío del Sistema de Gestión de Calidad se generan acciones correctivas y preventivas para la mejora de estas desviaciones.

Los datos analizados son los que tienen que ver con la satisfacción del cliente, la conformidad de los requisitos del servicio, tendencias de los procesos establecidos, evaluación de proveedores.

Mejora Continua a través de Acciones Correctivas y Preventivas: dentro del Sistema de Gestión de Calidad de GENFANAR Las acciones que se tomen serán para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir (en caso de ocurrencias reales), además de prevenir futuras ocurrencias (en caso de ocurrencias potenciales)

Mejora Continua a través de revisión de la Dirección: periódicamente se revisará la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad con la participación de los integrantes de comité de calidad.

La información revisada incluye:

- ✓ El resultado de la encuesta de satisfacción del cliente (Ver anexo 5)
 - ✓ Resultado de indicadores de procesos
 - ✓ Estado de acciones correctivas y preventivas
 - ✓ Cambios que puedan afectar al SGC
 - ✓ Recomendaciones de mejora.
- En caso de detectarse algún incumplimiento en los resultados revisados se emiten acciones correctivas y preventivas.

CONCLUSIONES

- ✓ El planteamiento estratégico le permite a la empresa orientarse y proyectarse hacia la competitividad permitiéndole dar cumplimiento a su razón de ser con una perspectiva hacia el logro de los objetivos de calidad con un enfoque basado en el bienestar del cliente.
- ✓ La política de calidad es el compromiso de la dirección con el cumplimiento de los requisitos del cliente es decir proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad siendo estos medibles y coherentes con la política.
- ✓ El mapa de procesos es la representación grafica de todas las actividades y de la interacción de las mismas, que se desarrollan dentro de la organización identificado de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001-2000 del sistema de calidad.
- ✓ Según la norma ISO 9001-2000 es necesario la identificación y documentación de los procesos y procedimientos existentes en la empresa en busca de mecanismos que permitan su optimización y mejora continua.
- ✓ Los indicadores identificados para cada proceso sirven como mecanismos para llevar un adecuado control, medición y evaluación en las actividades desarrolladas lo cual permite determinar la eficacia del sistema de calidad.
- ✓ Dentro del análisis de cargos desarrollado en la empresa se identificaron aspectos importantes como la creación del manual de calidad, perfiles de cargo y plan de capacitación.
- ✓ La mejora continua le permite a la empresa lograr ser más productivos y competitivos en el mercado al cual se pertenece, a través del análisis de los procesos utilizados, de tal manera que si hay algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.
- ✓ El Manual de Calidad elaborado e implementado en GENFANAR (Genéricos Farmacéuticos de Nariño) está enfocado hacia la búsqueda permanente de la excelencia en las diferentes actividades que hacen parte del sistema de calidad para lograr que los objetivos planteados se cumplan y se desarrollen a través del mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

Mantener y mejorar una cultura de calidad dentro de la empresa GENFANAR, **fomentando en todos y cada uno de los colaboradores el sentido de pertenencia**, la responsabilidad y el compromiso con la organización logrando así optimizar los procesos ya establecidos para el logro de los objetivos a través de la política de calidad enfocados siempre a buscar la plena satisfacción del cliente para así lograr la excelencia en el desempeño de las actividades buscando un desarrollo organizacional.

BIBLIOGRAFIA

HAMER, Michael "La agenda: nuevas ideas empresariales practicas y valiosas"
Barcelona, Deusto 2006

Koontz, Harold y Wehrich, Heinz. "Administración: una perspectiva global" México,
Mc Graw - hill, 1998

H. James Harrington, Mac Graw H. "Administración Total del Mejoramiento
continuo"

Jena Paul Sallanave "Gerencia Estratégica", Norma ed. 2000

LENCIONI Patrick. Las cinco tentaciones de un gerente. Bogotá. Grupo editorial
Norma.2000

ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad: requisitos Generales

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global. Mc
Graw Hill. México 2000.

CHAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Ed. Pretice Hall, Bogotá.
2002.


HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Mc.
Graw Hill Interamericana. S. A. México. 1993.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE EVALUACION A PROVEEDORES

 <p>GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO</p>	EVALUACION A PROVEEDORES				COD: D-CO-004		
					PAGINA: 1-1		
					VERSION - 001		
PROVEEDOR:			NIT:				
DIRECCION:			E-MAIL:				
CONTACTO:			TELEFONO:				
PERIODO DE EVALUACION:							
PRODUCTOS SUMINISTRADOS:							
CRITERIO DE EVALUACION							
Deficiente	D	Aceptable	A	Bueno	B	Excelente	E
ASPECTOS A EVALUAR							
CALIDAD	D	A	B	E	Puntaje asignado	Puntaje obtenido	
Cumplimiento de especificaciones del producto							
Cumplimiento de fechas de entrega							
Cantidades enviadas conforme a lo previsto							
Cumplimiento con precios pactados							
SUB TOTAL					70%	57.25%	
SERVICIO AL CLIENTE	D	A	B	E	Puntaje asignado	Puntaje obtenido	
Atención en el momento de los pedidos							
Respuesta a pedido de carácter urgente							
Atención de quejas, reclamos y devoluciones							
Información oportuna en cambios de precios							
SUBTOTAL					30%		
CALIFICACION FINAL					100%		
CRITERIO DE CALIFICACION	CALIFICACIÓN		ACCIÓN A SEGUIR				
Proveedor calificado	80% - 100%		Verificar en próxima evaluación que mantiene la capacidad demostrada				
Proveedor que requiere seguimiento	60% - 79%		Verificar en próxima evaluación incremento en los aspectos por mejorar				
Proveedor no calificado	0% - 59%		No registrarlo en el Listado Maestro de Proveedores – Cambio de Proveedor				
ASPECTOS POR MEJORAR							

ANEXO 2 FORMATO PERFIL Y FUNCIONES DEL EMPLEADO

 GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO	FORMATO PERFIL Y FUNCIONES DEL EMPLEADO	CODIGO: R-GT-002
		PAGINA: 1-1
		VERSION: 001
FECHA: _____		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE: _____ CARGO: _____ DEPENDENCIA: _____ JEFE INMEDIATO: _____		
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO		
_____ _____ _____ _____		
3. REQUISITOS MINIMOS		
Formación Académica: _____ _____ _____		
Experiencia laboral: _____ _____ _____		
4. DESCRIPCION DE FUNCIONES:		
FUNCIONES _____ _____ _____ _____ _____ _____		
GRACIAS POR SU COLABORACION		

ANEXO 4

 GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO		<p align="center">LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p>				CÓDIGO: R-GC-001				
						PAGINA: 1-3				
						VERSION: 001				
Ítem	Nombre del documento	Tipo	Código	Versión	responsable	Distribución y control de documentos				
						Almacén	Financiera	Comercial	Gerencia	G. de calidad
1	Remisiones	Registro	R-VE-001	001	Asesor comercial			X		
2	Cotizaciones	Registro	R-VE-002	001	Asesor comercial			X		
3	Salidas de bodega	Registro	R-VE-003	001	Asesor comercial	X				
4	Rótulos de cajas	Registro	R-VE-004	001	Auxiliar de bodega	X				
5	Control de despachos	Registro	R-VE-005	001	Mensajero	X				
6	Factura de venta	Registro	R-VE-006	001	Facturador			X		
7	Solicitud de crédito para clientes	Registro	R-VE-007	001	Asesor comercial			X		
8	Formato solicitud de autorización	Registro	R-VE-008	001	Asesor comercial interno			X		
9	Orden de compra	Registro	R-CO-001	001	Asist.de compras			X		
10	Entrada de mercancía	Registro	R-CO-002	001	Asist.de compras			X		
11	Devoluciones a proveedores	Registro	R-CO-003	001	Asist.de compras			X		
12	Kárdex	Registro	R-CO-004	001	Asist.de compras			X		
13	Comprobante de egreso	Registro	R-GF-001	001	Auxiliar contable		X			
14	Recibos de caja menor	Registro	R-GF-002	001	Auxiliar contable		X			
15	Comprobante de egreso bancos	Registro	R-GF-003	001	Auxiliar contable		X			
16	Notas de contabilidad	Registro	R-GF-004	001	Auxiliar contable		X			
17	Devoluciones en compras	Registro	R-GF-005	001	Auxiliar contable		X			
18	Devoluciones en ventas	Registro	R-GF-006	001	Auxiliar contable		X			
19	Notas crédito	Registro	R-GF-007	001	Auxiliar contable		X			
20	Notas debito	Registro	R-GF-008	001	Auxiliar contable		X			
21	Recibos de caja	Registro	R-GF-009	001	Auxiliar contable		X			
22	Control temperatura y humedad	Registro	R-EX001	001	Director técnico	X				

23	SICE	Registro	R-EX002	001	Director técnico	X				
24	Formulario de medicamentos de control	Registro	R-EX003	001	Director técnico		X			
25	Listado maestro	Registro	R-GC-001	001	Coord. De calidad					X
26	Encuesta de satisfacción del cliente	Registro	R-GC-002	001	Coord. De calidad					X
27	Formato de perfil de cargo y funciones	Registro	R-GC-003	001	Coordinador de calidad					X
28	Formato control de producto No conforme	Registro	R-GC-004	001	Coordinador de calidad					X
29	Cuestionario de entrevista sobre procesos y procedimientos	Registro	R-GC-005	001	Coordinador de calidad					X
30	Formato de documentación por cargos	Registro	R-GC-006	001	Coordinador de calidad					X
31	Formato de perfil de cargo vs hojas de vida	Registro	R-GT-001	001	Gerente				X	
32	Formato perfil y funciones del empleado	Registro	R-GT-002	001	Gerente				X	
33	Listado de proveedores	Documento	D-CO-001	001	Asist.de compras			X		
34	Lista de productos por laboratorio	Documento	D-CO-002	001	Asist.de compras			X		
35	Caracterización de compras	Documento	D-CO-003	001	Asesor comercial I.			X		
36	Formato evaluación proveedores	Documento	D-CO-004	001	Gerente			X		
37	Formato de selección proveed.	Documento	D-CO-005	001	Gerente			X		
38	Portafolio de servicios	Documento	D-VE-001	001	Asesores comerciales			X		
39	Caracterización de ventas	Documento	D-VE-002	001	Gerente			X		
40	Hojas de vida	Documento	D-GT-001	001	Gerente				X	
41	Manual de funciones	Documento	D-GT-002	001	Gerente				X	
42	Caracterización talento humano	Documento	D-GT-003	001	Gerente				X	
43	Perfil de cargo	Documento	D-GT-004	001	Gerente				X	
44	Caracterización direccionamiento estratégico	Documento	D-PL-001	001	Gerente				X	
45	Caracterización gestión financiera	Documento	D-GF-001	001	Contador		X			
46	Caract. gestión de calidad	Documento	D-GC-001	001	Comité de calidad					X
47	Manual de calidad	Documento	D-GC-002	001	Comité de calidad					X

48	Concepto sanitario	Documento	D-EX001	001	Director técnico	X				
49	Caracterización mantenimiento	Documento	D-MA-001	001	Coord. De calidad					X
50	Procedimientos de solicitud de productos	Procedimientos	P-CO-001	001	Gerencia			X		
51	Procedimiento de selección y evaluación de producto de acuerdo a requerimientos de la empresa	Procedimiento	P-CO-002	001	Gerencia y asesor comercial			X		
52	Procedimiento de solicitud de pedidos	Procedimiento	P-VE-001	001	Asesor comercial			X		
53	Procedimiento de disponibilidad financiera	Procedimiento	P-GF-001	001	Auxiliar contable		x			
54	Procedimiento de programación de pagos	Procedimiento	P-GF-002	001	Auxiliar contable		X			
55	Procedimiento de contabilización	Procedimiento	P-GF-003	001	Auxiliar contable		X			
56	Procedimiento de planeación estratégica	Procedimiento	P-GF-001	001	Gerencia				X	
57	Procedimiento de gestión de calidad	Procedimiento	P-GC-001	001	Comité de calidad					X
58	Procedimiento de mantenimiento preventivo	Procedimiento	P-MA-001	001	Coordinador de calidad					X
59	Procedimiento de mantenimiento correctivo	Procedimiento	P-MA-002	001	Coordinador de calidad					X
60	Procedimiento de contratación de personal	Procedimiento	P-GT-001	001	Gerencia				X	
61	Procedimiento de elaboración del plan de capacitación y mejoramiento continuo	Procedimiento	P-GT-002	001	Gerencia				X	

ANEXO 5 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

 GENFANAR GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO	<h3 style="margin: 0;">ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO AL CLIENTE</h3>	CODIGO: R-GC-002
		PAGINA: 1-3
		VERSION: 001

Fecha: _____ **hora:** _____ **medio:** _____
Empresa: _____ **cargo:** _____
Encuestado: _____
Encuestador: _____

Con el fin de continuar mejorando el sistema de gestión de calidad, donde su opinión y satisfacción por los servicios recibidos son parte fundamental para nuestro desempeño, queremos por medio de esta encuesta conocer su percepción de los trabajos realizados por GENFANAR.

1. ¿HA TENIDO CONTACTO CON GENFANAR EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE?

SI

Pase a la pregunta a) y b)

NO

pase a la pregunta b), c) y d)

a) ¿por que adquiere productos en GENFANAR?

b) ¿adquiere el producto en otro distribuidor mayorista?

SI

NO

c) ¿**Que** lo motiva a comprar en otros distribuidores mayoristas?

d) Que le gustaría encontrar en GENFANAR?

Para la siguientes afirmaciones califique su satisfacción teniendo en cuenta que:

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	2
Pésimo	1

2. SOBRE GENFANAR

	1	2	3	4	5
GENFANAR cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades de manera efectiva					
GENFANAR divulga oportunamente aquellos cambios que se generan y que afectan de una u otra manera su comunicación con nosotros					
GENFANAR refleja confianza y credibilidad					
GENFANAR ofrece disponibilidad de productos innovadores y de ultima tecnología					

oportunamente					
3. SOBRE LA COMUNICACIÓN CON GENFANAR POR LOS SIGUIENTES MEDIOS	1	2	3	4	5
a) Vía telefónica					
Los representantes de GENFANAR atienden las llamadas telefónicas de manera oportuna y cordial					
Comunicarse telefónicamente es relativamente fácil					
b) Visitas-citas-reuniones	1	2	3	4	5
Los representantes de GENFANAR evidencian organización y planeación para las citas y reuniones concretadas con usted					
Los representantes de GENFANAR llegan puntualmente a las citas concretadas con usted					
El representante de GENFANAR lo visita por lo menos una vez al trimestre					
c) Vía e-mail	1	2	3	4	5
GENFANAR da respuesta oportuna y eficaz a los e-mail enviados por usted					
Usted recibe de GENFANAR por lo menos un e-mail al mes					
d) Con que frecuencia recibe usted información de GENFANAR (marque con una X):					
Diaria _____					
Semanal _____					
Mensual _____					
Trimestral _____					
e) En que rango considera que se encuentra la respuesta a sus solicitudes (marque con una X)					
0 a 6 horas _____					
6 a 12 horas _____					
12 a 24 horas _____					
Mas de 24 horas _____					
4.sobre cumplimiento y conocimiento					
Sobre la calidad del servicio prestado por GENFANAR	1	2	3	4	5
El representante de GENFANAR cumple con los compromisos adquiridos por usted					
Los representantes de GENFANAR tienen conocimiento y dominio de los productos que ofrece					
Las respuestas a sus solicitudes de información, quejas y reclamos son resueltas por el representante en el tiempo pactado con usted					
El representante de GENFANAR le informa oportunamente sobre las actividades, promociones y ofertas que se están desarrollando					
La transportadora entrega los productos a tiempo y en los plazos acordados					
El servicio en cuanto a soporte técnico y conocimiento del producto es bueno					
GENFANAR se preocupa porque usted tenga el material publicitario necesario					
GENFANAR lo apoya con capacitaciones para su fuerza de ventas y clientes					
4. SOBRE EL PERSONAL					
Califique a los representantes de GENFANAR en los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que 5 es excelente y 1 es deficiente	1	2	3	4	5
Conocimiento del producto y/o tema					
Amabilidad y dedicación					
Disposición para atenderlo					
Atención a solicitudes de información, quejas y reclamos					

	1	2	3	4	5
Presentación personal					
Conocimiento de la competencia y/o mercado					
Sus sugerencias son muy importantes para brindarle un mejor servicio					
MEJORAR PARA USTED ES NUESTRO COMPROMISO					

Anexo N° 7 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS

GENFANAR  GENERICOS FARMACEUTICOS DE NARIÑO	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS	CODIGO: R-GC-005
		PAGINA: 1-1
		VERSION: 001
FECHA: _____		
CARGO: _____		
DEPENDENCIA: _____		
OBJETIVO: Recolectar información que permita la elaboración de los procesos y procedimientos de forma adecuada.		
CUESTIONARIO		
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Describa de forma general las actividades que desarrolla dentro de su área de trabajo?2. ¿Describa de forma minuciosa cada actividad que usted realiza?3. ¿Cuáles son los principales insumos que se requiere para poner en marcha sus actividades?4. ¿Qué otras actividades de diferente área se relacionan con lo que usted realiza?5. ¿Qué recursos necesita para el desarrollo de sus actividades?6. De los resultados que proporciona sus actividades realizadas ¿A qué otra área de la empresa le son útiles?7. ¿A qué requisitos de tipo legal debe regirse para poder desarrollar sus actividades?8. ¿Cuál es la documentación que utiliza para el desarrollo de sus actividades?		
GRACIAS POR SU COLABORACION		