

**SISTEMA DE CALIDAD TOTAL CON BASE EN LA NORMA NTC-GP 1000:2004  
EN EL CONTROL DE LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE  
ALMACÉN Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SALUD.  
SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.**

**ANGEL GERMAN CORAL MORALES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
IPIALES  
2006.**

**SISTEMA DE CALIDAD TOTAL CON BASE EN LA NORMA NTC-GP 1000:2004  
EN EL CONTROL DE LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE  
ALMACÉN Y SUMINISTROS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SALUD.  
SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.**

**ANGEL GERMAN CORAL MORALES**

**Trabajo presentado como opción de grado para optar al título de profesional  
en Administración de Empresas**

**JULIO IGNACIO GARZÓN**  
**Asesor**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**IPIALES**  
**2006.**

*“Las ideas y conclusiones aportadas en el Trabajo de Grado, son responsabilidad exclusiva del autor”.*

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de Octubre de 1996,  
Emanada del Honorable cuerpo  
Directivo de la Universidad de Nariño

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente del jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Ipiales, Octubre 30 de 2006**

# Agradecimientos

**E**l autor del presente trabajo expresa un sincero agradecimiento a la Universidad de Nariño, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional y persona de bien durante esta etapa de mi vida.

Al asesor doctor Julio Ignacio Garzón, docente de la Universidad de Nariño, por su constancia, dedicación y mentor incondicional.

Al Dirección Municipal de Salud en especial a la Dra. Maribel Guerrero Cabrera, Subdirectora Administrativa y Financiera por ser la institución que abrió las puertas en el Municipio de Ipiales, para realizar mi proyecto de Pasantía y ser emprendedores para la realización profesional de esta región.

Angel Coral

## Dedicatoria

**A** Dios por la vida, el respaldo y bendiciones diarias en mi camino que permitieron lograr este objetivo.

Con honor a ANGEL GERMAN CORAL, mi padre, un hombre valiente cuya perseverancia y amor me ha enseñado que nada es imposible.

Con amor a mi madre por haberme dado la vida por ser para mí ejemplo, de sacrificio, dedicación y triunfo.

A la Dra. MARIA TERESITA GARCÍA CORAL, por su apoyo incondicional y amistad sincera.

A GLADIS MARCELA MALES DELGADO, por su amor y comprensión para culminar esta etapa de mi vida.

Angel Coral

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA	23
1.2 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	23
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.2 Objetivos Específicos	25
1.6 JUSTIFICACIÓN	26
1.7 LIMITACIONES Y ALCANCE DEL PROYECTO	27
1.7.1 Viabilidad	27
1.7.2 Lugar	28
1.7.3 Tiempo	28
2. MARCO DE REFERENCIA	29
2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	29
2.2 MARCO CONCEPTUAL	30
2.2.1 Áreas de almacén	31
2.2.2 Diagnostico	32

	<b>Pág.</b>
2.3 MARCO LEGAL	33
2.3.1 Ley 872 de 2003	33
2.3.2 Decreto 4110 de 2004	35
2.3.3 Ley 598 de 2000	36
2.3.4 Decreto No 2150 de diciembre 5 de 1995	36
2.3.5 Ley 80 de 1993	37
2.4 HIPÓTESIS DEL PROYECTO	38
2.4.1 Hipótesis General	38
2.4.2. Hipótesis Especificas	39
3. DISEÑO METODOLÓGICO	40
3.1 METODOLOGÍA	40
3.2. DISEÑO Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	41
3.3. POBLACIÓN Y MUESTREO	42
3.4. ANÁLISIS TENTATIVO DEL PROYECTO	43
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL PROYECTO	44
4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALMACÉN Y SUMINISTROS	62
4.1 OBJETIVOS	62
4.2 DEFINICIÓN Y UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN	62
4.2.1 Definición de la unidad básica de gerencia de almacén y suministros	62
4.2.1.1. Propósito de la unidad básica de almacén	63
4.2.2. Ubicación de la unidad funcional	63
4.2.2.1. Área de atención al usuario	63

	<b>Pág.</b>
4.2.2.2. Área logística	63
4.2.2.3. Área corporativa	63
4.2.3 Descripción de cargos según grado salarial	64
4.2.3.1 Mapa de procesos misionales	66
4.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE ALMACÉN Y SUMINISTROS	67
4.3.1. Planeación de insumos y materiales	67
4.3.1.1 Objetivo	67
4.3.1.2 Actividades principales	67
4.3.1.3 Descripción del proceso de planeación de insumos y materiales	70
4.3.2. Programa de necesidades por clase de insumos	72
4.3.2.1 Objetivo	72
4.3.2.2 Procedimiento	72
4.3.2.3 Diligenciamiento	72
4.3.3. Programa de compras	77
4.3.3.1 Objetivo	77
4.3.3.2 Procedimiento	77
4.3.3.3 Diligenciamiento	77
43.4. Programa de entregas	77
4.3.4.1 Objetivo	77
4.3.4.2 Procedimiento	78
4.3.5. Plan anual mensualizado de caja	78
4.3.5.1 Objetivo	78

	<b>Pág.</b>
4.3.5.2 Procedimiento	78
4.3.5.3 Contratación	79
4.3.5.4 Características de los contratos	79
4.3.6. Soportes de adquisición	80
4.3.6.1 Objetivo	80
4.3.6.2 Requerimientos	80
4.3.6.3 Proceso de adquisición	81
4.3.6.2 Descripción del proceso de adquisición	83
4.3.7 Recepción de materiales, insumos, equipos y mercancías	84
4.3.7.1 Objetivo	84
4.3.7.2 Proceso de recepción	85
4.3.7.3 Descripción del proceso de adquisición	86
4.3.8 Almacenamiento de los insumos, materiales y mercancías	87
4.3.8.1 Objetivo	87
4.3.8.2 Descripciones generales	87
4.3.8.3 Proceso de Almacenaje	88
4.3.8.4 Descripción del proceso de almacenamiento	90
4.3.9 Registros de información del almacén	91
4.3.9.1 Tarjetas de inventario o de localización	91
4.3.9.2 Control de existencias	91
4.3.9.2.1 Nivel Mínimo de Existencias	91
4.3.9.2.2 Punto de Reorden	92

	<b>Pág.</b>
4.3.9.2.3 Cantidad de Pedido Económico	92
4.3.10 Control de inventarios	93
4.3.10.1 Ventajas de realizar inventario	93
4.3.10.2 Clases de inventarios	93
4.3.11 Instructivo inventario físico	93
4.3.11.1 Objetivo	93
4.3.11.2 Definición	94
4.3.11.3 Actividades previas	94
4.3.11.4 Durante el inventario	94
4.3.11.5 Después del inventario	95
4.3.12 Distribución de los insumos y mercancías	95
4.3.12.1 Objetivo	95
4.3.12.2 Descripción proceso de distribución	96
4.3.13 Control y evaluación	97
4.3.13.1 Objetivo	97
4.3.13.2 Control de programación	97
4.3.13.3 Control de las adquisiciones y recepción	98
4.3.13.3.1 Cumplimiento de las formalidades administrativas	98
4.3.13.3.2 cumplimiento de proveedores	98
4.3.13.4 Control de almacén	98
4.3.13.4.1 control de inventarios	99
4.3.13.4.2 control del vencimiento de los insumos	99

	<b>Pág.</b>
4.3.13.4.3 Control de despacho	99
4.3.13.4.4 Control de subdepósito	99
4.3.13.4.5 Control de la conservación de la calidad	99
4.3.13.4.6 Control de distribución	99
5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALMACÉN GENERAL	100
5.1 PRESENTACIÓN	100
5.2 OBJETIVOS	100
5.3 ALCANCE	100
5.4 POLÍTICAS DE CALIDAD APLICADAS AL MANUAL	101
5.4.1 Políticas Generales	101
5.4.2 Políticas específicas	102
5.4.3 Responsabilidades	102
5.4.4 Relación de procesos	103
5.4.5 Diagramas de flujos	104
6. DIAGNOSTICO PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	123
6.1 PRESENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA DE ALMACÉN	123
6.1.1 Misión	123
6.1.2 Visión	123
6.2 ORGANIZACIÓN	123
6.2.1 Análisis situacional	123
6.2.1.1 Análisis del ambiente interno	123

	<b>Pág.</b>
6.2.1.2 Análisis del ambiente externo	124
6.2.2 Construcción de matrices	124
6.2.2.1 Matriz MEFE	124
6.2.3 Matriz MEFI	125
6.2.4 Matriz cuantitativa de planificación estratégica	125
6.2.5 Matriz de evaluación Externo (MEFE)	126
6.2.6 Matriz de evaluación interno (MEFI)	127
6.2.7 Matriz DOFA	128
6.3 ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (FO)	129
6.4 ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y AMENAZAS (FA)	129
6.5 ANÁLISIS DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES (DO)	130
6.6 ANÁLISIS DE DEBILIDADES Y AMENAZAS (DA)	130
6.7 ANÁLISIS FINANCIERO DE LA DEPENDENCIA DE ALMACÉN	131
6.7.1 Análisis	131
6.7.2 Capacitación del personal	132
6.7.3 La organización de almacén “bodega y oficina”:	132
6.8 ASPECTOS DE PLANTA FÍSICA Y BODEGAJE	132
6.9 REGLAMENTOS DE BODEGA E INVENTARIOS	133
6.10 ACTAS DE BAJA	135
6.11 PROGRAMAS INFORMÁTICOS “SOFTWARE” QUE AGILICEN EL MOVIMIENTO DE ALMACÉN	135
RECOMENDACIONES	136

	<b>Pág.</b>
CONCLUSIONES	138
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXOS	140

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Análisis de la información del personal operativo	45
<b>Tabla 2.</b> Suministros e implementos	47
<b>Tabla 3.</b> Actas de entrega	48
<b>Tabla 4.</b> Tiempo de entrega	49
<b>Tabla 5.</b> Organización de la dependencia	50
<b>Tabla 6.</b> Participación de control interno	51
<b>Tabla 7.</b> Delegación de funcionario	52
<b>Tabla 8.</b> Diagnóstico para el mejoramiento administrativo y operativo	53
<b>Tabla 9.</b> Cumplimiento de la política de entrega de insumos	54
<b>Tabla 10.</b> Kardex Sistematizado	55
<b>Tabla 11.</b> Plan de compras	56
<b>Tabla 12.</b> Espacio físico favorable	57
<b>Tabla 13.</b> Regulaciones de insumos	58
<b>Tabla 14.</b> Actualización de inventarios	59
<b>Tabla 15.</b> Acta de bajas	60
<b>Tabla 16.</b> Implementación de software	61
<b>Tabla 17.</b> Plan anual de necesidades	69
<b>Tabla 18.</b> Formato de pedidos o modificación	74
<b>Tabla 19.</b> Codificación de insumos y elementos	75

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 20.</b> Gestión de plan operativo	121
<b>Tabla 21.</b> Cronograma de actividades	122
<b>Tabla 22.</b> Matriz de evaluación externa (MEFE)	126
<b>Tabla 23.</b> Matriz de evaluación interna (MEFI)	127
<b>Tabla 24.</b> Matriz DOFA	128

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfica 1.</b> Suministro de almacén	47
<b>Gráfica 2.</b> Actas de entrega	48
<b>Gráfica 3.</b> Tiempo de entrega	49
<b>Gráfica 4.</b> Organización de la dependencia	50
<b>Gráfica 5.</b> Participación de control interno	51
<b>Gráfica 6.</b> Delegación de funcionario	52
<b>Gráfica 7.</b> Diagnóstico para el mejoramiento administrativo y operativo	53
<b>Gráfica 8.</b> Cumplimiento de la política de entrega de insumos	54
<b>Gráfica 9.</b> Kardex Sistematizado	55
<b>Gráfica 10.</b> Plan de compras	56
<b>Gráfica 11.</b> Espacio físico favorable	57
<b>Gráfica 12.</b> Regulaciones de insumos	58
<b>Gráfica 13.</b> Actualización de inventarios	59
<b>Gráfica 14.</b> Acta de bajas	60
<b>Gráfica 15.</b> Implementación de software	61
<b>Gráfica 16.</b> Distribución de área corporativa	64
<b>Gráfica 17.</b> Mapa de conceptualización de cargos DMS Ipiales	65
<b>Gráfica 18.</b> Mapa de procesos misionales	66

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Formato encuesta calidad de control de los procesos de almacén	141
<b>Anexo B.</b> Formato de encuesta dirigida a personal DMS	144
<b>Anexo C.</b> Formato de encuesta dirigida a personal de almacén	145

## RESUMED

This Quality Manual based on Total Quality System in the Operational Control of the Supply and Warehouse department at the same time based on the Quality Technical Norms to the Public Management 1000: 2.004 has like a fundamental purpose to facilitate to the administrative personal and the subdirectory units the comprehension and operation of the services that Supply and Warehouse department offers to the Municipal Health Direction of Ipiales

Another purpose is to accomplish with the Law 872 – 2003 and the guidelines of its regulation by the Decree 4110 of December 9<sup>th</sup>., 2.004 for the firms and organisms of public function.

The Municipal Health Direction of Ipiales, like regulator institution of the public health aspects within the Municipality is responsible of the adequate provision of health services to general populations, as well as the public healthiness, detection of contaminating vectors and the citizen mental health in the rural sectors.

DMS supports on its different subdirectories to achieve the affectivity service and to give efficient services portfolio. One of this pillar in which the institution must be supported is the Administrative and Financial Subdirectory, which has like its responsibility to control the Purchases Function of elements, equipments, input, reception, storage, input distribution and fixed actives by means of Storage Section and General Supply.

Besides, this handbook is with the purpose to establish human, operative and administrative order in the section to achieve a Quality Management to the process that carry out in all its levels, applying the new Colombian rules that regulate the attainment the public sector firm quality organization, according to the Law 872 – 2.004 by which Quality Technical Norm in Public Management is adopted.

Once performed a diagnosis a Work Plan is purposed to get a complete innovation in Storage, Storage Charges and human, technical procedures and control process for the total effectiveness of the internal reception process in the section and its relation with the other departments, above all, for the subdirectory of Social Security Benefit (IPS) and the Health first –aid post web, which must assist opportunely to the community where the Storage and Supply have direct relation and also be quick in their duties.

NTC – GP 1000 – 2.004 ( Normas Técnicas de Calidad en Gestión Pública) demands a series of priorities to the Quality Manual adoption. Here, priorities are integrated, complemented and developed within the constitutional principles of the

public function; they are used by the high direction. In this case Municipal Health Direction ( DMS) in order to lead the Body towards a better performance.

Some principles are:

- To approach towards the clients, who are the “raison d’etre “ of the public utility company.
- Leadership to develop a consciousness towards the quality
- Active participation and the approach based on process to identify, maintain and improve the articulate work.
- Management System Approach, continuous improvement to make decisions, coordination and transparency.
- Finally, clear performances and decisions are important for Municipal Health Direction to guarantee the access to the pertinent information of its process to make easy the social control.

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto por la ley 872 de 2003 y en los lineamientos de su reglamentación por el Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004 para las entidades y organismos de función pública, así como para el cumplimiento a las disposiciones normativas correlacionadas se difunde el presente Manual de Calidad basado el Sistema de Calidad Total en el Control de las Operaciones del departamento de Almacén y Suministros basado en la Norma Técnica de Calidad a la Gestión Pública 1000:2004, que tiene como propósito fundamental facilitar al personal administrativo y de las demás unidades de Subdirecciones la comprensión y operación de los servicios que presta el departamento de Almacén y Suministros a la Dirección Municipal de Salud de Ipiales.

La Dirección Municipal de Salud de Ipiales, como ente regulador de los aspectos de Salud Pública dentro del Municipio es responsable de la adecuada prestación del servicios de salud a la población en general, así como la Vigilancia de la salubridad pública, detección de vectores contaminantes y la salud mental de la ciudadanía y sectores rurales.

Para brindar un portafolio de servicios mas eficaz la DMS se apoya en sus diferentes subdirecciones para lograr efectividad de los servicios; uno de esos pilares en los cuales debe estar apoyada la institución es en la Subdirección ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, la cual tiene como una de sus competencias controlar la Función de Compras de elemento, equipos e insumos, recepción, almacenamiento y distribución de insumos y activos fijos mediante la Dependencia de Almacén y Suministros General.

Con el propósito de establecer un orden administrativo, operativo y humano dentro de esta dependencia se pretende implementar mediante la presente edición, un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos que se llevan a cabo en todos sus niveles, aplicando la nueva normatividad Colombiana que reglamenta la consecución de la calidad organizacional en la empresas públicas como lo es la Ley 872 del 2004 mediante la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública (NTC-GP 1000:2004), y la cual se reglamenta mediante el Decreto Nro. 4110 del 9 de Diciembre del 2004 que tiene por objeto *“el establecimiento y desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el Art. 2 de la ley 872 de 2004, la cual será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades u organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad”*.

Una vez realizado un diagnóstico se propone un Plan de Trabajo orientado a lograr una completa innovación en cuanto a los aspectos del Almacenamiento, Bodegaje y Control de los procesos y procedimientos técnicos y humanos, lo que conllevará a la total eficacia de los procesos de recepción internos de la dependencia y su relación con las demás dependencias, sobre todo para la Subdirección de prestación de Servicios IPS y la red de Puestos de Salud, las cuales deben prestar servicios oportunos a la comunidad y en la cual el departamento de Almacén y Suministros tiene una relación muy directa y urgente en sus funciones.

La NTC-GP 1000:2004 exige una serie de prioridades para la adopción de un manual de calidad las cuales se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública y que son utilizados por la alta dirección en este caso de la DMS con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora de su desempeño; principio como el **enfoque hacia el cliente**, que es la razón de ser de la empresa, **el liderazgo**, en desarrollar una conciencia hacia la calidad, **la participación activa, el enfoque basado en los procesos**, para el hecho de identificar, mantener y mejorar el trabajo articulado, **enfoque del sistema de gestión, la mejora continua, la toma de decisiones, la coordinación y la transparencia**, donde la gestión de los procesos en el área involucrada se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras por lo tanto es importante que en la DMS se garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social..

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC-GP 1000:2004 para el control de los procesos y procedimientos en la unidad del departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud de Ipiales

### 1.2 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Sistema de Calidad Total con Base en la NTC-GP 1000:2004 en el control de las operaciones del departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud de Ipiales, según el Ministerio de Salud Pública.

### 1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En cumplimiento de lo establecido en el Art. 8 de la Ley 872 de 2003, se establece los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad aplicable a las entidades prestadoras de servicios en general y tiene como propósito mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar servicios que cumplan las necesidades y expectativas de sus clientes; entendiéndose como clientes a sus usuarios internos y externos.

Por lo tanto, la aplicación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en *identificar y gestionar de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre si*. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporcionara sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema general conformado por procesos, así como su combinación e interacción. La evolución de la Administración Pública, específicamente en la parte de las operaciones y sus estrategias de calidad, comienza a tener un marco significativo en el desarrollo de las organizaciones actuales, caracterizándose por el interés hacia las nuevas perspectivas de una administración participativa. La utilización de las normas de gestión en salud municipal en algunas de las operaciones de nuestro departamento, contribuyen al análisis del desarrollo del plan operativo de acuerdo a los parámetros de calidad que se vayan a formular e implementar, manifestando un mejoramiento de las expectativas de los funcionarios, usuarios y en si de la empresa.

La situación obedece a factores como la falta de control y seguimiento continuo que permita integrar la calidad de las operaciones con el servicio que se presta creando una alternativa más solidaria a la planeación de objetivos internos comprometedores e integradores. La complejidad en algunas operaciones y la falta de tiempo mismo para desarrollarlas incide que el plan operativo determine la necesidad de cumplir con el proceso de control de calidad para contribuir a un análisis más objetivo del desarrollo organizacional del departamento de Almacén y Suministros.

Aunque las políticas del Ministerio de Salud Pública en cuanto al mejoramiento y la aplicación de la calidad de las operaciones se refiere son muy claras y estrictas en su aplicación y cumplimiento, se mira que por parte administrativo del municipio de Ipiales son muy deficientes por falta de preparación profesional de los funcionarios y capacitación en cuanto el tema se recomienda.

La carga laboral presentada en los puestos de nombramiento existentes es muy alta lo cual no permite clarificar y fortalecer los círculos de calidad operacionales, por ello el plan operativo a través de su contenido induce a tener como punto clave el personal, la especialización de las funciones y la creación de una cultura organizacional para mejorar el rendimiento de las labores cotidianas.

Por lo tanto un modelo de Gestión de la Calidad basado en procesos permitirá ilustrar de manera más rigurosa, según la norma citada, los vínculos entre los procesos, escasos de metodología, documentación y reglamentación dentro del departamento de Almacén y Suministros, y lo cual permitirá los requisitos como elementos de entrada, aplicando de manera adicional la metodología conocida como el PHVA.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En que forma la aplicación de la nueva normatividad para la gestión de la calidad en procesos según la NTC-GP 1000:2004 en el departamento de Almacén y suministros de la Dirección Municipal de Salud – Ipiales contribuiría al mejoramiento y desarrollo de las operaciones?

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.5.1 Objetivo General.** Documentar, implementar y mantener un **Manual del Sistema de Gestión Calidad** en los Procesos aplicables según la Ley 872 de 2003, para constituir una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción organizacional con

fundamento en la aplicación de las funciones del departamento de Almacén y Suministros de la DMS- de Ipiales.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Formular un Plan operativo para mejorar la calidad en el control de las operaciones en el departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud – Ipiales.
- Lograr una organización gerencial para proveer lo suministros y dotaciones con oportunidad, cantidad y calidad reduciendo costos, tiempo y esfuerzo mediante el desarrollo de un sistema integral de procesos para lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales dentro de los cuales se enmarca la calidad total y la administración de las operaciones.
- Realizar un análisis descriptivo sobre las operaciones del Departamento de Almacén y Suministros, a fin de elaborar un marco de referencia del proyecto.
- Diseñar el modelo de flujo de diagrama de los procesos actuales y propuestos para el Departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud de Ipiales.
- Facilitar la evaluación por parte de las directivas de la institución y de los funcionarios de la unidad mediante un sistema de Gestión de Calidad, con el fundamento de diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Revisar la existencia de planes de control y seguimiento de las operaciones que se desarrollan en la sección.
- Orientar estrategias de calidad destinadas a promover el mejoramiento continuo paralelo al desarrollo de las labores.
- Explorar el comportamiento actitudinal de los empleados al interior de la empresa con miras a promover la conformación de los círculos de calidad.

- Proponer estrategias e indicadores de gestión de la calidad que puedan aplicarse al control de las operaciones del departamento de Almacén y Suministros.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad hablar de calidad encierra diferentes aspectos ya sea desde la vida misma, hasta los procesos y operaciones de la empresa por ello, la valoración de la calidad total en todos sus recursos y actividades que desarrolla la Dirección Municipal de Salud- Ipiales, en especial el departamento de Almacén y Suministros es un componente de gran importancia para el buen funcionamiento de esta, teniendo en cuenta que la calidad total parte de la importancia de mejorar las actividades y operaciones de la empresa, dependiendo de las prioridades competitivas de los funcionarios y los directivos de la empresa.

Es importante resaltar que el realizar un estudio descriptivo y un plan operativo de calidad total en las operaciones puede contribuir a que el nivel productivo aumente indicando la posibilidad de mejorar la ventaja competitiva entre las divisiones de la empresa.

El desarrollo de un plan operativo permitirá identificar y asimilar variables que atañen a una conceptualización mas dinámica en el desarrollo integral del modelo practico de la pasantía. Así mismo se quiere que en este plan de trabajo se plasme la importancia de una cultura administrativa de operaciones más eficientes y eficaz en las labores diarias.

Esta base investigativo se encamina a buscar alternativas de mejoramiento en las operaciones y en el servicio mismo ante los clientes internos, obteniendo una imagen empresarial mas objetiva, encaminándose al desarrollo organizacional y administrativo integrado, razonable, sociable, participativo y proactivo pretendiendo elevar el sentido de pertenencia y de reconocimiento del recurso humano con que cuenta la división de Almacén y Suministros.

## 1.7. LIMITACIONES Y ALCANCE DEL PROYECTO

El presente documento es aplicable a todas las áreas de la Dirección Municipal de Salud, funcionarios y personas naturales que recurren al servicios de salud; primordialmente se centrara en el estudio de las personas que directa o indirectamente realizan una actividad u operación para o con el departamento de Almacén y Suministros, puesto que estos serán el objeto de estudio primordial para la elaboración del Plan de desarrollo del Sistema de Calidad para el Control de las operaciones y para la formulación del Manual de Calidad para las Operaciones, para la documentación y formulación de estrategias que contribuyan al aprovechamiento del tiempo y mejoras en el tiempo de procesos, la distribución física y la mejora de las condiciones de trabajo de los funcionarios de Almacén. Para el desarrollo del plan de acción y el trabajo de campo se realizara la investigación con todas aquellas personas que generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, manejen, aprovechen, recuperen, transformen, traten y/o dispongan finalmente los materiales, insumos, activos y similares en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con almacén.

Toda acción que de una u otra manera afecte las condiciones de desempeño o desplazamiento de bienes físicos de la DMS generara un efecto sobre la planeación de los procesos del departamento de almacén y suministros de igual manera se plasmaran hechos de acción integrales que diseñarán y ejecutarán un Plan para la Gestión Integral de los Insumos, Materiales, Activos y Similares componente interno, con base en los procedimientos, procesos, actividades y estándares contenidos en este manual. Cuando el generador realiza la gestión externa (transporte, tratamiento y disposición final), deberá ejecutar el Plan de Gestión Integral.

**1.7.1 Viabilidad.** La aplicación de la presente norma aunque se prescribe como de obligatoriedad cumplimiento, se desarrolla su contenido de una manera genérica y es aplicable a todos los puntos o unidades de la institución por separado dentro del alcance de la ley 872 de 2003, sin importar su tamaño, producto o servicio suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar a la gestión del presente proyecto, puede considerarse para su evolución y tales exclusiones no pueden afectar la capacidad o responsabilidad del departamento de Almacén y Suministros para proporcionar el servicio mientras que cumpla con los requisitos de la DMS y los legales que le son aplicables. Lo anterior según el numeral 2.2 Aplicaciones del Decreto 4110 de 2003.

De igual manera la documentación y fuentes necesarias para la aplicación del Sistema de Calidad en los Procesos del Dpto. de Almacén y Suministros son amplias las cuales son adaptables según las necesidades del proyecto; entre estas

normas tenemos principalmente la que encabeza la norma internacional ISO. Dentro de las expectativas internas del Dpto. de Almacén y Suministros se reconoce la importancia de la implementación de este tipo de sistema puesto que carece de un patrón de normas, guías y reglamentos internos que identifique las diferentes actividades que se realizan diariamente y de manera repetida sin un orden ni procedencia.

**1.7.2. Lugar.** El espacio donde se realizara la investigación es concreto y permite la gestión del manual de procesos basados en calidad, puesto que su aplicación es dentro los límites del Dpto. de Almacén y Suministros, donde se aplicara un modelo de Administración de Procesos. La DMS será la directa beneficiaria de la implantación del Sistema de Calidad NTC puesto que obtendrá el modelo base y guía para la acreditación frente a la comunidad y al Insitito Departamental de Salud de Nariño este trabajo se desarrollara en el Municipio de Ipiales, para la entidad publica Dirección Municipal de Salud, dentro de la Subdirección Administrativa y Financiera y bajo su departamento adscrito de Almacén y Suministros.

**1.7.3 Tiempo.** Según el cronograma de actividades del presente proyecto el tiempo asignado como pasantía permite la implementación del Sistema de Calidad objeto del estudio dentro de la Unidad de Almacén y Suministros; permitirá dar cobertura a la aplicación del modelo de la Administración por Procesos y realizar la documentación necesaria para establecer márgenes de productividad, indicadores administrativos, al igual que dar cumplimiento a los estándares de requisitos mínimos exigidos por la 872 y su Decreto 4110 de 2004.

Por otra parte, se recomienda disponer de un mayor lapso de tiempo para la aplicación del sistema de calidad en la totalidad de la institución, puesto que requiere realizar una vinculación de las interrelaciones de actividades a los procesos generales de la empresa.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Dentro del Marco Organizacional del Municipio de Ipiales, Se encuentra a la cabeza la Primera Autoridad y su Equipo de Gobierno, dentro de una Función centralizada que la componen cada una de las secretarías tales como Hacienda, Tránsito, Salud; bajo este contexto la Dirección Municipal de Salud constituye un ente dentro de la Administración que financiado con recursos propios, del municipio y de la nación regula los temas de Salud Pública en el Municipio de Ipiales manejando la IPS Municipal y los 13 puestos de Salud ubicados en la parte rural y urbana de la ciudad.

La estructura del Gobierno Municipal concede autonomía a la D.M.S, por esto la entidad se maneja bajo un organigrama propio y con funciones determinadas dentro de los parámetros que para estas instituciones exige el Instituto Departamental de Salud de Nariño, en este contexto la D.M.S maneja Áreas o Dependencias bien definidas como son: La Oficina del Director Municipal de Salud quien coordina y controla la entidad desde el punto de vista jurídico y funcional; la Subdirección de Salud Pública, que maneja los campos de Saneamiento, Vigilancia Epidemiológica, el PAB (Plan de Atención Básica), programas de Vacunación PAI (Plan Ampliado de Inmunización), Sanidad Portuaria de la frontera; la Subdirección Administrativa y Financiera encargada de los asuntos orgánicos y financieros de la entidad, tesorería, Talento Humano y Almacén General; La Subdirección de Aseguramiento que se encarga de controlar el Régimen Subsidiado de Salud en el Municipio; La Subdirección de Prestación de Servicios a través de la IPS y los puestos de Salud.

En este marco general anteriormente expuesto, la presente investigación se centrará en una de las áreas neurálgicas de esta institución la Dependencia de Almacén General. Al revisar con anterioridad los planes operativos que cada año realiza la D.M.S se encuentra que no se ha realizado un diagnóstico previo sobre un mejoramiento administrativo y operativo en el manejo de insumos dentro de la Dependencia de Almacén. Por la naturaleza de la Institución y por el tipo de Contratación que esta maneja al ser del orden de la Función Pública Municipal, los funcionarios laboran por tiempo indeterminado y el cambio de personal es inminente cuando cambia la Administración de turno, lo que ha hecho imposible iniciar un proceso de Diagnóstico Empresarial para lograr mecanismos más eficaces en cuanto al manejo Administrativo en el área de Almacén, la presente investigación atiende a la situación actual, teniendo en cuenta las diferentes estrategias que se pueden implementar en el campo del Almacenamiento y Bodegaje de insumos, equipos y elementos en una institución del orden de la Función Pública Municipal.

En la Dependencia de Almacén de la Dirección Municipal de Salud, el diagnóstico y el subsiguiente plan de mejoramiento, se desarrollará basándose en el principio de la triangulación que abarca la composición del equipo investigador, las fuentes de información y las técnicas a utilizar, para ser coherente con los objetivos que se persigue. Además con la flexibilidad durante el proceso, a los limitantes, alcances que se puedan obtener en el transcurso de la realización de esta investigación.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

El Dpto. de Almacén y Suministros es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de la Dirección Municipal de Salud de Ipiales, empresa pública, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos



La manera de organizar o administrar el departamento de almacén depende de varios factores tales como recepción de materiales, registro de entradas y salidas, almacenamiento de materiales, mantenimiento de materiales y de almacén, despacho y coordinación del almacén con diferentes dependencias. Así como de las diferentes normas, decretos y leyes que la reglamenten en modo de operar, sobre todo en el marco de estas instituciones donde se trabaja con productos e insumos médicos y hospitalarios

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes, antes de ser requeridos para la administración y consumo.

Los principios básicos para todo tipo de almacén son los siguientes:

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona.
- El personal debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por nombre común, control de inventarios y producción.
- La identificación debe estar codificada
- Cada material o productos se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.

### 2.2.1 Áreas de almacén

- a. **Área de Recepción:** Se refiere al espacio físico amplio, para que este libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización.

El espacio necesario para el área de recepción depende del volumen máximo de mercancías que se descarga y del tiempo de su permanencia en ella.

- b. **Área de Almacenamiento:** En la zona de almacenamiento se estudia el espacio que se requiere para cumplir con las finalidades del almacén, ya que ello exige realizar las operaciones que forman el ciclo de almacenamiento, para lo cual es indispensable disponer de espacio suficiente donde se pueda actuar organizadamente, sin inconvenientes ni tropiezos.

Los principios básicos en el área de almacenamiento son los siguientes:

- Primera entrada, primera salida para evitar que los artículos permanezcan mucho tiempo en almacén sin ser entregados.
- Colocar los artículos de mayor demanda mas al alcance de las puertas de recepción y entrega para reducir recorrido y tiempo de trabajo.
- Controlar las salidas de mercancía del área de almacenamiento a traves de documentación adecuada.
- Llevar registros de existencias al día
- Eliminar el papeleo superfluo
- *Área de Entrega:*
- La mercancía que ha sido tomada del área de almacenamiento y llevada al área de entrega debe:
- Ser trasladada con el medio mecánico más adecuado.
- Ser acompañada de un documento de salida, una nota de remisión o una factura.
- Ser revisada en calidad en calidad y cantidad, mediante el cotejo de la mercancía con el documento de salida.

**2.2.2 Diagnostico.** El Diagnostico se define a la localización y análisis de las fallas existentes a distintas partes de la Dependencia y al planteamiento de una gama de alternativas de solución con base en un plan de acción que sea acorde con el análisis integral de la Dependencia.

Debido a la gran importancia que tiene el diagnostico para el adecuado desarrollo de las actividades empresariales, es importante distinguir cinco fases: preparación de la empresa y de sus colaboradores, análisis, definición del problema, plan de acción y redacción del informe.

La metodología utilizada para el análisis del diagnostico es el sistema de evaluación de actividades por medio de indicadores de resultados, utilizando la información estadística de que se pueda disponer. Los análisis estadísticos de las diferentes áreas funcionales le permiten una interpretación eficiente de las distintas situaciones de la compañía. Existen dos clase de diagnostico: El diagnostico preventivo y el diagnostico correctivo.

**Diagnostico Preventivo.** Es aquel que se realiza periódicamente en las distintas áreas de la compañía, respondiendo a políticas previamente establecidas por la organización. Se presenta sin necesidad de que existan señales de algún mal

funcionamiento y su finalidad es la detectar problemas incipientes, fortalecer actividades o prever la aparición futura de males que afecten el normal curso de las labores de la empresa.

**Diagnostico Correctivo.** Es aquel que se realiza cuando existe algún problema en la compañía. Estos problemas son malestares o síntomas (señales de que algo esta funcionando mal), que normalmente deben llevar a recabar información que le permita identificar plenamente el verdadero problema o problemas existentes, al igual que sus causas.

## 2.3 MARCO LEGAL

**2.3.1 Ley 872 de 2003.** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios y se decreta.

**Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad.** Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 2º. Entidades y agentes obligados.** El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la **Ley** 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

**Parágrafo 1º.** La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el

Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.

**Parágrafo 2º.** Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

**Artículo 3º.** Características del Sistema. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la ley 489 de 1998. El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

**Parágrafo 2º.** Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

**Artículo 6º. Normalización de calidad en la gestión.** En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.
2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.

4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.

5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del párrafo 1° del artículo 4° de esta ley.

6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.

**Artículo 7°. Certificación de calidad.** Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

**Parágrafo 2°.** Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder Público podrá contratar con un organismo externo el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificación.

### **2.3.2 Decreto 4110 De 2004**

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y la cual profesa.

#### EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y el artículo 6° de la Ley 872 de 2003,

#### DECRETA

**Artículo 1°.** Adóptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la

Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

**Artículo 2°.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

**Artículo 3°.** Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h) del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

**Artículo 4°.** Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Artículo 5°.** *Vigencia.* El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

**2.3.3. ley 598 de 2000.** Por el cual se crea el sistema de información para la vigilancia de contratación estatal SICE, el catalogo único de bienes y servicios CUBS y el registro único de precios de referencia RUPR, de los bienes y servicios de uso común en la administración pública.

**2.3.4 Decreto No 2150 de diciembre 5 de 1995.** Por la cual se suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública.

El objeto fundamental de este decreto es cumplir con los postulados consagrados en la constitución política y dar cumplimiento a los fines esenciales del estado, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de la comunidad, mediante la eliminación de toda regulación, trámite y requisito que dificulte el ejercicio de las actividades ciudadanas.

Según lo establecido en la resolución 1830 del 23 de junio de 1999 por la cual se adoptaron para Colombia las codificaciones únicas de especialidades en salud., ocupaciones, actividades económicas, medicamentos esenciales, bodegaje y conservación de los mismos, e insumos útiles para el sistema integral de salud.

### **2.3.5 Ley 80 de 1993.**

**OBJETO.** La presente ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.

**ARTICULO 2o.** DE LA DEFINICIÓN DE ENTIDADES, SERVIDORES Y SERVICIOS PÚBLICOS. Para los solos efectos de esta ley, también se denominan entidades estatales las cooperativas y asociaciones conformadas por entidades territoriales, las cuales estarán sujetas a las disposiciones del presente estatuto, especialmente cuando en desarrollo de convenios ínter administrativos celebren contratos por cuenta de dichas entidades.

**ARTICULO 3o.** DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES ESTATALES: Pueden celebrar contratos con las entidades estatales las personas consideradas legalmente capaces en las disposiciones vigentes. También podrán celebrar contratos con las entidades estatales, los consorcios y uniones temporales.

**ARTICULO 7o.** Son inhábiles para participar en licitaciones o concursos y para celebrar contratos con las entidades estatales:

a) Las personas que se hallen inhabilitadas para contratar por la Constitución y las leyes.

b) Los servidores públicos tampoco podrán participar en licitaciones o concursos ni celebrar contratos estatales con la entidad respectiva:

c) Quienes fueron miembros de la junta o consejo directivo o servidores públicos de la entidad contratante.

Las entidades estatales sólo podrán celebrar contratos de fiducia pública, cuando así lo autorice la ley, la Asamblea Departamental o el Concejo Municipal, según el caso.

Los encargos fiduciarios que celebren las entidades estatales con las sociedades fiduciarias autorizadas por la Superintendencia Bancaria, tendrán por objeto la administración o el manejo de los recursos vinculados a los contratos que tales entidades celebren. La prestación de los servicios de correos se concederá mediante contrato, a través del procedimiento de selección objetiva de que trata la ley.

Para las entidades que tengan un presupuesto anual igual o superior a 6.000.000 de salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 2.500 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 4.000.000 de salarios mínimos legales mensuales e inferior a 6.000.000 de salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 1.000 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 2.000.000 de salarios mínimos legales mensuales e inferior a 4.000.000 de salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 300 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 1.000.000 de salarios mínimos legales mensuales e inferior a 2.000.000 de salarios mínimos legales mensuales cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 50 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 500.000 e inferior a 1.000.000 de salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 40 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 250.000 e inferior a 500.000 salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 30 salarios mínimos legales mensuales; las que tengan un presupuesto anual igual o superior a 120.000 e inferior a 250.000 salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 20 salarios mínimos legales mensuales y las que tengan un presupuesto anual inferior a 120.000 salarios mínimos legales mensuales, cuando el valor del contrato sea igual o inferior a 15 salarios mínimos legales mensuales.

## **2.4 HIPÓTESIS DEL PROYECTO**

**2.4.1 Hipótesis General.** ¿Al disponer, establecer y ejecutar la Ley 872 de 2003 y NTC-GP 1000:2004 de 2004 en los procesos que se realizan en el Dpto. de Almacén y Suministros de la DMS, se mejorará administrativa y operativamente el desempeño de la misma unidad?

**2.4.2. Hipótesis Específicas.** Si se adopta una norma reglamentaria afecta operativamente el desempeño en pro de calidad del servicio de la unidad de Almacén.

El Sistema de Calidad en los Procesos de Almacén y Suministros aportara nuevas técnicas para el desembarque de mercancía, insumos, equipos y pedidos retrasados de la institución.

Una estructura técnica y administrativa adecuada mejorará el aprovechamiento de la infraestructura del área de almacén de la Dirección Municipal de Salud.

Si se crea un espacio físico adecuado para Almacén mejorara las condiciones Laborales y estará acorde a la normatividad establecida para el funcionamiento de estas dependencias.

Al establecer funciones, procesos y procedimientos adecuados permitirá alcanzar las metas y objetivos establecidos por la Dirección Municipal de Salud.

Un buen diseño de plan de trabajo organizacional permitirá reducir los costos y garantizar mayor efectividad y eficacia en los procesos de manejo de almacén.

## **2. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. METODOLOGÍA**

A través del método de OBSERVACIÓN Y DESCRIPCIÓN se percibirá los elementos estratégicos y requisitos que se deberá aplicar según la normatividad citada para la ejecución de un modelo de calidad que se maneje en Almacén y Suministros, logrando una conceptualización lógica bajo los propósitos definidos por la Dirección Municipal de Salud y la Administración Municipal, posibilitando que el plan pueda promover los círculos de calidad que se puedan llevar a cabo en las operaciones del departamento.

Se utilizara el método de esquema de procesos y espina de pescado para identificar las operaciones y actividades que se realizan dentro de la Unidad de Almacén y Suministros. Lo que nos permitirá identificar los puntos neurálgicos de relación con las demás dependencias y de igual forma descripción de los puntos críticos y margen de error

Este método permitirá ampliar el conocimiento de la problemática y la importancia del plan operativo, complementándolo con entrevistas y sondeos para adquirir mayor información, partiendo de contextos generales explicados por los diversos modelos teóricos y prácticos de la empresa para identificar si se están aplicando como lo señala el nivel directivo de la DMS.

El proyecto se va a desarrollar enmarcado en el tipo de estudio DESCRIPTIVO, el cual a través del desarrollo del marco teórico permite recolectar la información básica del plan operativo, con el vinculo de describir las estrategias de calidad total que se puedan incorporar, al control de las operaciones del departamento de Almacén y Suministros y otras variables que permitan el mejoramiento continuo que servirá para formular el plan operativo de calidad total.

Puesto que es la primera vez que se tiene contacto con el medio laboral este tipo de estudio nos permitirá relacionarnos con los funcionarios y poder realizar una descripción de las operaciones y los servicios que se presta dentro del área. Al mismo tiempo se pretende delimitar hechos concretos y la existencia de varios modelos contemporáneos de calidad total que actualmente se están adoptando en las empresas publicas, en el cual se establecerá las características de las

operaciones que se llevan a cabo en el departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud – Ipiales.

### 3.2. DISEÑO Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para apoyar el estudio a realizarse se realizara investigaciones como administrativas: relación del estado de las cuentas contables de almacén, revisión del estado de alta de mercancías e insumos, entrada de activos fijos, salida de consumo, sistemas de información, estadísticas, análisis de los diseños organizacionales, riesgos profesionales, factores ambientales y distribución física de las instalaciones; operacionales: como las secuencias de procesos, manejo de guías y tecnológicos: apoyo de maquinaria y software administrativo,



El diseño de los esquemas para la recolección de datos se lo hará con base en los objetivos descritos para la investigación y con la aplicación de la NTC-GP 1000:2004: “conocer las operaciones y actividades que se realizan en el dpto. de almacén y realizar un Manual de Sistema de Calidad y control de los procesos que se lleguen a formular dentro de la investigación”, para esto se utilizara técnicas como encuestas para identificar la percepción que tienen los funcionarios del

dpto. de almacén, así como para identificar el grado de satisfacción existente de las funciones que se realizan a nivel interno de la unidad; posiblemente también podemos apoyarnos en determinar la correlación de las operaciones conjuntas de almacén y la DMS. Como segunda técnica se aplicara un modelo de evaluación de desempeño para los funcionarios de Almacén y Suministros e indicadores de gestión tanto productivos como de rendimiento y satisfacción.

Es de gran importancia resaltar que por medio del método analítico- descriptivo podemos extraer los aspectos negativos y las carencias con las cuales cuenta el área de Almacén de la DIRECCIÓN MUNICIPAL DE SALUD; para tomar los

correctivos necesarios planteando alternativas de solución que puedan llegar a fortalecer esta dependencia. Ya que es la generadora de bienestar tanto para el personal de la Institución como también para la comunidad que es la más primordial, que merece recibir calidad en servicios por parte de esta entidad.

Otro aspecto fundamental para recoger información dentro de este estudio son las entrevistas y las encuestas que se basan en testimonios y realidades que serán de gran utilidad para medir el grado de satisfacción de los usuarios internos y externos de la DMS, y así llevar a cabo el mejoramiento de esta dependencia; también se utilizará la ayuda de información secundaria como libro de antecedentes igualmente documentación a través de Internet y documentación legal y general con que cuenta la Dirección Municipal de Salud.

Se realizará una encuesta con el fin de determinar la perspectiva que los empleados tienen sobre el servicio que presta la Dependencia de Almacén General de la D.M.S y sobre la necesidad de realizar los cambios organizacionales respectivos para el mejoramiento de esta área.

El instrumento de recolección de información adquiere validez, por cuanto todo lo que se consulta se identifica en la descripción del área problemática y en el análisis teórico conceptual, logrando en elevado grado de confiabilidad y un mínimo margen de error admisible.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTREO**

La población objeto se limita a los funcionarios de la Dirección Municipal de Salud que están involucrados en la recepción y manejo de Insumos y equipos, esto es los Auxiliares Administrativos y Jefes de Dependencia. Estadísticamente no es necesario identificar el muestreo debido a que la población objeto del estudio es finita y menor a 30 unidades; por el contrario se tomara toda la población para tener un margen de confiabilidad del 95% con un margen de error del 1% siendo el mínimo para la realización del trabajo de campo.

Para dar una ampliación de la muestra a utilizar se relaciona las unidades que se van a explorar en la investigación.

DEPENDENCIA	PERSONAL	TOTAL
ASEGURAMIENTO	Aux admón. SARA BURGOS	1
SANEAMIENTO	Aux Admón. JOSÉ MIGUEL TULCÁN	1
FINANCIERA	Aux. admón. CARMEN VILLOTA	1
TESORERIA	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	1
PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	Aux. admón. ALONZO ANDRADE	1
TALENTO HUMANO	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA	1
ESTADÍSTICA	Aux. admón. XIMENA CHÁVEZ	1
SALUD PUBLICA Y PAB	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO	1
PAB	Aux. Admón. ANA BUSTOS	1
LABO. DE BROMATOLOGIA	AUX. ADIELA LUCERO	1
SERVICIOS GENERALES	Magali Sarchi	1
Aux. Almacén	CARLOS REYES	1
Aux. Almacén	DANIEL HERNANDEZ	1
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

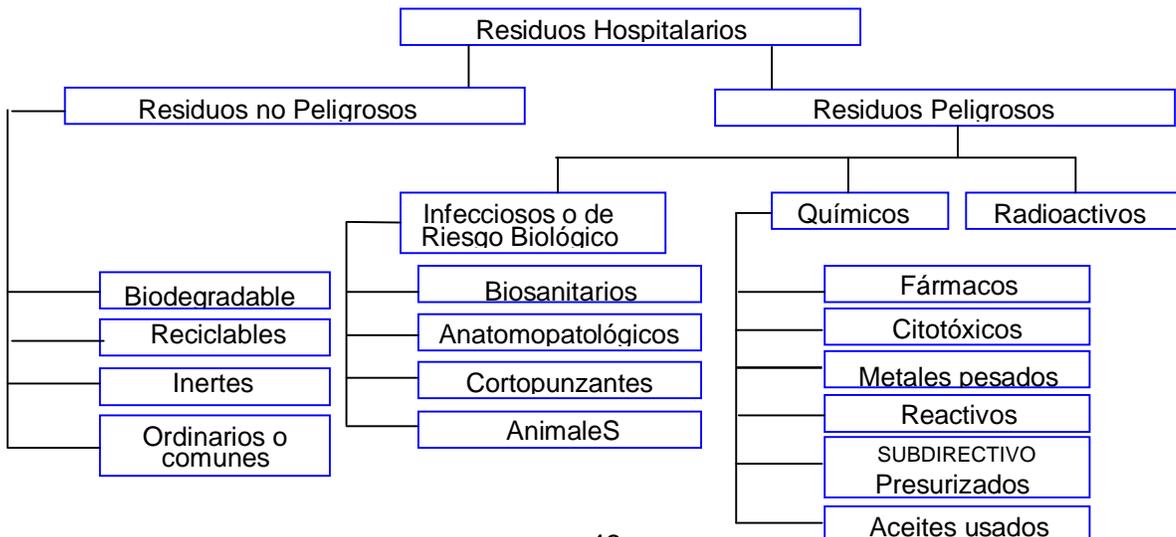
### 3.4. ANÁLISIS TENTATIVO DEL PROYECTO

El fomento de una nueva cultura organizacional estructurada mediante un Sistema de Gestión de Calidad basado en los Procesos contribuirá con la organización en la medida en que será beneficiado en la medida que contara con una buena cadena de distribución de materiales y suministros de óptima calidad, aptos y con una política de justo a tiempo.

De igual manera se establecerá los procedimientos, procesos y actividades para la gestión integral de Insumos, Materiales, Activos Fijos y similares, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 4110 de 2004.

Discriminar y concientizar a los funcionarios del dpto. de almacén sobre el cuadro de riesgos del manejo, almacenaje y embodegaje de productos hospitalarios.

### RIEGOS EN LA MANIPULACIÓN DE MATERIALES HOSPITALARIOS



### 3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL PROYECTO

Con el objeto de dar mayor confiabilidad a los datos obtenidos en el trabajo de campo realizado, se presenta este punto en el cual se detalla los datos personales de los funcionarios que proporcionaron la información y como contestaron, de acuerdo a su forma de satisfacción en la prestación de los servicios por parte de la Dependencia de Almacén.

A continuación se presenta la Tabla 1. en el que se da a conocer la información general los dieciocho funcionarios que proporcionaron su opinión teniendo en cuenta el conocimiento sobre la prestación de servicios de la Dependencia de Almacén.

La información obtenida a través de la aplicación de las encuestas se tabula y analiza mediante una codificación especial definida en el diseño metodológico, se aplican los colores del semáforo, sistema adoptado Internacionalmente en donde el verde significa pase, el rojo deténgase y el amarillo alerta. Así el ábaco utiliza el siguiente código:

**Actitud estoy de acuerdo: Verde**

**Actitud no estoy de acuerdo ni en desacuerdo: Amarillo**

**Actitud estoy en desacuerdo: Rojo**



El diseño metodológico aquí utilizado (ábaco) permite a los investigadores valorar el comportamiento de un grupo de personas que incide sobre la Dependencia de Almacén en la Dirección Municipal de Salud y la imagen que el grupo de funcionarios tienen con respecto a esta dependencia, los cuales estarán identificados por los colores verdes que determinan su ubicación en los primeros lugares y, viceversa; los matices rojos indicaran que los eventos así calificados ocupen los últimos puestos en la jerarquía general.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PERSONAL OPERATIVO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Los suministros e implementos son entregados oportunamente por la dependencia de Almacén?	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	R	R
2	Cuando recibe su pedido de insumos el almacenista firma a tiempo el acta de entrega	V	R	R	R	R	R	R	V	V	V	R	A
3	La entrega de insumos para cada oficina se debe realizar semestralmente?	A	A	R	R	A	R	A	A	R	A	V	A
4	La organización que tiene la dependencia de almacén favorece y agiliza la utilización de sus insumos?	V	R	V	R	R	R	R	R	V	V	A	R
5	Es primordial que control interno participe en la realización de inventarios?	V	A	R	V	A	A	V	A	V	R	V	A
6	Considera necesario que a la dependencia de almacén le asignen personal para llevar inventarios?.	R	A	A	V	V	V	V	V	A	V	R	A
7	Es necesario hacer un Diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo en la Dependencia de Almacén?	V	V	V	V	V	V	R	V	V	V	V	A

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO

		1	2	3
1	La dependencia de almacén esta cumpliendo a cabalidad con la política en cuanto a la entrega de insumos?	V	A	V
2	El proceso de aplicación del kardex que se utiliza es sistematizado?	V	A	R
3	El plan de compras se realiza teniendo en cuenta las necesidades de cada	V	V	V
4	El espacio físico en donde esta ubicada la bodega de medicamentos y demás suministros es favorable y facilita la organización de los insumos?	V	R	R
5	En cuanto a los insumos y equipos médicos se encuentran con las regulaciones necesarias al día tales como fechas de vencimiento, registros sanitarios y garantías?	V	V	V
6	La actualización de inventarios se la realiza constantemente?	V	R	R
7	Se realiza actas de baja para eliminar elementos que cumplen con su vida útil?	V	V	V
	Es necesario la sistematización o implementación del software para el manejo de la Dependencia de Almacén.			

## Suministros e implementos

Los funcionarios asignados con los códigos 1 al 11 no están satisfechos con la entrega de suministros e implementos porque no se entregan oportunamente, por la Dependencia de Almacén. Los funcionarios que se identifican con los códigos 12 y 13, manifiestan estar completamente de acuerdo en que llegan al momento de requerirse. (Ver tabla 2).

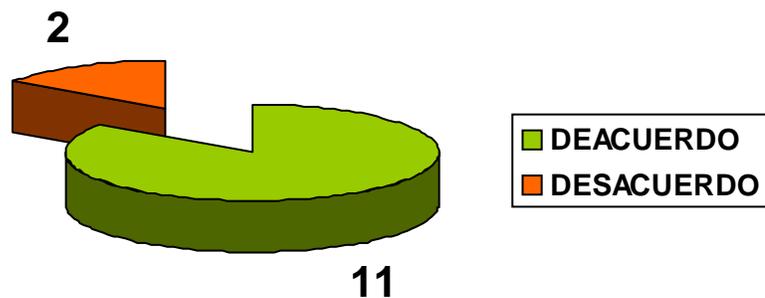
Los funcionarios que votaron en forma positiva con los códigos 12 y 13 están de acuerdo con la entrega de suministros e implementos manejados por la Dependencia de Almacén por que caso no manejan insumos, los funcionarios que votaron de una forma negativa no están de acuerdo con la entrega de insumos ya que consideran que la distribución y entrega es fundamental para el desempeño de cada uno de los funcionarios para brindar y cubrir las necesidades de los usuarios.

**Tabla 2. Suministros e Implementos**

	Los suministros e implementos son entregados oportunamente por la dependencia de Almacén?.	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS			R
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN			R
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA			R
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO			R
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE			R
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA			R
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ			R
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO			R
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS			R
10	AUX. ADIELA LUCERO			R
11	Magali Sarchi			R
12	CARLOS REYES	V		
13	DANIEL HERNANDEZ	V		

**FUENTE :** la presente investigación

**Gráfica 1. SUMINISTRO DE ALMACEN**



## Actas de entrega

Los funcionarios 2,3,5,6,7,8 y 12 están completamente en desacuerdo que no se firme el acta de entrega a la hora de recibir sus insumos e implementos, el funcionario 13 asume una posición neutra y los funcionarios 1,2,9,10 y 11 están completamente de acuerdo.

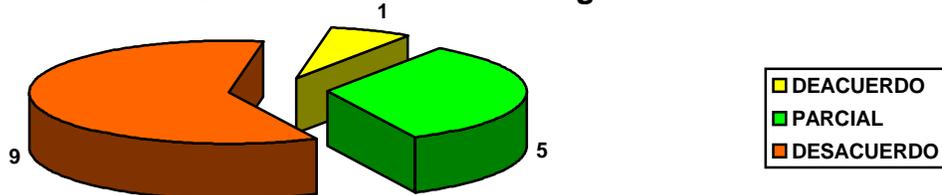
Al revisar esta información observamos que la mayoría de los funcionarios tienen una posición negativa en cuanto al tiempo de firmar el acta de entrega de los insumos, ya que para la salida de mercancías se debe realizar un acta de responsabilidad hacia los funcionarios y hacia la misma dependencia, para la actualización de Kárdex.

**Tabla 3. Actas de entrega**

	El almacenista firma a tiempo el acta de entrega cuando usted recibe su pedido ?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS	V		
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN			R
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA			R
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	V		
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE			R
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA			R
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ			R
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO			R
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS	V		
10	AUX. ADIELA LUCERO	V		
11	Magali Sarchi	V		
12	CARLOS REYES			R
13	DANIEL HERNANDEZ		A	

FUENTE : La presente investigación

**Gráfica 2. Actas de entrega**



## Tiempo de entrega

Los encuestados 3,4,5,7 y 10 dicen estar en desacuerdo que la entrega de insumos se realice semestralmente, los funcionarios 1,2,6,8,9,11 y 13 no están de acuerdo ni en desacuerdo y el funcionario 12 dice estar completamente de acuerdo. (ver tabla 4).

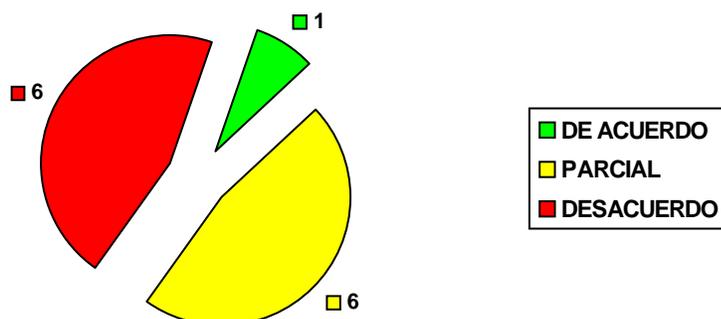
Es de gran importancia realizar la entrega de insumos e implementos a tiempo por ser un factor primordial para la Institución, ya que estos elementos sirven para solventar necesidades y brindar buen servicio a la comunidad. Al observar la información llama la atención como la mayoría de los funcionarios están en total desacuerdo con la entrega, dicen que debe realizarse mensualmente o crear un cronograma estableciendo para agilizar las funciones designadas, y el funcionario que esta de acuerdo es porque no manipula insumos para beneficio de la comunidad, simplemente es un funcionario de escritorio.

**Tabla 4. Tiempo de entrega**

	La entrega de insumos, implementos para cada oficina se debe realizar semestralmente?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS		A	
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN		A	
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA			R
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO			R
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE			R
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA		A	
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ			R
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO		A	
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS		A	
10	AUX. ADIELA LUCERO			R
11	Magali Sarchi		A	
12	CARLOS REYES	V		
13	DANIEL HERNANDEZ		A	

**FUENTE** : la presente investigación

**Gráfica 3. Tiempo de entrega**



## Organización de la dependencia

Los encuestados 2,5,6,7,8,9 y 13 están en total desacuerdo con la organización que tiene esta Dependencia, los funcionarios 1,3,4,10 y 11 están de acuerdo que la organización que tiene la Dependencia de Almacén favorece y agiliza la utilización de sus servicios, y el encuestado 12 esta en una posición neutra.

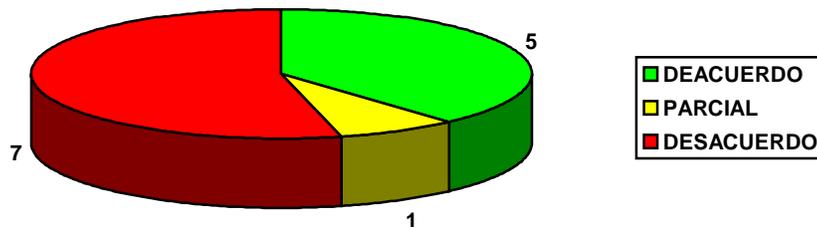
Al revisar esta información, la mayoría de los encuestados tienen una posición negativa en cuanto a la organización de la Dependencia, ya que debe estar dividido en dos grandes áreas, la oficina administrativa y las bodegas, que facilite el gestionamiento de las labores. Por parte de los 5 funcionarios contratistas están de acuerdo con la organización consideran que tienen un espacio físico adecuado y hace que se agilicen las funciones asignadas.

**Tabla 5. Organización de la Dependencia**

	La organización que tiene la dependencia de almacén favorece y agiliza la utilización de sus servicios?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS	v		
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN			R
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA	v		
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	v		
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE			R
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA			R
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ			R
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO			R
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS			R
10	AUX. ADIELA LUCERO	v		
11	Magali Sarchi	v		
12	CARLOS REYES		A	
13	DANIEL HERNANDEZ			R

**FUENTE :** La presente investigación

**Gráfica 4. Organización de la Dependencia**



## Participación de control interno

Los funcionarios 1,4,8,10 y 12 están de acuerdo con la participación de control interno en la realización de inventarios, los encuestados 2,5,6,7,9 y 13 están en una posición equitativa, los trabajadores 3 y 11 están completamente en desacuerdo.

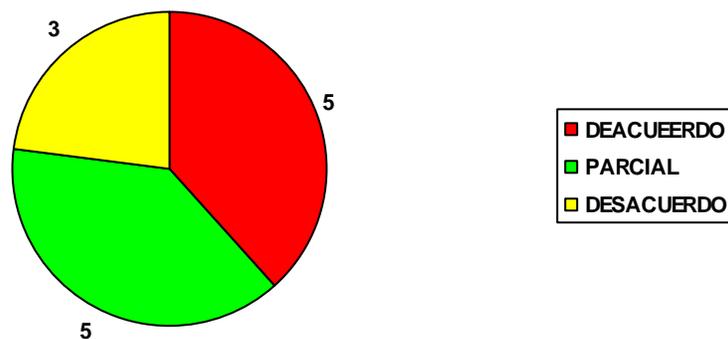
Según la información obtenida la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la participación de control Interno, puesto que desde la administración municipal es claro el control que trimestralmente ejerce este organismo a cada Dependencia del sector central y descentralizado; los funcionarios de la Dirección Municipal de Salud miran en la Dependencia de Control Interno una Labor constante de fiscalización encaminada a respaldar la gestión de cada uno teniendo en cuenta las premisas de austeridad y calidad en su labor.

**Tabla 6. Participación de Control Interno**

	Es primordial que control interno participe en la realización de inventarios?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS	V		
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN		A	
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA			R
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	V		
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE		A	
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA		A	
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ	V		
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO		V	
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS			R
10	AUX. ADIELA LUCERO	V		
11	Magali Sarchi			R
12	CARLOS REYES	V		
13	DANIEL HERNANDEZ		A	

**FUENTE** : la presente investigación

**Gráfica 5. Participación de Control Interno**



## Delegación de funcionario

Los funcionarios 1 y 12 están en desacuerdo con la intervención de otra persona en la Dependencia de almacén dedicada a los inventarios, los encuestados 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 11 están de acuerdo con la intervención de un asistente con respecto a inventarios, los funcionarios 2, 3, 10 y 13 están en una opinión indefinida.

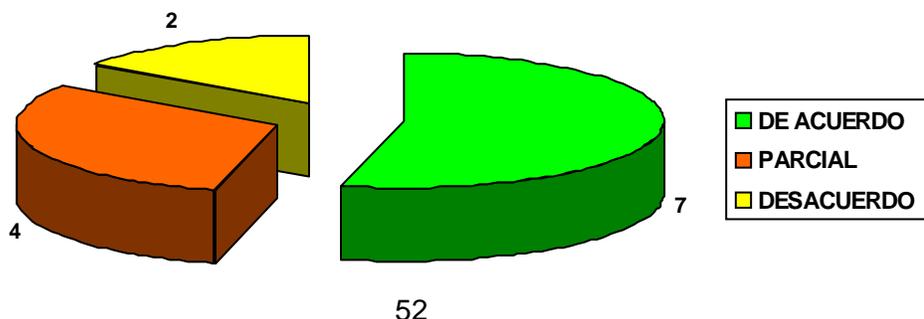
En la Dependencia de Almacén una de sus actividades es llevar inventarios actualizados de cada una de las oficinas que hacen parte de la Dirección Municipal de Salud, según las encuestas aplicadas se hace necesario que se delegue a un funcionario como talento humano, que se dedique a la realización y actualización de inventarios; para llevar un control de todos y cada uno de los bienes muebles e inmuebles que hacen parte de la Institución e informar a la entidad competente sobre la depreciación de cada bien mueble, para que en el momento que se vuelva obsoleto este totalmente depreciado; contabilidad y control interno estén de acuerdo en que se hace necesario un reemplazo.

**Tabla 7. Delegación de Funcionario**

	Considera necesario que la Dependencia de Almacén le asignen personal para llevar inventarios?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS			R
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN		A	
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA		A	
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	V		
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE	V		
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA	V		
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ	V		
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO	V		
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS	V		
10	AUX. ADIELA LUCERO		A	
11	Magali Sarchi	V		
12	CARLOS REYES			R
13	DANIEL HERNANDEZ		A	

**FUENTE:** la presente investigación

**Gráfica 6. Delegación de Funcionario**



## Diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo

Los encuestados de los códigos del 1,2,3,4,5,6,7,9,10,11 y 12 están de acuerdo en que se realice un diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo en el área de almacén, el funcionario 8 no esta de acuerdo con la implementación de un diagnostico, y el encuestado 13 esta en una posición neutra.

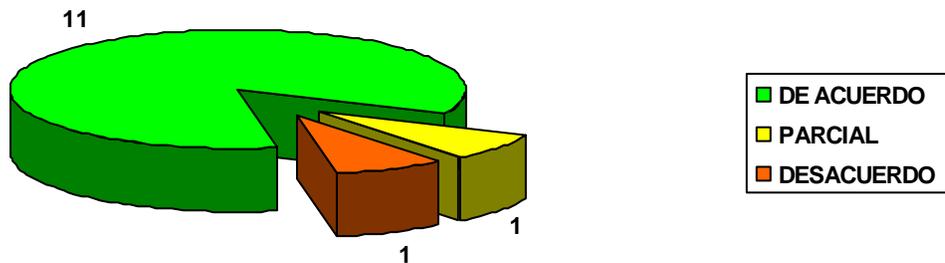
Los funcionarios consideran que es muy importante emplear un diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo en la Dependencia de Almacén, ya que este ayuda a la destreza y agilidad tanto en la entrega de insumos e implementos como en la organización de oficina y bodega; para que tanto los funcionarios como el almacenista general se sientan satisfechos con las metas, funciones y actividades a desarrollar.

**Tabla. 8 Diagnostico para el Mejoramiento Administrativo y Operativo**

	Es necesario hacer un diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo en la Dependencia de Almacén?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Aux admón. SARA BURGOS	V		
2	Aux Admón. JOSE MIGUEL TULCÁN	V		
3	Aux. admón. CARMEN VILLOTA	V		
4	Aux. Admón. GERMAN GUERRERO	V		
5	Aux. admón. ALONZO ANDRADE	V		
6	Aux. admón. JULIO CESAR OSPINA	V		
7	Aux. admón. XIMENA CHAVEZ	V		
8	Aux. ad unum. SANDRA VELAZCO			R
9	Aux. Admón. ANA BUSTOS	V		
10	AUX. ADIELA LUCERO	V		
11	Magali Sarchi	V		
12	CARLOS REYES	V		
13	DANIEL HERNANDEZ		a	

**FUENTE :** esta investigación

**Gráfica 7. Diagnostico para el Mejoramiento Administrativo y Operativo**



## Análisis de información Operativa

### Cumplimiento de la política de entrega de insumos

El funcionario jefe de la Dependencia de Almacén y el auxiliar están de acuerdo en que se esta cumpliendo a cabalidad la política en cuanto a la entrega de insumos; a través de los resultados obtenidos se da por entendido que estos mismos no conocen a cabalidad las funciones que almacén debe desempeñar para que las demás dependencias logren satisfacer las necesidades y requerimientos que los suministros de la Dependencia de Almacén logren llegar al momento y al instante que realmente se produce la necesidad, satisfaciéndola al 100% y logrando así no entorpecer las actividades a desarrollar a las demás dependencias.

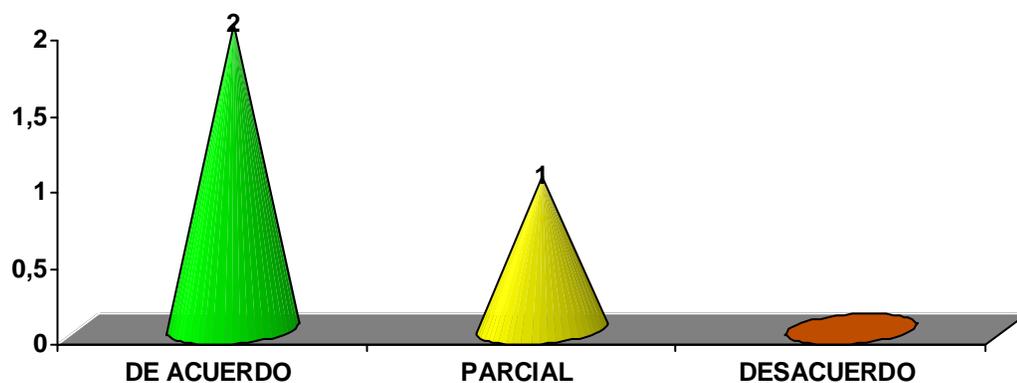
El funcionario auxiliar encuestado N<sup>o</sup> 2, su opinión es neutra, debido a esta respuesta se analiza que el funcionario no conoce las políticas de entrega de insumos.

**Tabla 9. Cumplimiento de la Política de Entrega de Insumos**

	L a dependencia esta cumpliendo a cabalidad con la política en cuanto a la entrega de insumos?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández		A	
3	Aux. Carlos Reyes	V		

FUENTE : la presente investigación

**Gráfica 8. Cumplimiento de la Política de Entrega de Insumos**



## Kárdex sistematizado

Según la aplicación de encuesta se obtuvo los siguientes resultados, el almacenista dice que el Kárdex si se lleva en sistema encontrándose que el semáforo de el esta en verde, el auxiliar N<sup>o</sup>2 su respuesta es imparcial encontrándose que el semáforo de el esta en amarillo y la respuesta del auxiliar N<sup>o</sup>3 esta en semáforo rojo.

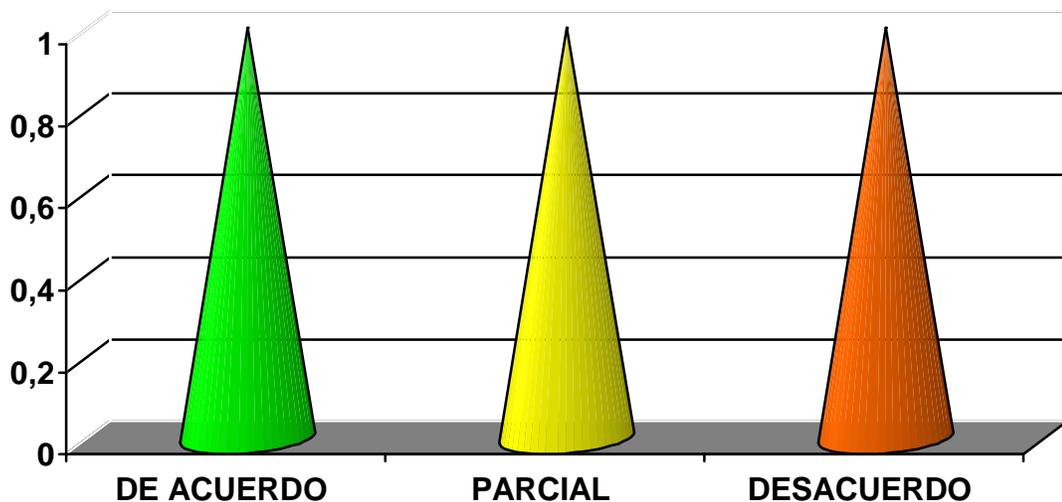
Mediante la información obtenida se encontró la diversificación de opiniones, que da como entendido que no se lleva un sistema general de Kárdex sistematizado, que se rigen a un programa existen desactualizado.

**Tabla 10. Kardex Sistematizado**

	El proceso de aplicación de kardex que se utiliza es sistematizado?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández		a	
3	Aux. Carlos Reyes			R

*FUENTE : La presente investigación*

**Gráfica 9. Kardex Sistematizado**



## Plan de compras

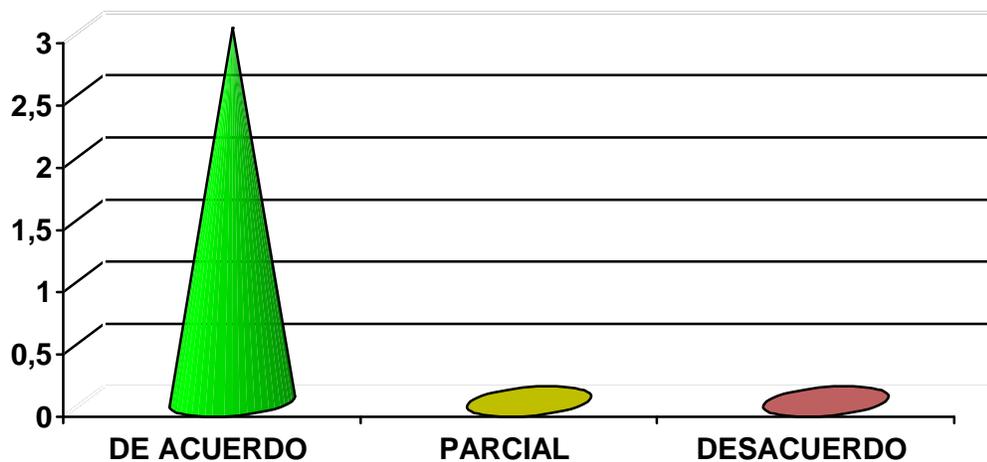
Según las encuestas se puede establecer que los funcionarios que hacen parte de la Dependencia de Almacén consideran muy importante realizar el plan de comprar teniendo en cuenta las necesidades de cada una de las dependencias; ya que la distribución de pedidos en periodos de tiempo determinados es indispensable en la institución.

**Tabla 11. Plan de Compras**

	El plan de compras se realiza teniendo en cuenta las necesidades de cada Dependencia?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández	V		
3	Aux. Carlos Reyes	V		

**FUENTE:** Esta investigación

**Gráfica 10. Plan de Compras**



## Espacio físico favorable

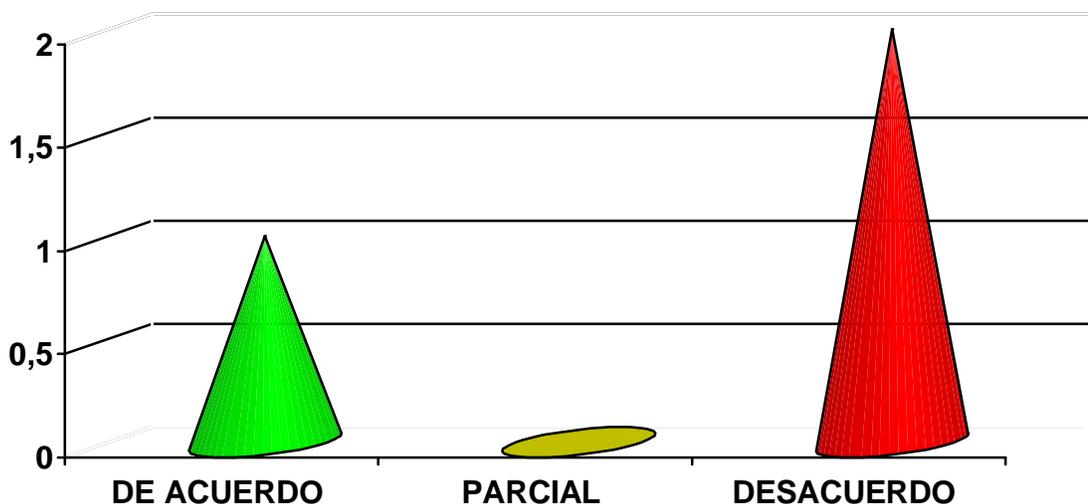
Según la visión del jefe de la Dependencia de Almacén considera que el espacio físico donde se ubica este, es amplia y favorece la organización de mercancías e insumos y papelería de oficina, ya que a pesar de no tener infraestructura propia se considera que el lugar esta dividido en oficina y bodegas. La opinión por parte de los 2 auxiliares de almacén es negativa, ya que consideran que lugar debe ser amplio en donde se puedan instalar estibas para el apile horizontal de insumos o equipos empacados teniendo en cuenta las condiciones ambientales de la bodega.

**Tabla 12. Espacio Físico Favorable**

	El espacio físico en donde se ubica la bodega de medicamentos y demás suministros es favorable y facilita la organización de los mismos?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández			R
3	Aux. Carlos Reyes			R

*FUENTE: La presente investigación*

**Tabla 11. Espacio Físico Favorable**



## Regulaciones de insumos

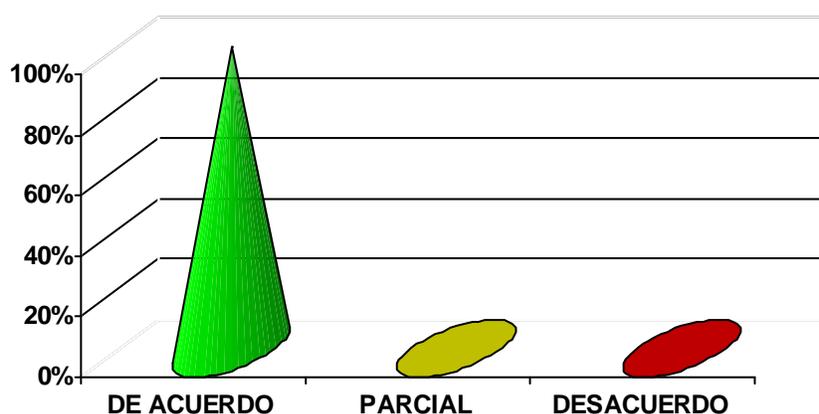
Los funcionarios contratistas de la Dependencia de Almacén consideran a un 100% que los insumos y equipos médicos, se encuentran con las regulaciones necesarias al día, tales como fechas de vencimiento, registros sanitarios y garantías; ya que en caso de evadir estas regulaciones el Instituto Departamental de Salud procederá a una sanción contra la entidad.

**Tabla 13. Regulaciones de Insumos**

	En cuanto a los insumos y equipos medicos, se encuentran con las regulaciones necesarias al día, tales como fechas de vencimiento, registros sanitarios y garantías?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández	V		
3	Aux. Carlos Reyes	V		

*FUENTE : la presente investigación*

**Gráfica 12. Regulaciones de Insumos**



## Actualización de inventarios

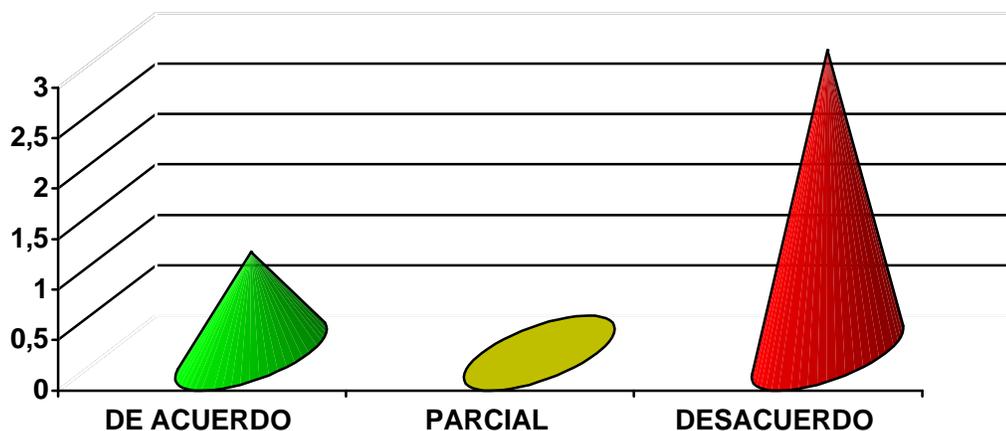
La revisión constante de inventarios es indispensable en una entidad pública; el funcionario jefe de Dependencia opina que los inventarios existentes son actuales y tienen una revisión constante, ya que esto facilita el conocimiento de disponibilidad de activos que tiene la institución. Los auxiliares dicen que la revisión de inventarios no se la realiza constantemente, ya que las dependencias están en diversos cambios y estos no son reportados.

**Tabla 14. Actualización de Inventarios**

	La actualización de inventarios se la realiza constantemente?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández			R
3	Aux. Carlos Reyes			R

**FUENTE:** La presente investigación

**Gráfica 13. Actualización de Inventarios**



## Actas de baja

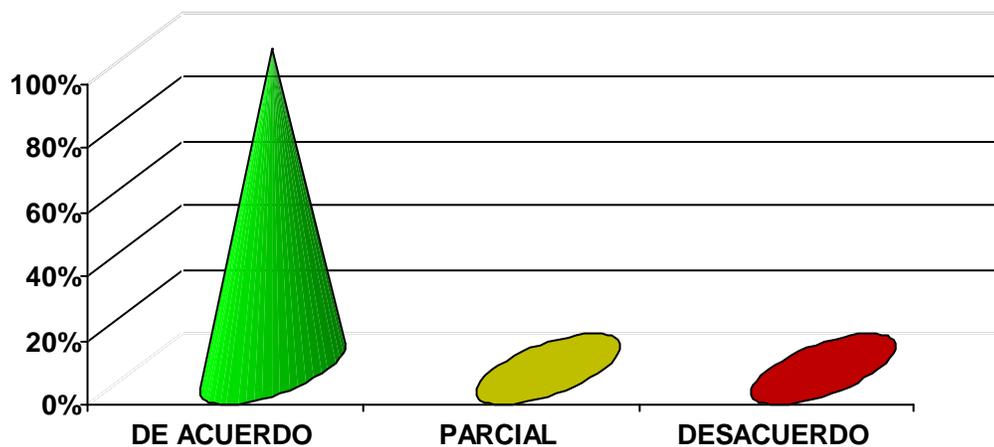
De acuerdo a las encuestadas realizadas a los funcionarios de la Dependencia de Almacén opinan que si llevan a cabo la realización de actas de baja para eliminar elementos que cumplen con su vida útil, para retirarlos y almacenarlos temporalmente hasta que la junta directiva asigne su ultimo paradero, que por disposiciones de la contraloría siempre será designado para dotación a terceros.

**Tabla 15. Actas de baja**

	Se realizan actas de baja par eliminar elementos que cumplen con su vida útil?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández	V		
3	Aux. Carlos Reyes	V		

**FUENTE** : la presente investigación

**Tabla 14. Actas de baja**



## Implementación de Software

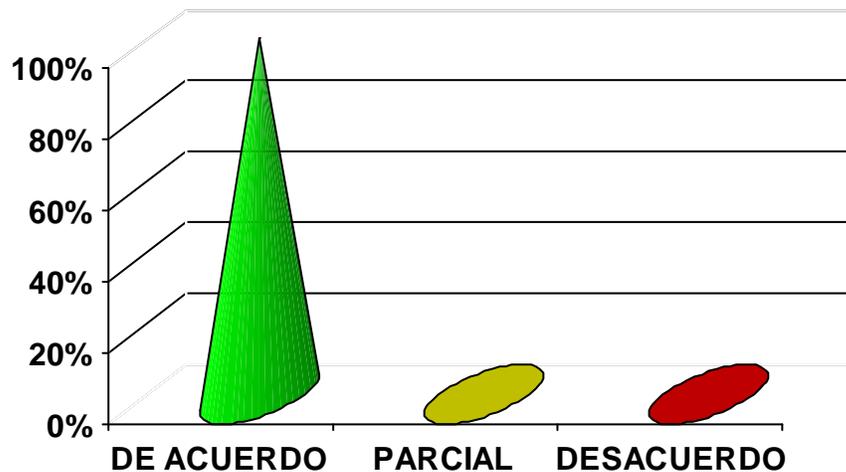
Los funcionarios de la Dependencia de Almacén están de acuerdo con la Implementación de un software en el sistema de control, consideran que es parte fundamental para desempeñar mas eficientemente las actividades, satisfaciendo las necesidades de cada uno de los funcionarios, sin tener ninguna dificultad en el destino de los equipos e insumos devolutivos.

**Tabla 16. Implementación de Software**

	Se realizan actas de baja par eliminar elementos que cumplen con su vida útil?	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo
1	Almacenista General Alirio Moral	V		
2	Aux. Daniel Hernández	V		
3	Aux. Carlos Reyes	V		

*FUENTE : la presente investigación*

**Gráfica 15. Implementación de Software**



## 4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALMACÉN Y SUMINISTROS

### 4.1 OBJETIVOS

**a. Según la misión de la unidad.** Lograr una organización de la Unidad Básica de Gerencia para proveer los suministros y dotaciones con oportunidad, cantidad, calidad y a un costo razonable, mediante el desarrollo de sus procesos con eficiencia y eficacia y con actuaciones regidas por los principios de transparencia, economía y responsabilidad, para lograr la satisfacción de los clientes y el desarrollo institucional.

**b. Según el equipo de trabajo.** Conformar un equipo de trabajo en el cual cada funcionario asuma responsabilidades, auto control y auto dirección de acuerdo a las pautas definidas para la ejecución de la programación de sus actividades.

**c. La integración con las unidades funcionales.** Integrar las Unidades Funcionales a los procesos de esta Unidad con el fin de suministrar los requerimientos definidos por éstas, implementar un sistema de compras justo a tiempo y racionalizar el costo de los inventarios.

### 4.2. DEFINICIÓN Y UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN

**4.2.1 Definición de la unidad básica de gerencia de almacén y suministros.** La Unidad Funcional de Almacén y Suministros está encargada de proveer los suministros y dotaciones requeridas para el desarrollo y cumplimiento de los programas de la institución, así como también de los equipos y similares para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas.

**SUMINISTROS:** Bienes de consumo como: Productos farmacéuticos, material médico quirúrgico, material de odontología, material de laboratorio, reactivos, químicos, material de imagenología, papelería y útiles de oficina, elementos de aseo, repuestos para equipo médico, elementos y materiales de mantenimiento, elementos de construcción, combustible, ropa hospitalaria.

**DOTACIÓN.** Bienes devolutivos como: Equipo médico, equipo de oficina, equipo de computación y comunicación, muebles y enseres, herramientas, maquinaria y equipo.

#### **4.2.1.1. Propósito de la unidad básica de gerencia de almacén y suministros**

- Proveer a las diferentes Unidades Funcionales los suministros y dotaciones con oportunidad, cantidad, calidad y a un costo razonable para apoyar la gestión y garantizar la prestación de los servicios de la institución.
- Asesorar a las directivas para orientar las políticas de la administración de los suministros y dotaciones.
- Prestar asesoría técnica y administrativa para orientar la modificación de una problemática de suministros.
- Controlar los activos fijos de la institución en cuanto a recibo, entrega, traspasos, bajas, etc..
- Apoyar a las directivas sobre los modelos, métodos y directrices de contratación estatal según las necesidades y conveniencias de la institución.

#### **4.2.2. Ubicación de la unidad funcional**

**4.2.2.1. Área de atención al usuario.** Conjunto de procesos orientados a solucionar las necesidades de salud del usuario. Comprende las Unidades Básicas de Gerencia de Urgencias, Consulta Externa, Quirófano, Servicios Especiales, Niños Mayores, Quemados, Ortopedia, Quirúrgica, Recién Nacidos y Madre Participante.

**4.2.2.2. Área logística.** Responsable de administrar los recursos, organizar la infraestructura física y tecnológica y definir los procedimientos de soporte necesarios para cumplir con los objetivos de la organización. Comprende los recursos humanos, físicos (suministros y dotaciones), financieros, de información, suministro de alimentos, ropa hospitalaria, y mantenimiento de la infraestructura física y de equipos, aseo, lavandería y ropería..

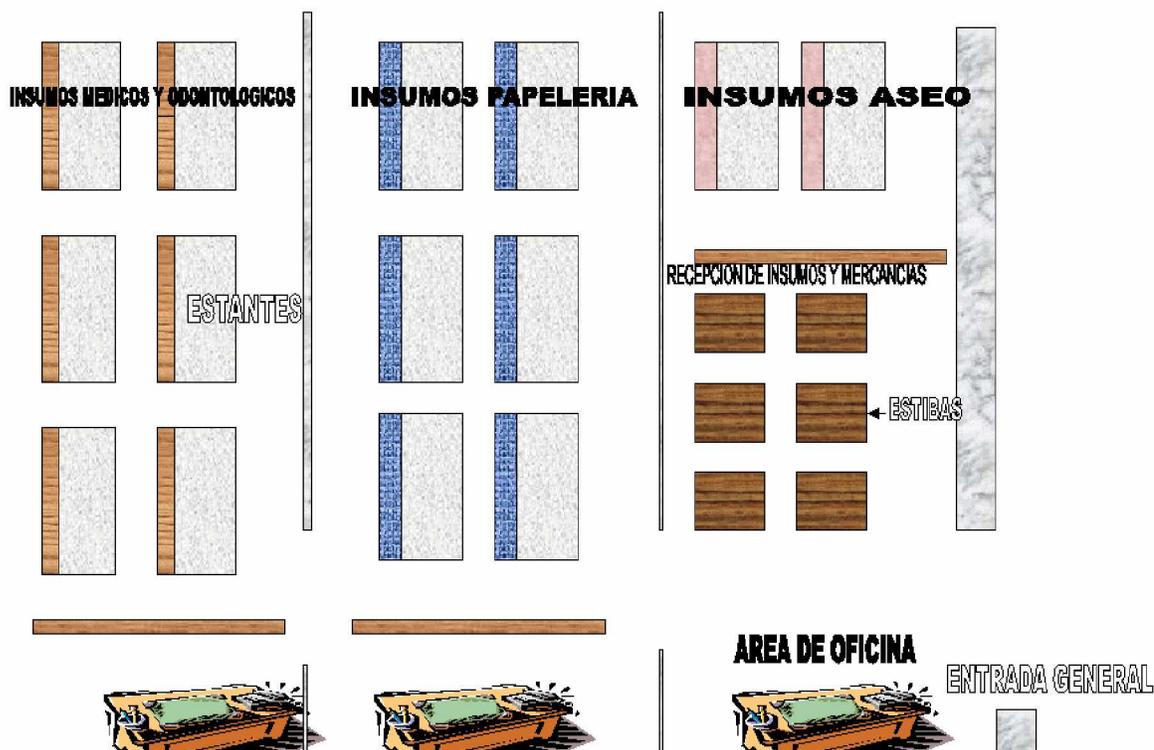
**4.2.2.3. Área corporativa.** Define normas, políticas, planes y objetivos que garanticen la producción de servicios. Comprende las Unidades de Dirección, Planeación, Jurídica y Control de Gestión.

La Unidad Funcional de Suministros y dotaciones depende jerárquicamente de la Subdirección Administrativa o área logística de la institución y su autoridad se

extiende a secciones, grupos o personas responsables de la ejecución de los procesos de suministros.

Gráfica 16. Distribución de area corporativa

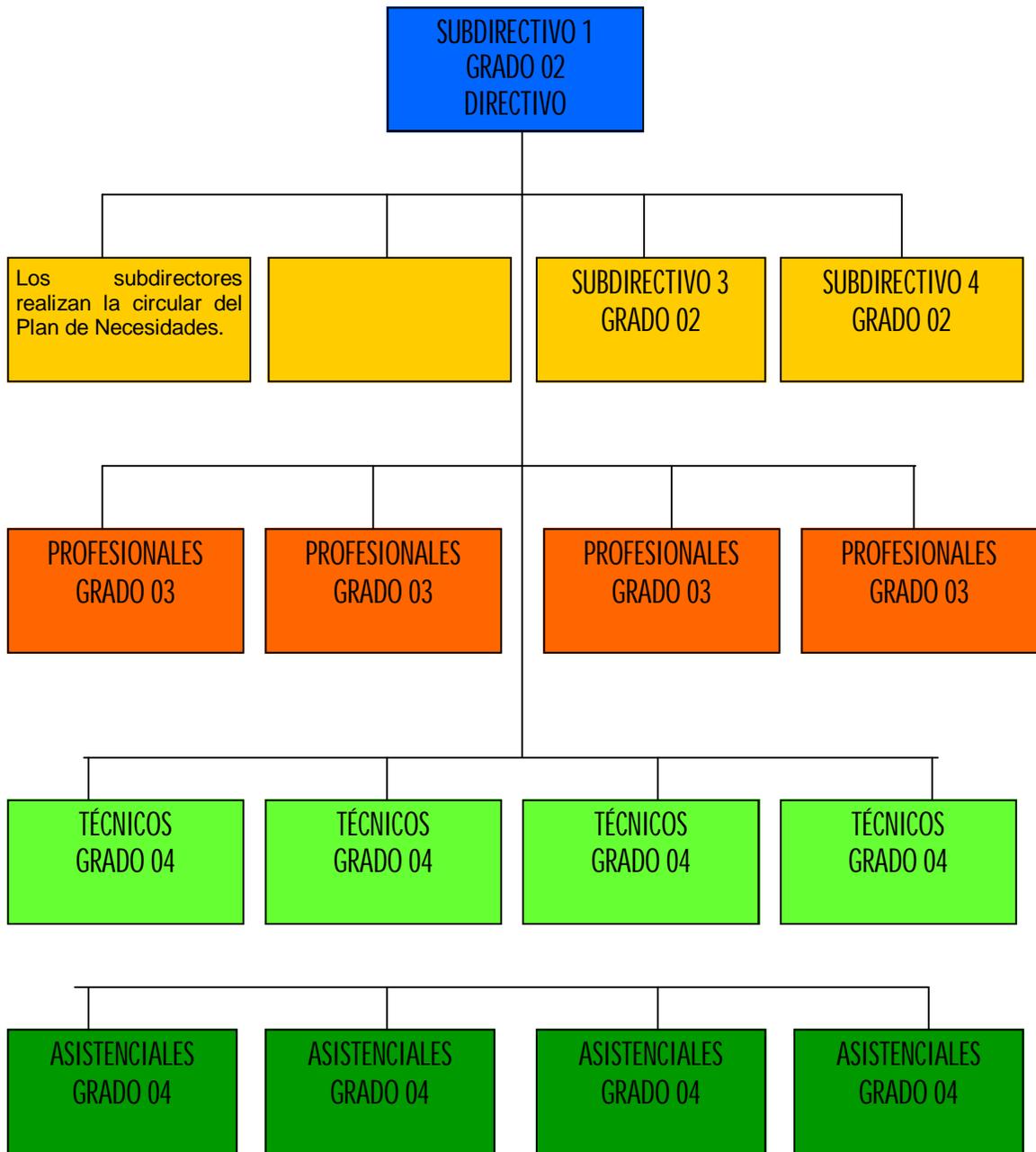
# ALMACEN DMS



## 4.2.3 Descripción de cargos según grado salarial

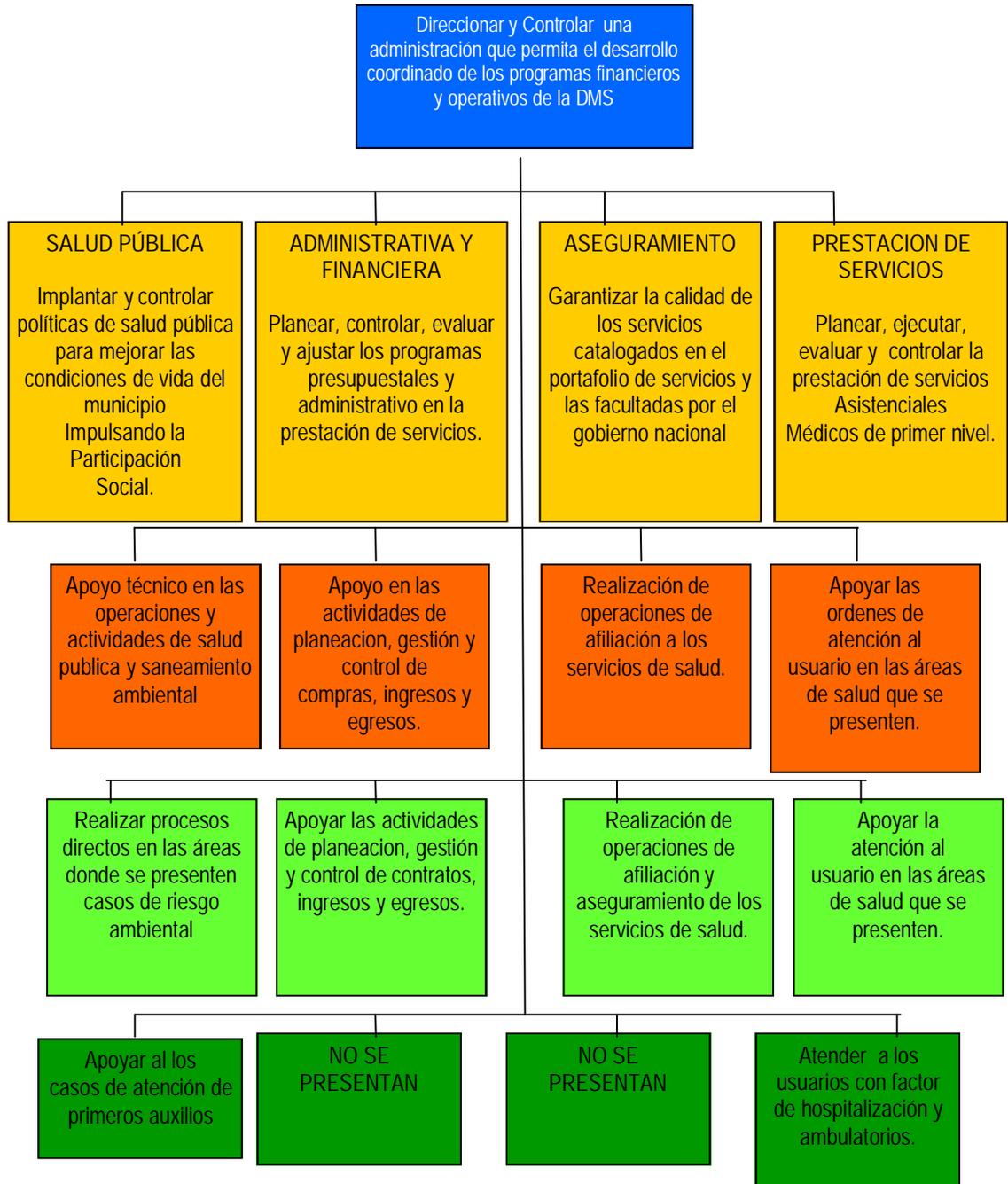
El presente mapa de conceptualización permite dar una idea general los rangos como se encuentran jerarquizados las operaciones de la Dirección Municipal de Salud de Ipiales, en el siguiente grafico identificamos los cuatro grandes grupos donde se clasifica los cargos y escalas salariales, que por decretos municipales se debe manejar, encontramos que las dos primeras líneas son las administrativas y las cuales tienen una responsabilidad directa con el manejo de las operaciones y los activos muebles e inmuebles de la institución, están son líneas de vinculación directa con la institución, es decir de nomina. Las siguientes líneas son de vinculación indirecta y desarrollan actividades secretariales, asistenciales en la área de la salud y profesionales en el área de sanidad ambiental.

Gráfica 17. Mapa de conceptualización de cargos DMS Ipiales



### 4.2.3.1 Mapa de Procesos Misionales

Gráfica 18. Mapa de procesos misionales



El mapa de procesos misionales identifica la razón de ser de cada rango del cargo de la DMS de forma general, y no representa la relación directa y las combinaciones de cargos en cada subdirección

### **4.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE ALMACÉN Y SUMINISTROS**

#### **4.3.1. Planeación de insumos y materiales**

**4.3.1.1 Objetivo.** Definir políticas, metas y estrategias para la administración de los suministros y la programación de compras según las necesidades operativas y hospitalarias, ajustándose al presupuesto y por un determinado periodo de tiempo.

#### **4.3.1.2 Actividades principales**

**Seleccionar los insumos hospitalarios.** Esta selección debe ser continua, multidisciplinaria y participativa con el fin de asegurar que el proceso sea consultivo, teniendo en cuenta la eficacia, seguridad, calidad y costo, de la misma forma se debe impulsar el uso racional de los mismos.

El punto de la selección de los insumos es el catálogo de suministros de la institución, instrumento que permite obtener un beneficio técnico en el sentido de que se mejora la utilización, administración, información y control de los insumos y un beneficio económico y administrativo porque se racionaliza el número de insumos a comprar, almacenar y distribuir y se disminuyen los costos del inventario.

**Elaborar la programación de necesidades para un periodo determinado.** Se entiende por programación de compras, al ajuste bimensual del Plan Anual de Necesidades, pormenorizado en periodos pequeños de tiempo, en donde se atiende las necesidades según la disponibilidad y los registros presupuestales del periodo; también se tiene en cuenta la prioridad básica de las necesidades, empezando por los insumos médicos, insumos odontológicos, materiales hospitalarios, materiales de laboratorio y equipos de urgencias y hospitalarios. Este procesos tiene su normatividad que rige su actuar en la totalidad como lo es la ley 598 de 2000 y el Decreto Nro 2150 de 1995; por las cuales se crea el Sistema de Información para la Contratación Estatal y se suprime adiciones a la Administración Publica como la libre contratación.

Se clarifica este proceso de la programación de compras en la tabla 17 de necesidades de Enero a Febrero de 2006.

Los principios básicos que rigen el proceso de compra y programación anual y mensualizada son:

- A través de la programación la institución podrá orientar los recursos financieros y las adquisiciones; con el fin de ajustarla a las necesidades reales. Se requiere seguir los procedimientos relacionados a continuación:
- Definir periodo de análisis y de proyección de necesidades.
- Seleccionar los insumos requeridos para realizar las actividades proyectadas y priorizarlas por nivel de uso en cada Unidad.
- Cuantificar las necesidades a través de un método ya sea por perfil epidemiológico, oferta - demanda, definición de estándares por actividad, pruebas realizadas, etc. Esto debe ser realizado por los Subdirectores de cada Unidad.
- Confrontar dichos cálculos con los consumos históricos y la demanda insatisfecha para analizarlos con las Unidades Básicas.
- Analizar las causas que incidieron en la modificación notable de los consumos.
- Efectuar inventario físico para proyectar las existencias a la fecha de corte
- Hacer los ajustes necesarios, teniendo en cuenta las existencias físicas, las entregas pendientes, las compras en trámite y proyectar las cantidades para cubrir el periodo a programar.
- Valorizar las cantidades con precios ajustados de acuerdo al tiempo de proyección.
- Definir prioridades de acuerdo al peso económico de cada elemento dentro del valor total del grupo de elementos, es decir definir la clasificación ABC de los elementos, en la que los elementos A corresponden a los que utilizan el 80% del presupuesto, los elementos B los que usan el 15% y los elementos C el 5%.
- Cuando sea necesario hacer los ajustes teniendo en cuenta tanto la prioridad por nivel de uso y la clasificación ABC. Esta actividad debe ser realizada por funcionarios de suministros y de las Unidades Básicas.

En coordinación con las Unidades Básicas Financiera, Suministros y las Unidades Funcionales definir los programas de entregas o momentos proyectados de compra, dependiendo del tipo de producto, las necesidades, la modalidad de compra y al flujo de caja de la institución. Del resultado de esta actividad se determina el programa de compras, con su correspondiente cronograma de adquisición y a su vez el plan anual de caja mensualizado para el periodo programado.

## Tabla 17. Plan anual de necesidades

Periodo de compra enero – febrero

**ALCALDIA DE IPIALES**



ALMACEN

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

COMPRAS ENERO - FEBRERO

CODIFICACION CUBs

CANTIDAD	CODIGO	DETALLE	TIPO DE PRODUCTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
		MAKRONAL			
					20.775.500
1000	1.52.1.1.13	ACETATOS TAMAÑO CARTA	B	480	480.000
20	1.52.1.14.1	BISTURIS GRANDES OPACO	B	690	13.800
200	1.52.1.9.1	BOLIGRAFOS BIC	B	540	108.000
10	1.52.1.45.26	CAJAS DE CLIP MARIPOSA	B	1.450	14.500
50	1.52.1.45.19	CAJAS DE CLIP PEQUEÑO	B	300	15.000
50	1.52.1.21.10	CAJAS DE CHINCHES	B	560	28.000
10	1.52.1.0.0	CAJAS DE FORMAS CONTINUAS 1/2 CARTA CON COPIA	B	86.300	863.000
10	1.52.1.0.0	CAJAS DE FORMAS CONTINUAS CARTA CON COPIA	B	86.300	863.000
100	1.52.1.45.44	CAJAS DE GANCHO COBRIZADO TRITON	B	1.690	169.000
50	1.52.1.45.29	CAJAS DE GANCHO LEGAJADOR METALICO x 50 Und	B	2.300	115.000
500	1.52.1.0.0	PELÍCULAS DE CARBON CARBONADAS NORMA	B	506	253.000
12	1.52.1.16.4	CASSETTES DE AUDIO 90 MINUTOS	B	2.700	32.400
20	1.52.1.25	CINTAS 12x40 TESA	B	890	17.800
100	1.52.1.25.2	CINTAS DE EMPAQUE 3/4 CELLUX	B	1.300	130.000
100	1.32.10.8	CINTAS DE ENMASCARAR 24x25	B	2.900	290.000

*Fuente: base de datos SICE Dpt. Administrativo*

### 4.3.1.3 Descripción del proceso de planeación de insumos y materiales

NO.	DESCRIPCIÓN	Dependencia	Responsable	Producto
1	Definir políticas, objetivos y metas para la prestación de los servicios.	Gerencia	Gerencia	Planeación Estratégica de la Institución.
2	Definir período de análisis y proyección de necesidades	Gerencia	Gerencia	
3	Definir los elementos esenciales que requiere cada Unidad, de acuerdo a:  <b>MEDICAMENTOS:</b> Debe tener como punto de partida el manual de medicamentos esenciales y tratamiento, reglamentado mediante el Acuerdo 082 de 1997 del Consejo Nal. de Seguridad Social Ministerio de Salud. Las pautas definidas por la institución. La utilización de un método y la verificación con los esquemas de tratamiento o protocolo de manejo.  <b>MMQ, ODONTOLOGÍA, LABORATORIO, IMAGENOLOGIA</b> La selección de estos elementos se realiza a través de la definición de los insumos que se requieren para prestar el servicio. Para las demás Unidades se hará a través de la definición de las actividades a realizar y sus correspondientes insumos.	Unidades de Prestación de Servicio  Suministro	Subgerentes  Subgerentes	Cuadros de programación de necesidades de las Unidades.
4	Aprobación de los insumos que conforman el listado básico de elementos de la institución.			Catálogo de Suministros Vademécum

5	Priorización por nivel de uso de los elementos.	Unidades del Hospital Suministros	Subgerente Subgerente	Cuadros de programación de necesidades de las Unidades
6	Calificación de las necesidades de insumos para un período determinado, a través de un método ya sea por perfil epidemiológico oferta – demanda, definición de estándares por actividad, pruebas realizadas, etc.	Unidades Funcionales	Subgerente	Cuadros de programación de necesidades de las Unidades
7	Realización del inventario físico para proyectar las existencias físicas a la fecha de corte.	Suministros	Subgerente y Auxiliar	Formato de inventarios.
8	Revisión, consolidación, valoración, realización de ajustes necesarios teniendo en cuenta las existencias físicas, compras en trámite, proyección de las cantidades necesarias para cubrir el periodo a programar y clasificación ABC de los elementos.	Suministros	Subgerente y Auxiliar	Cuadros de programación.
9	Definición de programas de entrega o momentos de compra de acuerdo a las necesidades de la Institución y el Plan Anual Mensualizado de Caja.	Unidades Funcionales Financiera Suministro	Subgerente y Auxiliar Subgerente	Cuadro programa de compras.
10	Definición de la modalidad de compra con su correspondiente cronograma.	Suministro		Cuadro de programa de compras.
11	Aprobación del programa de necesidades y el programa de compras	Gerencia General	Gerente	Programa de necesidades Programa de Compras

### 4.3.2. Programa de necesidades por clase de insumos

**4.3.2.1 Objetivo.** Consolidar los requerimientos para un período determinado por clase de insumos. Las clases que se han definido en el catálogo de suministros como son: Material médico quirúrgico, material de imagenología, material de laboratorio, material de odontología, víveres, papelería y útiles de oficina, dotación a trabajadores, ropa hospitalaria, elementos de aseo y lavandería, repuestos y elementos de mantenimiento, combustible, menaje y utensilios de cocina, materiales para construcción, repuestos equipo médico.

**4.3.2.2 Procedimiento.** El responsable de su diligenciamiento es el Subdirector de cada Unidad conjuntamente con el jefe de cada área bajo la supervisión y apoyo logístico del Almacenista General de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Cada jefe de área o coordinador de oficina realiza un sondeo de los materiales necesarios para sus actividades llenando un formato individual.
- El subdirector de la dependencia resume las necesidades de sus jefes y coordinadores en un solo formato único (formato único propuesto en la tabla 18) donde se identifica todos los insumos y materiales necesarios.
- Los subdirectores se encargan de clasificar en el formato cada necesidad según su prioridad y la codificación que el departamento de almacén suministra con los códigos pertinentes (ver tabla 19).
- Revisar que los insumos que se soliciten sean estrictamente los que se requieran para efectuar las actividades programadas.
- Revisar que los estándares de consumo o los consumos promedios sean indicadores reales.

### 4.3.2.3 Diligenciamiento

- **Partida:** Registrar el código que corresponda de acuerdo al catálogo de suministros de la institución.
- **Descripción del artículo:** Registrar toda la información necesaria para tal fin en genérico.
- **Unidad de medida:** Registrar la que se encuentra en el catálogo de suministros y efectuar la programación de acuerdo a ésta unidad de medida.
- **Consumo promedio mensual o estándar:** Corresponde al estándar o histórico determinado por la Unidad.

- **Cantidad requerida:** Resultado de multiplicar el consumo por el número de meses a programar.
- **Existencias físicas proyectadas:** Inventario físico a una determinada fecha, más compras en trámite, más entregas pendientes, menos el consumo del número de meses contados desde la fecha del inventario hasta la fecha posible de ingreso de los insumos programados. Este dato debe ser suministrado por el Subgerente de Suministros.
- **Necesidades requeridas:** Resultado de restarle a la cantidad requerida las existencias físicas proyectadas.
- **Valor unitario:** Al último precio de compra se le incrementa el IPC correspondiente.



**PLAN ANUAL DE NECESIDADES  
SOLICITUD INSUMOS Y ELEMENTOS  
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2006  
DEPENDENCIA: SANEAMIENTO AMBIENTAL DMS**

**Tabla 19. Codificación de Insumos y elementos**

<b>CODIG. KARDEX</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>
0.1.45	Toner	1	27 A. 01-06-06.
0.4.21	Galon	4	Clorox 01-06-06
0.4.24	Galon	2	Cera Astral. 01-06-06
0.1.2	Unidad	1	Diskette. 01-06-06
0.1.29	Unidad	1	Sobre manila Oficio. 01-06-06
0.1.46	Toner	1	28 A. 02-06-06
0.1.47	Toner	2	29 A. 02-06-06
0.6.4	Unidad	1	Cassette DVC. 05-06-06
0.1.36	Unidad	500	Hojas carta 75 gms. 05-06-06
0.1.29	Unidad	5	Sobres manila oficio. 06-06-06
0.1.15	Unidad	1	Fólder AZ. 06-06-06
0.4.46	Galon	3	Sampic 200 c.c 06-06-06
0.4.50	Unidad	4	Toallas. 06-06-06
0.4.53	Rollo	7	Ultra Familia. 06-06-06
0.1.36	Unidad	500	Hojas carta 75 gms. 07-06-06
0.1.46	Toner	1	28 A. 07-06-06
0.1.29	Unidad	1	Sobre manila oficio.07-06-06
0.1.1	Unidad	2	CD Virgen. 07-06-06
0.1.45	Toner	1	27 A. 14-06-06
0.1.29	Unidad	1	Sobre manila oficio. 14-06-06
0.1.1	Unidad	3	CD Virgen. 14-06-06
0.1.74	Rollo	5	Cinta empaque. 15-06-06
0.1.95	Unidad	1	Bisturí. 16-06-06
0.1.1	Unidad	5	CD Virgen 16-06-06
0.1.2	Unidad	43	Diskettes. 16-06-06
0.1.9	Unidad	1	Sacaganchos. 16-06-06
0.1.23	Unidad	1	Lapiz. 20-06-06
0.1.31	Unidad	3	Sobre manila radiografia. 20-06-06
0.1.42	Toner	1	17 A. 20-06-06
0.1.2	Unidad	1	Diskette. 20-06-06

0.1.53	Unidad	1	Cinta LX 300 8750. 20-06-06
0.1.56	Unidad	3	Cuadernos x 100 hojas. 21-06-06
0.1.57	Unidad	2	Cuaderno Catedrático. 21-06-06
0.1.69	Unidad	2	Archivador fuelle oficio. 21-06-06
0.1.70	Unidad	4	Caja Clips. 21-06-06
0.1.72	Pliego	18	Cartulina. 21-06-06
0.1.70	Caja	1	Clips. 22-06-06
0.1.73	Unidad	2	Corrector. 22-06-06
0.1.52	Unidad	1	Cinta Epson LX 300 8750. 22-06-06
0.1.74	Rollo	1	Cinta empaque. 22-06-06
0.1.79	Rollo	12	Cinta enmascarar. 22-06-06
0.1.87	Unidad	9	Resaltadores. 22-06-06
0.1.90	Unidad	1	Pegadid. 22-06-06
0.1.94	Caja	2	Chinches. 22-06-06
0.1.95	Unidad	4	Bisturí. 22-06-06
0.1.98	Rollo	1	Para sumadora. 22-06-06
0.1.99	Rollo	2	Cinta socco ancha 1 1/2 . 22-06-06
0.1.76	Rollo	5	Cinta Scott Delgada. 22-06-06
0.1.74	Rollo	4	Cinta empaque ancha. 23-06-06
0.1.72	Pliego	100	Cartulina. 24-06-06
0.7.19	Caja	2	Fósforos. 24-06-06
0.4.6	Unidad	4	Trapeador. 24-06-06
0.4.9	Unidad	2	Cepillo mano. 24-06-06
0.4.12	Unidad	2	Ambientador Spray. 24-06-06
0.4.13	Unidad	1	Ambientador Caja. 25-06-06
0.6.4	Unidad	1	Cassete DVC. 26-06-06
0.7.6	Unidad	10	Bombillos. 26-06-06
0.7.11	Rollo	1	Papel Aluminio. 26-06-06
0.7.13	Rollo	2	Cristaflex. 26-06-06
0.1.2	Unidad	10	Diskettes. 28-06-06
0.1.39	Unidad	500	Hojas Oficio 75 gms. 28-06-06
0.1.45	Toner	1	27 A. 07-07-06
0.1.39	Unidad	500	Hojas Oficio 75 gms. 10-07-06
0.1.1	Unidad	1	CD Virgen. 10-07-06
0.1.36	Unidad	500	Hojas carta 75 gms. 10-07-06
0.1.29	Unidad	1	Sobre manila Oficio. 10-07-06
0.1.15	Unidad	1	Fólder AZ. 11-07-06
0.1.46	Toner	1	28 A. 14-07-06
0.1.63	Unidad	1	Bolígrafo Bic. 14-07-06
0.1.16	Unidad	1	Fólder Colgante. 14-07-06
0.1.63	Unidad	2	Bolígrafo Bic. 17-07-06

### 4.3.3. Programa de compras

**4.3.3.1 Objetivo.** Definir el qué, cuánto, cómo y cuándo se van a realizar las adquisiciones con sus respectivos tiempos de ejecución.

**4.3.3.2 Procedimiento.** El responsable de su diligenciamiento es el subgerente de suministros, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Consolidar los programas de necesidades por clase de insumos.
- Revisar las existencias proyectadas de cada insumo para determinar los momentos de compra.
- Agrupar los insumos que por similitud en sus características y proveedores se puedan adquirir en un solo proceso de compra por ejemplo la sutura, jeringas, etc.
- Distribuir la ejecución del programa de compras durante todo el período, teniendo en cuenta la oportunidad del suministro y los recursos con que cuenta la unidad funcional de suministros y dotaciones.

### 4.3.3.3 Diligenciamiento

- **Descripción:** Objeto de la adquisición de acuerdo a la agrupación definida o nombre del insumo que se va a adquirir.
- **Valor:** Costo total de la compra de acuerdo al valor definido en el programa de necesidades.
- **Fecha de inicio:** Mes o día en que se iniciará el proceso.
- **Fecha de terminación:** Mes o día en que se proyecta terminar el proceso de compra.

### 4.3.4. Programa de entregas

**4.3.4.1 Objetivo.** Definir las cantidades requeridas periódicamente de un insumo, de tal forma que se garantice el suministro sin que se mantengan inventarios elevados.

Racionalizar los recursos financieros de la institución y garantizar el pago oportuno a los proveedores, mediante la confrontación del programa de entregas con el flujo de caja o plan anual mensualizado de caja.

#### **4.3.4.2 Procedimiento**

- Su diligenciamiento será responsabilidad del Subgerente de Suministros, mediante el trabajo coordinado con el Subgerente Financiero, y las Unidades Funcionales.
- Definir las entregas o momentos de compra de acuerdo a las existencias, los puntos de reorden, las actividades programadas, las características de los insumos y de su mercado (oferta, demanda y proveedores)
- Definir la fecha posible de cada entrega o momento de compra de acuerdo a los requerimientos y al flujo de caja.

#### **4.3.5. Plan anual mensualizado de caja**

**4.3.5.1 Objetivo.** Proyectar el monto máximo mensual de fondos y el monto máximo mensual de pagos con el fin de cumplir con sus compromisos.

Efectuar las compras de acuerdo al pac para garantizar el pago a los proveedores y optimizar el uso de los recursos.

Identificar los recursos que tiene que captar para cumplir con sus compromisos.

#### **4.3.5.2 Procedimiento**

- El funcionario responsable de su diligenciamiento es el Subdirector Financiero, pero la información correspondiente al rubro de GASTOS GENERALES debe ser suministrada por el Almacenista General y de Suministros, de acuerdo al programa de compras y entregas.
- Su diligenciamiento se realizará teniendo en cuenta el valor mensual de las entregas proyectadas en el programa de compras y de entregas para cada clase de insumos.

**Adquirir:** Son todas las actividades relacionadas con la ejecución del programa de compras de acuerdo a las o normas internas de la institución (estatuto de contratación, normas de control interno o manuales de responsabilidades). Pueden hacerse a través de compra, donación, cesión o transferencia.

Un proceso de adquisiciones eficiente debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Obtener insumos de alta calidad.
- Comprar los insumos al menor costo posible
- Asegurar que las entregas sean rápidas y confiables.
- Distribuir la carga de trabajo.
- Realizar un manejo óptimo de los inventarios

**4.3.5.3 Contratación.** La contratación que realiza la DMS en todas sus formas se realiza bajo la norma estatal que rige la indicación, habilidades e inhabilidades de los entes o personas que quieran participar con el estado. La ley 80 de 1993 objeta el cumplimiento de las modalidades de contrato y de las cuales se aplica las dos siguientes:

- a. Contratación directa por menor cuantía:** este tipo de contratación es también denominada Contratación Sin Formalidades plenas, lo que hace referencia a un contrato directo con una persona natural o jurídica por la prestación de un servicio o la adquisición de materiales o equipos donde la cuantía no supera los seis millones de pesos m.l (\$6.000.000.00). Cuando el contrato es de menor cuantía, la que se determinará de acuerdo con el presupuesto de cada Entidad y según resolución emanada de la Subdirección Administrativa.
- b. Contratación con formalidades plenas:** contratos que superan la cuantía de el anterior tipo de contratación y se lo hace por un valor no mayor a los 250 salarios mínimos legales vigentes, en donde su proceso requiere de una sanción municipal donde interviene el Señor Alcalde, además se debe realizar cotizaciones con diferentes empresas, sustentar el proyecto, analizar costos y calidad, definir las formas de pago del contrato y el suministros de los materiales o equipos; por lo general estos contratos se los realiza para el suministros de materiales y equipos médicos hospitalarios y odontológicos, equipos de computo y equipos pesados y de transporte.

#### **4.3.5.4 Características de los contratos**

- a. Forma del contrato:** Los contratos constarán por escrito y no será necesario surtir las formalidades plenas, determinados en función de los presupuestos anuales de las entidades, expresados en salarios mínimos legales mensuales. Por formalidades plenas se entiende la redacción de un escrito en forma de cláusulas y estipulaciones.

En los contratos de menor cuantía y que no requieran de formalidades plenas, la entidad determinará la necesidad de exigir la garantía única prevista por la Ley 80 de 1993, de acuerdo con la naturaleza y forma de ejecución de las prestaciones a cargo de las partes y podrá prescindir de ella cuando no exista riesgo para la entidad.

- b. **Contenido del contrato:** Podrán incluirse todos aquellos aspectos que las partes consideren convenientes, teniendo en cuenta que se debe señalar como mínimo en la aceptación de oferta la fecha, lugar, objeto incluyendo las condiciones técnicas y generales exigidas por la institución, plazo o término de duración y valor. De igual forma en el contrato se debe especificar además de las enunciadas anteriormente el pago anticipado, y los anticipos del caso, siempre que éstos no excedan del 50% del valor del contrato, la terminación anticipada, sanciones, garantía y en general todas las demás cláusulas que se deben incluir para garantizar la entrega de los insumos. Los contratos podrán adicionarse hasta en un 50% del valor adicional.
- c. **Perfeccionamiento del contrato:** El contrato estatal se perfecciona cuando el acuerdo sobre su objeto y la contraprestación se eleva a escrito y se firma por las partes. Para su ejecución se requiere la aprobación de la garantía ofrecida por el contratista y la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- d. **Ecuación contractual:** Se refiere al imperativo de mantener una relación directa entre los derechos y las obligaciones pactadas en el contrato.
- e. **Urgencia manifiesta:** Se refiere a circunstancias excepcionales en las que no puede acudirse al lleno de los requisitos como situaciones de desastre, calamidad pública o cuando existe la necesidad de asegurar la continuidad del servicio. La urgencia manifiesta deberá declararse a través de un acto administrativo motivado.

#### **4.3.6. Soportes de adquisición**

**4.3.6.1 Objetivo.** Mantener documentos de soportes de trayectoria y hojas de vida de los proveedores de la DMS.

**4.3.6.2 Requerimientos.** La administración de los suministros y dotaciones requiere de los siguientes instrumentos para su información y control:

- Listado de insumos hospitalarios o catálogo de suministros.
- Directorio de proveedores, especialmente para las compras por contratación directa.
- Estatuto de contratación, por medio del cual la institución define las normas que regirán la contratación, sin perjuicio del cumplimiento de las normas legales.

#### **4.3.6.3 Proceso de adquisición**

**a. Evaluar los indicadores que soportan las adquisiciones.** La condición básica para que el proceso de adquisición se realice razonablemente es que se haga una definición clara de que se necesita comprar, es decir verificar los niveles de existencia o puntos de reposición, el valor proyectado de compra, la asignación presupuestal y la modalidad de compra para ajustar si es el caso las cantidades y valores definidos en el proceso de planeación. Estas variables son definidas por el almacén, mediante indicadores y el análisis de sus resultados, por ejemplo: el nivel mínimo de existencias, el punto de reorden o punto de pedido y la cantidad de pedido económica.

Una forma para lograr mantener el nivel mínimo de inventarios es a través de las compras justo a tiempo, cuyo objetivo es suministrar los insumos justo en el momento que la institución los necesite, eliminando paulatinamente los costos de almacenamiento.

Esto se logra con la reposición automática del inventario siempre y cuando se tenga en cuenta las características de los insumos y de los proveedores.

Esta modalidad se debe analizar detenidamente y definir para que tipo de insumos se practicará, ya que por las características de las Unidades no se puede generalizar.

Los procesos de compra se van racionalizando a medida que la Institución logre tener una rotación alta de inventarios, evalúe los costos de almacenamiento, costos de pedido, seguros etc.; se racionalice la cantidad de variedades de un mismo genérico; se haga selección de proveedores; y se capacite al personal de la salud sobre la forma de hacer las solicitudes.

Los volúmenes de adquisición deben adecuarse a las siguientes circunstancias:

- Los niveles de consumo que se han tenido en períodos anteriores.
- La morbilidad atendida y sentida de un periodo determinado.
- El tiempo que pueda transcurrir entre la definición de la necesidad y a recepción de los insumos.

- La necesidad de mantener niveles de existencia óptimos, que eviten la carencia de los insumos y no incrementen el valor de los inventarios.
- Las limitaciones de espacios que pueda tener el depósito.
- Para agilizar los trámites de adquisición es necesario entre otras cosas:
- Mantener actualizado el Kárdex o directorio de proveedores y el catálogo de insumos.
- Definir modelos de condiciones generales de compra de insumos.
- Definir modelos de condiciones generales de compra de insumos.
- Definir la información que se solicitará a los proveedores desde el punto de vista técnico, legal y comercial.
- Controlar la ejecución de las compras de acuerdo con la modalidad.

**b. Realizar estudios a las ofertas presentadas.** Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores, se procede a registrar en los cuadros comparativos o directamente en la aplicación, los productos cotizados. Luego se procederá a realizar los siguientes estudios:

- **Técnico:** Analizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los insumos de acuerdo a lo definido previamente en las condiciones de la solicitud de cotización o en el pliego de condiciones. Adicionalmente se hace una evaluación del comportamiento del proveedor en otras compras.
- **Económico:** Se califica el precio de acuerdo al menor precio ofrecido, la forma de pago, los descuentos ofrecidos y las condiciones de entrega.
- **Jurídico:** Se verifica el cumplimiento de las normas legales de la empresa cotizante, en cuanto a su constitución, autorización para firmar contratos, documentación completa etc.

**c. Evaluar y adjudicar.** La evaluación y adjudicación será responsabilidad del ordenador del gasto quien por delegación en el funcionario autorizado adjudicará la propuesta más conveniente para la Institución como resultado del análisis de los estudios técnicos, económico y jurídico de las ofertas presentadas.

En la adjudicación se deberá tener en cuenta el Plan anual mensualizado de caja de la Institución, para tal fin es importante que Suministros y Presupuesto efectúen los controles desde el momento de la adjudicación y a su vez se le informe a tesorería de los compromisos adquiridos para su respectivo pago.

El resultado de este trabajo es la elaboración de una Orden de Compra o Contrato, que deberán ser notificados al Proveedor.

#### 4.3.6.2 Descripción del proceso de adquisición

No.	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	<p><b>Preparación de las condiciones generales y especificaciones:</b> Se tiene en cuenta el programa de compras o las solicitudes no programadas realizadas por los servicios. Se preparan las condiciones generales para la realización de la compra y las especificaciones técnicas de los elementos que se van a adquirir.</p>	Suministros	Subgerente	Plan de Compras.  Pedido de las Unidades Funcionales.
2	<p><b>Aprobación de la solicitud:</b> La realiza el Gerente o Suministros en caso de que el Gerente haya delegado la aprobación. En caso de no autorizarse la compra, se debe informar a la Unidad Funcional.</p>	Gerencia  Suministros	Gerente  Subgerente	Documento justificación de la necesidad.  Programa de compras.
3	<p><b>Solicitud de la disponibilidad presupuestal:</b> Con la aprobación de la compra por el Gerente, se solicita a la Unidad Financiera, la disponibilidad presupuestal definiendo el objeto, el valor y la entrega.</p>	Suministros	Subgerente	Comunicación de la solicitud.
4	<p><b>Expedición del certificado de disponibilidad presupuestal:</b> Se verifica la disponibilidad presupuestal, y en caso de no haberla se procede a reajustar la programa de compras e informar a la Unidad Funcional el correspondiente motivo de no compra.</p>	Financiera  Suministros	Subgerente  Subgerente	Presupuesto.  Certificado de disponibilidad presupuestal  Información de no compra.

5	<b>Ejecución de proceso de Compra:</b> En caso de ser compra directa, se procede a seguir las normas definidas por la Institución para la publicación o invitación a cotizar.	Suministros	Subgerente	Información a Proveedores sobre la compra a realizar.
6	<b>Realización de los estudios técnicos y económicos de las cotizaciones:</b> Una vez recibidas las cotizaciones se procede a elaborar los cuadros comparativos y a efectuar el estudio técnico.	Unidades Funcionales Suministros	Subgerente Subgerente Auxiliar	Cuadro comparativo. Términos de ref. Concepto técnico de la propuesta.
7	<b>Elaboración de la orden de compra o contrato:</b> Se elabora el documento que acredita la compra teniendo en cuenta la modalidad de ésta.	Suministros	Auxiliar	Formato de orden de la compra o contrato.
8	Asignación de reserva presupuestal.	Financiera	Subgerente	Orden de compra o contrato.
9	Realización de la entrega al proveedor de la compra o contrato.	Suministros	Auxiliar	Orden de compra o contrato.

#### 4.3.7 Recepción de materiales, insumos, equipos y mercancías

**4.3.7.1 Objetivo.** Realizar el Alta de medicamentos, insumos y equipos mediante la clasificación de elementos médicos, odontológicos, elementos de aseo, oficina y equipos de oficina y equipos médicos hospitalarios.

Mediante este proceso se efectúan las entregas de los insumos de acuerdo a lo pactado en la Contratación, para tal fin el funcionario responsable de la recepción requiere contar con los documentos necesarios con anterioridad a la entrega por parte del proveedor y que estos contengan la información relacionada con las exigencias técnicas y administrativas, para de esta forma hacer cumplir al proveedor lo pactado en la contratación.

El funcionario responsable de la recepción deberá consultar las ordenes de compra pendientes para obtener toda la información que se requiere para la recepción. Con esta información se podrá definir un control manual de entregas tanto de órdenes de compra como de contratos.

#### **4.3.7.2 Proceso de recepción**

**a. Verificación del cumplimiento de las características administrativas.** En cuanto a la entrega de los elementos confrontar:

- Que la entrega se este efectuando dentro de la fecha pactada
- Los insumos recibidos deben coincidir con lo registrado en la orden de compra.
- El resultado del conteo físico debe ser igual a la cantidad registrada en la orden de compra, en caso contrato registrar la observación en el acta de recepción.
- Inspeccionar el estado de los insumos.
- Verificar si los insumos requieren condiciones especiales de almacenamiento.
- En cuanto a los documentos soporte de la entrega revisar:
- Que los valores tanto unitario como total correspondan a los registrados en la orden de compra.
- Que la factura estipule los descuentos ofrecidos si es el caso, no presente tachaduras o enmendaduras y que contenga las copias exigidas.
- Para los contratos con formalidades plenas revisar que se anexen la póliza debidamente aprobada, el recibo del impuesto de timbre (para los casos que se exige) y el recibo de publicación en el diario oficial.

**b. Verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas pactadas.** El proceso de recepción técnica es indispensable especialmente para los insumos hospitalarios esenciales (medicamentos, elementos de laboratorio, imagenología y odontología) y para los equipos, instrumental y demás elementos de alta especialidad.

Para tal fin la recepción técnica estará a cargo de un representante de la Unidad Funcional correspondiente el cual verificará la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas adjudicadas.

Es importante llevar un control de los elementos ingresados sin legalización.

### 4.3.7.3 Descripción del proceso de adquisición

No	DESCRIPCIÓN	Dependencia	Responsable	Producto
1	Tramite oportuno de la información sobre los contratos, órdenes de compra, muestras, catálogos al sitio de recepción de los insumos.	Suministros	Auxiliar	Orden de compra  Contratos.
2	Entrega de factura y mercancías por parte del Proveedor.			Factura Información de Suministros
3	<p><b>Verificación de exigencias administrativas con respecto a los elementos recibidos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conteo de los elementos recibidos y verificar esta cantidad con la registrada en la orden de compra.</li> <li>- Verificar que la entrega se esté haciendo de acuerdo a la fecha pactada.</li> <li>- Verificar si los insumos requieren de condiciones especiales de almacenamiento.</li> <li>- Verificar las especificaciones técnicas de los insumos entregados.</li> <li>- Revisar el buen estado de los insumos.</li> </ul>			Documento de compra.
4	<p><b>Verificación de exigencias administrativas con respecto a los documentos recibidos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que la factura esté bien diligenciada.</li> <li>- Confrontar los valores especificados en la factura con los del documento de compra.</li> <li>- Verificar que la factura estipule los descuentos ofrecidos (si es el caso).</li> <li>- Revisar que la factura no presente enmendaduras ni tachaduras.</li> </ul>	Suministros	Auxiliar	Documento de compra.

- Revisar que la factura cumpla con los requisitos exigidos por la DIAN tenga las copias exigidas.
- Para los contratos revisar que el Proveedor anexe la póliza debidamente aprobada, el recibo de impuesto de timbre (si es el caso) y el recibo de publicación en el diario oficial.

5	<b>Realización de la recepción técnica:</b> Consiste en las confrontaciones de las especificaciones técnicas. Adjudicadas con las recibidas.	Unidades Funcionales	Subgerente	
6	Elaboración de acta de recepción (para los casos que sea necesario) y recibo de mercancía.	Suministros	Auxiliar	Factura
7	Firmar la copia de la factura de recibido a conformidad.	Suministros	Auxiliar	Factura

#### 4.3.8 Almacenamiento de los insumos, materiales y mercancías

**4.3.8.1 Objetivo.** Mantener y garantizar la calidad, la conservación y custodia de los insumos recibidos para la normal prestación de los servicios o producción de los bienes de la Institución.

##### 4.3.8.2 Descripciones generales

**a. Sitio de almacenamiento.** El sitio o lugar de almacenamiento para mayor funcionalidad debe contar con facilidad de acceso a la recepción y despacho de los insumos, buenas comunicaciones, seguridad, drenaje, y servicios públicos.

**b. Tamaño del área de almacenamiento.** El tamaño del área de almacenamiento dependerá de la frecuencia de las entregas, los volúmenes de los insumos recibidos, las características de los insumos y la frecuencia de los despachos.

**c. Diseño o asignación de espacios de almacenamiento.** Para el diseño se requiere tener en cuenta factores tales como la facilidad de movimiento de los

operarios y de productos dentro del almacén; además se requiere de una división interna del espacio físico, de tal modo que permita el desarrollo de buenas prácticas de almacenamiento, para lo cual se debe considerar:

- Que el local sea de un solo nivel para facilidad de movimientos.
- Circulación del aire natural o artificial.
- Temperatura, humedad y luz solar que garanticen la conservación de las propiedades de los insumos.
- Uso de tarimas, las cuales facilitan la ubicación y accesibilidad.
- Uso de estanterías, especialmente para la distribución al detal.
- Pisos de fácil aseo, con drenajes debidamente ubicados.
- Área de refrigeración para los insumos que lo requieran.
- Área de cuarentena para la ubicación de los elementos que no se les ha permitido su ingreso al almacén.
- Área para sustancias inflamables
- Área de recepción y entrega
- Área administrativa.

#### **4.3.8.3 Proceso de Almacenaje**

**a. Normalización de almacenaje.** Consiste en el establecimiento de un lenguaje común, asignando un código para el manejo de los medios (espacios, áreas físicas y estanterías) y elementos en el almacén. Su definición y utilización permite las siguientes ventajas:

- Facilita y estandariza la ubicación de los elementos.
- Determina una clara identificación de los elementos reduciendo errores.
- Simplifica la distribución de las estanterías y facilita el mejor uso de los espacios.
- Da mayor confiabilidad al control de inventarios
- Permite hacer una distribución más oportuna.

**b. Medios de almacenaje.** El procedimiento para la identificación de los medios de almacenaje es el siguiente:

- Demarcar de manera clara los espacios físicos y asignar un número a cada uno.
- Contabilizar las estanterías y asignar un número a cada estante.
- Contabilizar las hileras o extensiones horizontales de cada estantería y asignar un número para cada hilera.
- Contabilizar las filas o extensiones verticales y asignar un número para cada fila.

**c. Identificación de los insumos hospitalarios que circulan en el almacén.** La identificación de los insumos hospitalarios se hará con base en la codificación del listado básico de insumo o catálogo de suministros de la institución, de acuerdo a 1 estructura definida por el ministerio de salud. El control de los códigos de cada elemento debe ser de responsabilidad del almacén tanto para el uso como para la asignación correcta de un nuevo código.

**d. Clasificación de los insumos hospitalarios.** Consiste en distinguir varios insumos en clases o grupos, según la relación de semejanza y diferencia por ejemplo para el caso de medicamentos por acción farmacológica.

**e. Ubicación de los insumos hospitalarios.** En la ubicación de los insumos hospitalarios se tendrá en cuenta los siguientes factores:

- Similitud
- Tamaño
- Demanda

Adicionalmente los insumos se deben disponer de tal forma que al realizar el despacho se tenga en cuenta que los primeros en entrar sean los primeros en salir.

**f. Conservación.** Para el almacenaje de los insumos se aconseja disponerlos y almacenarlos en un medio ambiente favorable en cuanto a temperatura y humedad se refiere.

Cuando las instalaciones físicas del almacén no hacen posible estas condiciones, se deben utilizar los equipos necesarios para el buen desempeño de las labores de conservación de los insumos, teniendo en cuenta las condiciones específicas de almacenamiento de estos. Las condiciones técnicas de almacenamiento de los insumos deberán ser informada por el proveedor o fabricante.

Para garantizar la conservación de los insumos también es importante tener en cuenta la ubicación de los elementos que ingresan de tal forma que permita el despacho de los insumos de acuerdo a los primeros en entrar sean los primeros en salir.

#### 4.3.8.4 Descripción del proceso de almacenamiento

No.	DESCRIPCIÓN	Dependencia	Responsable	Producto
1	Definir los códigos para el manejo de espacios, áreas físicas y estanterías.	Suministros	Subgerente	
2	Controlar y definir códigos de elementos autorizados por fuera del catálogo de Suministros.	Suministros	Subgerente	Catálogo de Suministro. Normas para codificar
3	Ubicar los elementos de acuerdo al tipo de insumos y condiciones del almacenamiento	Suministros	Auxiliar	Normas de almacenamiento
4	Controlar temperatura y humedad.	Suministros	Auxiliar Unidad Funcional respectiva	Indicadores del estado de refrigeración de equipos.
5	Registrar diariamente los movimientos de la bodega.	Suministros	Auxiliar	Documento de compra. Comprobante de ingreso Pedido, fórmulas, ordenes de salida.
6	Ejecutar diariamente los movimientos de la bodega.	Suministros	Subgerente y Auxiliar	Conteo físico de elementos. Kardex valorizado Normas de control de inventario.
7	Controlar el nivel mínimo de existencias y puntos de reorden de cada insumo.	Suministro Unidades funcionales	Subgerente y Auxiliar Subgerente	Indicadores de consumo Actividades programadas por las Unidades
8	Controlar las fechas de vencimiento de los insumos.	Suministros	Subgerente y Auxiliar	Número de lote de medicamentos. Verificación física de los insumos con vida útil.
9	Reporte informes a Contabilidad.	Suministros	Auxiliar	

#### 4.3.9 registros de información del almacén

**4.3.9.1 Tarjetas de inventario o de localización.** Mediante este instrumento de control de los elementos que se encuentran en depósito que permite al encargado registrar el ingreso de insumos con la fecha, el origen y el número del comprobante con que llegaron, y la salida de los insumos con la fecha, destino y el número del comprobante de salida. En estas tarjetas se lleva el control de las cantidades para mayor control en cuanto a la verificación con las existencias físicas de los insumos.

El funcionario encargado del depósito debe revisar periódicamente los registros y reportar los insumos que se encuentran en el punto de reorden o de pedido, para informar oportunamente al Subgerente de Almacén cualquier novedad para que se proceda de conformidad.

**4.3.9.2. Control de existencias.** Una de las preocupaciones de la Institución es poder cuantificar el lote económico y el cálculo de las existencias necesarias para evitar la interrupción en la prestación de los servicios y a su vez racionalizar el uso de los recursos financieros. Para tal fin se requiere establecer entre otros los siguientes indicadores:

##### 4.3.9.2.1. Nivel Mínimo de Existencias

$$NME = CPM \times \text{Tiempo de reposición} / 30$$

**NME:** Cantidad mínima de existencias que se requiere tener en depósito de un insumo (genérico), para garantizar la prestación de los servicios: este resultado dependerá del tiempo de reposición del insumo. A medida que este sea menor se podrá racionalizar el costo del inventario.

##### **CPM: Consumo Promedio Mensual**

**Tiempo de reposición:** Lapso que transcurre desde que el almacenista solicita el pedido del artículo hasta su ingreso al Almacén. Si el tiempo está definido en días se divide por treinta, teniendo en cuenta que el consumo descrito e la fórmula es mensual. El tiempo de reposición se podrá disminuir agilizando los procesos de adquisición o efectuando compras para períodos largos con entregas parciales o pactando con los proveedores, especialmente cuando son productores exclusivos, compras periódicas para un período determinado.

#### 4.3.9.2.2. Punto de Reorden

$$PR = CPM + NME$$

**PR:** O punto de pedido, existencia que se debe mantener para evitar que se agote el insumo y determina el momento en que se debe iniciar el proceso de adquisición, su resultado dependerá del consumo promedio mensual y del nivel mínimo de existencias definido para el insumo.

Estos indicadores se deben controlar permanentemente y actualizarlos si es el caso para evitar que las existencias lleguen a los niveles máximos de almacenamiento.

#### 4.3.9.2.3. Cantidad de Pedido Económico

$$CPE = 2AE/PY$$

- A:** Consumo anual del insumo hospitalario en unidades
- E:** Costo de colocar y recibir un pedido
- P:** Precio de adquisición por unidad de cada insumo hospitalario
- Y:** Costo de mantenimiento del inventario, porcentaje por año

**CPE:** Es un indicador que le permite a la Institución, definir la cifra racional de compra, por encima de la cual va a resultar gravosa.

Entre las variables que determina el tamaño del pedido están:

1. Variables de tiempo que requieren las actividades del proceso de adquisición.
2. Variable de lugar, relacionadas con el país o región por su incidencia en la distancia y el volumen de las ofertas.
3. Variables de cantidad determinadas por los niveles mínimos de existencia o de seguridad.
4. Variable de espacio para el almacenamiento.
5. Variables económicas definidas por la disponibilidad de recursos financieros, costos de pedido y mantenimiento del inventario.
6. Variables legales.

**4.3.10. Control de inventarios.** El objetivo de hacer un inventario en un momento determinado, es conocer las existencias de los bienes de la institución mediante el recuento, pesaje, medición, anotación y valoración de todos los artículos que ha sido comprados, donados, transferidos, etc.

#### **4.3.10.1. Ventajas de realizar inventario**

1. Conocer la cantidad de elementos que se encuentran sin registrar movimientos para darles una posibilidad de uso.
2. Conocer la cantidad y tipo de materiales almacenados y los equipos que están al servicio de la Institución.
3. Conocer el estado de los insumos, especialmente los que se encuentran vencidos y los que están a punto de perder su vida útil.
4. Detectar sustracciones o disminuciones injustificadas de materiales.
5. Controlar que los procesos de recepción y distribución de mercancías se estén realizando en forma correcta y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
6. Confrontar y verificar la existencia física con los kárdex de existencia valorizado.
7. Conocer el costo de los bienes de la Institución.

#### **4.3.10.2. Clases de inventarios**

- **Inventario general:** Se realiza una vez al año de acuerdo a las disposiciones de la Institución, con fines contables y de conocer la existencia valorizada de todos los insumos, tanto de Almacén como de Farmacia, como los bienes físicos de todas las Unidades.
- **Pruebas selectivas o inventario rotativo:** Es el que se realiza en forma periódica y constante a todos los insumos de la institución. Debe ser sorpresivo, es decir la persona encargada de los elementos no debe conocer cuándo ni a que clases de insumos se les practicará el inventario, con el fin de que no tome previsiones.
- **Inventario permanente:** Se realiza cada vez que se produce un movimiento, cuyo saldo ha de coincidir en cualquier momento con el de las existencias.

#### **4.3.11. Instructivo inventario físico**

**4.3.11.1 Objetivo.** Dar a conocer los procedimientos y actividades necesarios para realizar el inventario físico y su verificación con los saldos registrados en las tarjetas de kárdex.

**4.3.11.2 Definición.** Un inventario físico es el conteo manual de cada uno de los productos depositados en bodega, el cual nos sirve para controlar las existencias físicas y verificar con los registros.

#### **4.3.11.3 Actividades previas**

- a. Informe a todas las Unidades que tengan relación con el almacén en que día y durante cuánto tiempo se interrumpirá el servicio por motivo del inventario si fuera el caso.
- b. Defina la fecha y hora de realización del inventario preferiblemente un fin de semana o los días de menos movimiento en la Institución.
- c. Determine el número adecuado de personas que debe participar en el inventario de acuerdo al tamaño de la bodega y de los elementos que se van a inventariar e informe previamente a la Gerencia General del Hospital para su aprobación.
- d. Separe las mercancías inservibles u obsoletas, para dar de baja de acuerdo al procedimiento informado en circular.
- e. Ordene y clasifique la mercancía de la bodega en tal forma que se le facilite el conteo físico de los elementos, teniendo en cuenta la clasificación del Plan Único de Cuentas para Hospitales.
- f. Enumere los estantes o identifique los alfabéticamente para ubicar la mercancía fácilmente.
- g. Solicite el almuerzo, el refrigerio para el personal con el fin de evitar la interrupción del inventario.
- h. Cierre las tarjetas de kárdex y hágalas firmar por el Gerente General o Gerente Administrativo del Hospital. Cada vez que se requiera iniciar una tarjeta de kárdex deberá ser firmada previamente por la autoridad mencionada.

#### **4.3.11.4 Durante el inventario**

1. La primera actividad del día es organizar el conteo y el recorrido que cada funcionario realizará.
2. Cada producto deberá ser contado dos veces por diferente persona preferiblemente.
3. En el conteo físico debe tener presente la UNIDAD DE MEDIDA, que se utilice para el conteo.
4. Registre en los listados la fecha de vencimiento para los medicamentos, reactivos y demás elementos que tengan estas condiciones.
5. Registre en los listados los elementos que no han tenido movimiento durante los cinco meses anteriores a la fecha de conteo.
6. Aproveche el inventario para hacer aseo riguroso en las bodegas.
7. Se sugiere colocar en las listas el número del estante donde se encuentre ubicado los elementos para mayor facilidad en el evento que sea necesario recontarlos.

8. Prepare listados clasificados por cada clase, como material médico quirúrgico, etc.
9. Una vez finalizado el inventario cada funcionario entregará los listados firmados al Subgerente de Suministros

**NOTA:** El inventario físico debe incluir los elementos que se encuentran en bodega pero que por cualquier circunstancia no están legalizados.

**4.3.11.5. Después del inventario.** El responsable de Suministros procederá:

1. Comparar los resultados del conteo contra los saldos de las tarjetas del kárdex para hacer los ajustes.
2. Valorizar los elementos de acuerdo al precio PROMEDIO PONDERADO registrado en las tarjetas de kárdex y totalizar el inventario.
3. Transcribir los listados.

**4.3.12. Distribución de los insumos y mercancías**

**4.3.12.1 Objetivo.** Despachar, a cada una de las unidades de la DMS, a un subdepósito, a otras Instituciones de su área de influencia o a los pacientes directamente, los insumos solicitados al Almacén o Farmacia.

Con el fin de lograr que los insumos sean entregados oportunamente, en la cantidad, calidad exigida se requiere definir los siguientes aspectos:

1. Depósitos que se organizan, su funcionamiento, clase de elementos que manejan y el funcionario responsable del manejo. Esta decisión dependerá del tamaño de la Institución, de los espacios y recurso humano disponible para el manejo de los depósitos.
2. Subdepósitos que se organizarán, elementos que manejarán con sus respectivas reservas Standard y los responsables, períodos y procedimientos de reposición.
3. Definir los funcionarios responsables de los pedidos, su periodicidad si es el caso y los controles para el racional uso de los mismos.
4. Definir los sitios donde se ubicarán los canos de paro, los insumos que manejarán, las reservas standard y los responsables y procedimientos de reposición.
5. Definir la forma de entrega de los medicamentos a los usuarios hospitalizados. Se anexa un formato de fórmula médica.

#### 4.3.12.2. Descripción proceso de distribución

---

No.	DESCRIPCIÓN	Dependencia	Responsable	Producto
1	Revisar el cumplimiento de procedimientos definidos para pedidos. (Responsable, frecuencia, consumos anteriores, etc.).	Suministros	Subgerente	Normas de la institución Registros históricos
2	Despachar los insumos de acuerdo al acta de entrada	Suministros	Auxiliar	Orden de baja Pedido interno
3	Controlar que no se formen reservas de insumos en los Centros de Costos.	Suministros	Auxiliar	
4	Llevar control y registros de consumos históricos y demandas insatisfechas.	Suministros	Auxiliar	Orden de baja
5	Llevar registros de calidad de los insumos y reportes a la administración.	Suministros	Subgerente	Informes de calidad de los Centros de Costos.
6	Mantener permanente comunicación con los Centros de Costos en cuanto a la existencia de insumos.	Suministros	Subgerente Auxiliar	
7	Archivar documentos.	Suministros	Auxiliar	
8	Hacer entrada de solicitudes	Suministros	Auxiliar	
9	Se verifica la repetición de la entrega	Suministros	Auxiliar	
10	Cancela la solicitud del insumo en particular	Usuario		

---

---

11	Se opta por entregar solo cierta parte del insumo pedido	Suministros	Auxiliar
9	Revisar la existencia en inventarios	Suministros	Auxiliar
10	Entrada a la zona de entregas	Suministros	Auxiliar
11	Finiquitar entregas con el beneficiario	Suministros	Auxiliar
12	Realizar acta de entrega de consumo, devolutivos o prestamos	Suministros	Auxiliar
13	Firmas de entrega y recibido	Almacenista y beneficiario	Auxiliar

---

#### **4.3.13. Control y evaluación**

**4.3.13.1 Objetivo.** Comprobar que las acciones se hayan realizado de acuerdo con los planes y programas adoptados, con las órdenes dadas, con los principios y procedimientos establecidos. Su objetivo general es evaluar cada proceso a través de indicadores que permitan detectar inconsistencias con el fin de tomar medidas correctivas e impedir que vuelvan a ocurrir.

**4.3.13.2 Control de programación.** Consiste en verificar que el programa de necesidades se haya ejecutado de acuerdo a lo aprobado. Los instrumentos esenciales para realizar el control de programación son:

1. Programa de necesidades.
2. Reportes estadísticos sobre ejecución de actividades.
3. Listado de insumos o catálogo de necesidades y formulario de medicamentos.
4. Relación de estándares de insumos por actividad.
5. Consumos de suministros por centros de costos.

**4.3.13.3 Control de las adquisiciones y recepción.** Consiste en confrontar que los procesos se hayan hecho de acuerdo a los requerimientos y normas de la Institución. Los instrumentos utilizados en este control son: El programa de compras, el programa de entregas y el plan anual mensualizado de caja. Para tal fin se verifica:

#### **4.3.13.3.1 Cumplimiento de las formalidades administrativas**

- Que toda compra se realice de acuerdo con la modalidad, monto y cronograma definido en la programación y de acuerdo a las normas del estatuto de contratación o control interno.
- Que los insumos adquiridos se encuentren en el listado básico o catálogo de suministros o en el formulario de medicamentos; en caso contrario que la solicitud se encuentre debidamente justificada.
- Que toda compra se realice teniendo en cuenta el plan anual mensualizado de caja, para poder cumplir con el pago oportuno a los proveedores.
- Que los elementos programables no se compren por caja menor.
- Que las adjudicaciones se hagan por el ordenador del gasto o sus delegados y con base en el estudio de precios del mercado o con la evaluación de varias cotizaciones.

#### **4.3.13.3.2 cumplimiento de proveedores**

- Que las entregas se hayan hecho de acuerdo a la fecha estipulada en la orden de compra o contrato.
- Que la calidad de los insumos corresponda a las especificaciones definidas por el usuario (Unidad Funcional) y estipuladas en el documento de compra.
- Que la cantidad entregada por el Proveedor coincida con la establecida en el documento de compra.

El responsable del control sobre el cumplimiento de las formalidades administrativas es el ordenador del gasto o el control interno y el responsable del control de Proveedores es el Auxiliar de Suministros, quien le reportará al Subgerente de Suministros para hacer las observaciones en el directorio de Proveedores y el reclamo si es el caso.

**4.3.13.4 Control de almacén.** Básicamente se realiza un control de inventarios, de vencimiento de los insumos y de conservación de la calidad de estos. La responsabilidad es de el Gerente Administrativo, Subgerente y Auxiliares de Suministros.

El instrumento utilizado son los diferentes tipos de inventario.

**4.3.13.4.1 control de inventarios.** Se verifica que los inventarios no sean superiores a las necesidades reales; que no se agoten los insumos; que las existencias físicas correspondan a los registros en el kárdex y que no existan insumos sin movimiento por períodos largos.

**4.3.13.4.2 control del vencimiento de los insumos.** Verificar que los insumos no se reciban con fecha próxima a vencerse y verificar permanentemente la vida útil de los insumos.

**4.3.13.4.3 control de despacho.** Verificar el cumplimiento en la entrega de los pedidos en cuanto a cantidad, oportunidad, calidad y el número de elementos despachados con respecto a los solicitados.

**4.3.13.4.4 control de subdepósito.** Verificar que las existencias o estándares de reservas estén permanentemente en el tiempo previsto.

**4.3.13.4.5 control de la conservación de la calidad.** Revisar que el almacenamiento de los insumos corresponda a las condiciones de almacenamiento de estos.

**4.3.13.4.6 control de distribución.** Consiste en verificar el cumplimiento de los procedimientos definidos en la distribución de los insumos, con el fin de asegurar el suministro oportuno en cantidad suficiente y de buena calidad, a cada centro de costo y directamente a los pacientes.

En este control se debe constatar la correcta prescripción de los medicamentos, pedidos en cuanto a frecuencia y solicitud de insumos, las reservas de los subdepósitos.

Además se debe verificar que los centros de costos y los subdepósitos definidos cumplan con la finalidad del control de uso de los insumos. El Almacenista General es el directo responsable de este control.

## **5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALMACÉN GENERAL**

### **5.1 PRESENTACIÓN**

El presente Manual establece la normatividad para el adecuado control en el Almacén General de la Dirección Municipal de Salud, en las existencias, recepción y distribución a las distintas áreas de la institución de artículos, de oficina, hospitalarios, quirúrgicos y equipos de transporte y de computo. Por ello, es obligación de los titulares de las áreas de la institución mantenerlo en custodia para su consulta y darlo a conocer a todos los funcionarios del área.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004, para la documentación, reglamentación e implementación de la Norma Técnica de Calidad en el procesos del Departamento de Almacén y Suministros, se propone y difunde el Manual de Procedimientos de la Unidad, mismo que tiene como objetivo facilitar al personal de la Unidad y en general de la Institución la comprensión y operación de las actividades para un mejor servicio.

### **5.2 OBJETIVOS**

Establecer la normatividad para la administración y el control de las existencias y el suministro oportuno a las áreas de la Dirección Municipal de Salud; de sus requerimientos del material de escritorio, papelería y los que forman parte del grupo de bienes muebles, así como los materiales, insumos y equipos medico quirúrgicos y hospitalarios.

### **5.3 ALCANCE**

El ámbito de aplicación del presente Manual es en la Dirección Municipal de Salud de Ipiales y afectara directamente las cuatro unidades funcionales mayores que son:

- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Salud Pública
- Subdirección de Aseguramiento
- Subdirección de Prestación de Servicios IPS Municipal

## **5.4 POLÍTICAS DE CALIDAD APLICADAS AL MANUAL**

### **5.4.1 Políticas Generales**

1. El personal de la Dirección Municipal de Salud, involucrados en la administración del departamento de Almacén y Suministros y el control del mismo se debe apegar a las políticas y procedimientos del presente manual.
2. Todos los supuestos no previstos en el presente manual, respecto a la administración y el control del Almacén General serán resueltos por la dirección general y la subdirección administrativa.
3. La subdirección administrativa y financiera es el único órgano de la entidad facultada para aprobar el Programa Anual de Adquisiciones o Compras y en base a este la calendarización del suministro por los proveedores que se hayan apegado a las normas fijadas por este mismo órgano.
4. Queda estrictamente prohibido que tanto los artículos de oficina, como los bienes muebles adquiridos por la institución sean entregados directamente por el proveedor al usuario, salvo cuando así convenga a los intereses de la institución, previa autorización del Director General o La subdirección administrativa.
5. El horario de almacén será de las 7:00 A.M a las 12:00 PM y desde las 2:00 P.M a las 6:00 P.M para la atención y recepción a los proveedores de toda clase de artículos y entrega de facturas, así como para la atención de las diferentes áreas de la dirección Municipal de Salud.
6. Es responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera:
  - a) Elaborar el programa anual de necesidades para la adquisición de artículos de oficina, papelería, equipos y consumibles de cada área y puestos de salud en cada mes de enero del inicio del año.
  - b) Apoyar al Plan Anual de Necesidades calendarizado la elaboración del Programa Anual de Adquisiciones, para satisfacer mensualmente el abastecimiento de los insumos, materiales y equipos que requieran las áreas de la entidad.
7. El jefe del departamento de almacén debe supervisar el registro en el sistema institucional de las entradas de todo bien mueble o consumible al almacén general, especificando los datos contenidos en las facturas originales, así como las salidas y su destino.
8. El departamento de Almacén deberá realizar en forma anual, un levantamiento del inventario físico, mismo que deberá confrontar con el reporte del sistema y las existencias físicas. De igual manera deberá levantar el inventario cuando así lo requieran las circunstancias como, el traslado de personal, salida de personal o entrada de personal.
9. La subdirección de recursos humanos deberá solicitar a la subdirección administrativa que nombre un representante para que intervenga en el

levantamiento del inventario físico en las circunstancias antes mencionadas por lo menos con 15 días de anticipación.

10. No se surtirán pedidos de materiales devolutivos durante el levantamiento del inventario, únicamente se suministrara elementos de consumo como elementos hospitalarios y medicamentos, únicamente los consumibles para oficinas o facturación y farmacia.

#### **5.4.2 Políticas específicas**

11. La subdirección de Prestación de Servicios y Los puestos de salud deberán realizar sus pedidos mediante un único formato trimestral programado en el calendario anual, este debe ser firmada por el titular o responsable del área o validada por la subdirección de prestación de servicios.
12. El departamento de Almacén y Suministros suministrara trimestralmente a los 13 puestos de salud sus requerimientos de materiales médicos, hospitalarios, papelería y equipos conforme al calendario anual de entrega.

**5.4.3 Responsabilidades.** Es responsabilidad del Departamento de Almacén y Suministros de la Dirección Municipal de Salud:

- a) Presentar a la Subdirección Administrativa y Financiera las cantidades a reflejar en una célula de amortización mensual y remitirla mediante oficio para que se realicen las aplicaciones contables.
- b) Supervisar la entrega directa de artículos a los usuarios cuando estos no han sido entrados a almacén y al sistema de contabilidad de la unidad. Como lo son obsequios, uniformes, artículos promocionales o de bienestar publico.
- c) Solicitar a la subdirección Administrativa y Financiera la información de contratación de rentas de equipos, materiales e insumos de la DMS para la legalidad pertinente del área.
- d) Supervisar que la recepción de los artículos solicitados al proveedor, se ajuste a las especificaciones y cantidades requeridas de conformidad al contrato, con el anexo de las cotizaciones, entregas y órdenes de compras.
- e) Verificar que la factura, nota de remisión cumpla con los requisitos fiscales establecidos en la Ley: descripción, cantidad, precio de los bienes, impuestos, cámara de comercio, NIT y código SICE, así como sello de entregado, cancela y recibido.
- f) Solicitar la conformidad por escrito cuando los bienes sean de fabricación o procedencia especial.
- g) Solicitar a la Subdirección Administrativa que valide la entrega de conformidad a las especificaciones técnicas en caso de los equipos de cómputo con referencia al contrato.
- h) Dar de alta a los bienes que ingresen a las bodegas de la Dirección de Salud y su registro en el sistema de Kárdex.

- i) Verificar que la solicitud de entrega de materiales e insumos sea refrendada por la firma del jefe del área inmediato.
- j) No permite el acceso a las instalaciones del Almacén de personas ajenas.
- k) Verificar y controlar el registro de entradas y salidas en el sistema de la unidad de Almacén.
- l) Llevar el registro y control de los inventarios físico o elementos devolutivos de los centros y puestos de salud, dando responsabilidad a los funcionarios encargados y reflejarlo en una célula de información.
- m) Proporcionar y dotar a las áreas de la DMS de los suministros y materiales requeridos para el buen funcionamiento y el logro de los objetivos.

Es responsabilidad del Auxiliar de Almacén y Suministros:

- a) Registrar en el Sistema de inventarios y Kárdex las entradas de los artículos y bienes de los proveedores.
- b) Cuantificar periódicamente las existencias de acuerdo al sistema.
- c) Revisar, verificar, relacionar y enviar a cada área y bodega los pedidos surtidos por proveedor.
- d) Registrar en el sistema y llevar control de las mercancías recibidas en el Almacén con base en sus respectivas facturas.
- e) Dar seguimiento al trámite de las facturas de proveedores para su pago.
- f) Mantener el control de expedientes y el archivo de Almacén.
- g) Realizar las actas de entrada y salida de los elementos existentes en bodega.
- h) Remitir memos al sistema de vigilancia para la salida de los elementos devolutivos y equipos de la institución.

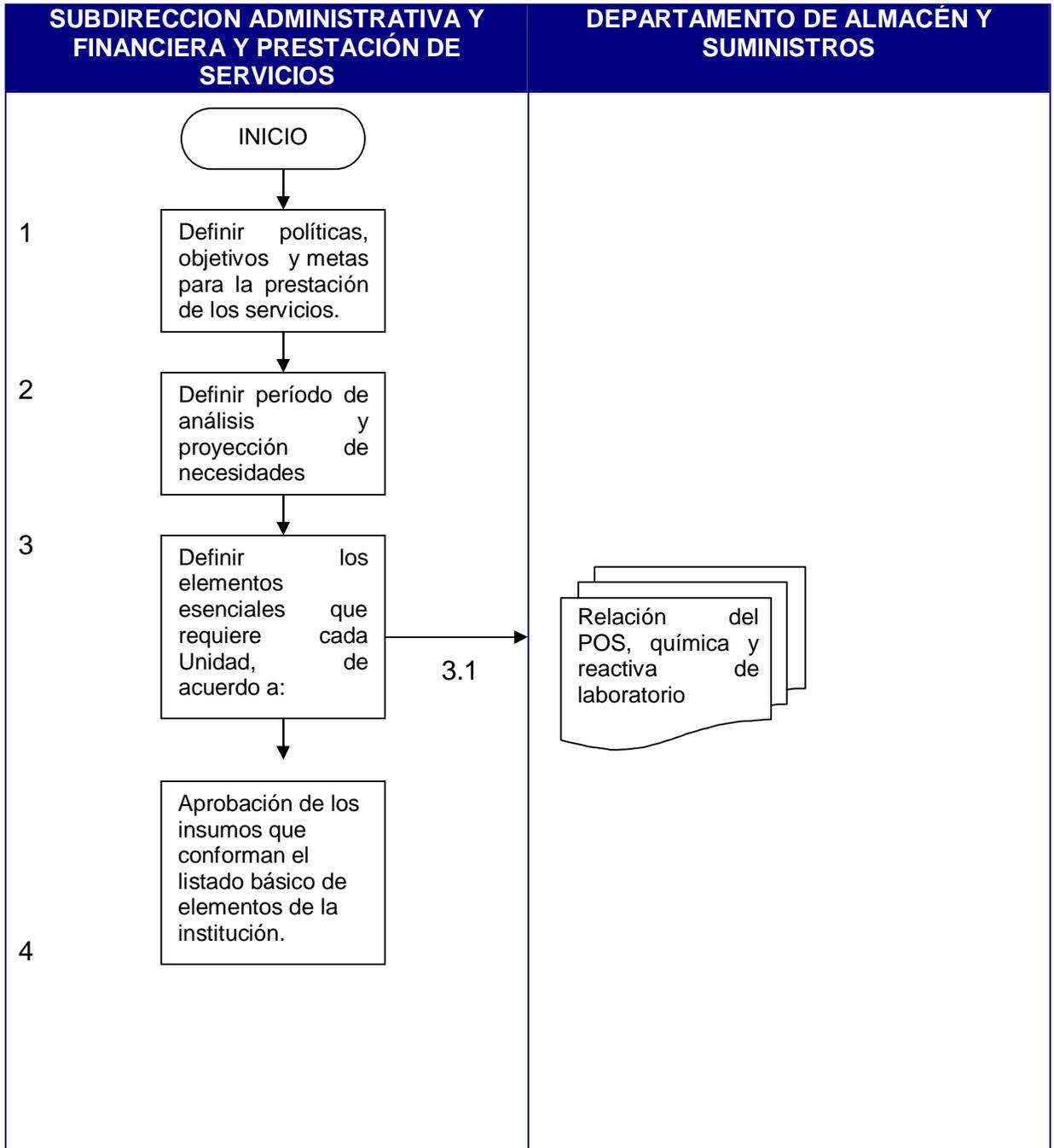
#### **5.4.4 Relación de procesos.**

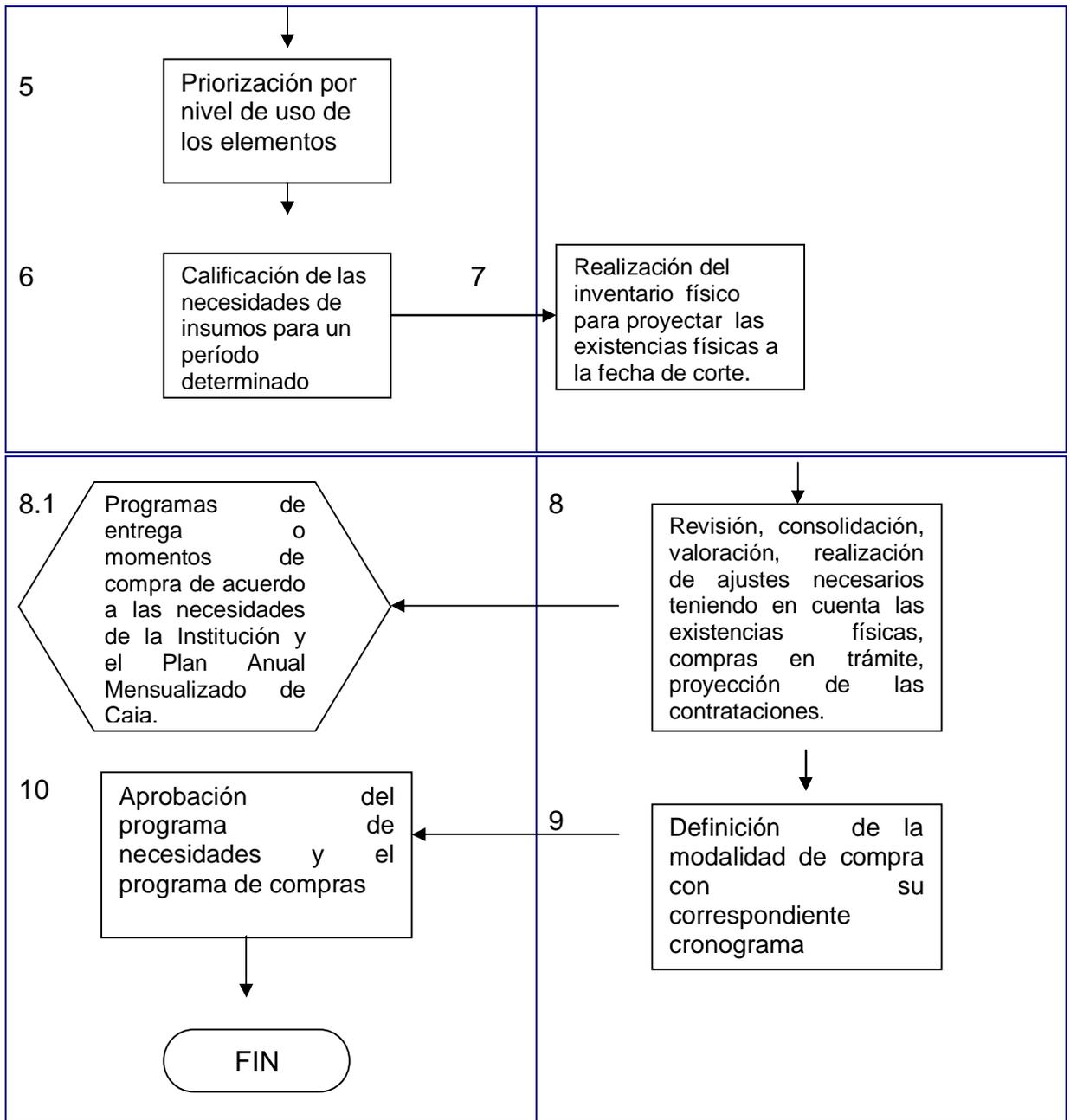
- Planeación de insumos y materiales
- Programa de necesidades por clase de insumos
- Programa de compras
- Programa de entregas
- Plan anual mensualizado de caja
- Contratación
- Soportes de adquisición
- Recepción de materiales, insumos, equipos y mercancías
- Almacenamiento de los insumos, materiales y mercancías
- Inventario físico
- Distribución de los insumos y mercancías
- Control y evaluación

## 5.4.5 Diagramas de flujos

### Procedimiento 4.3.1: Planeación de insumos y materiales

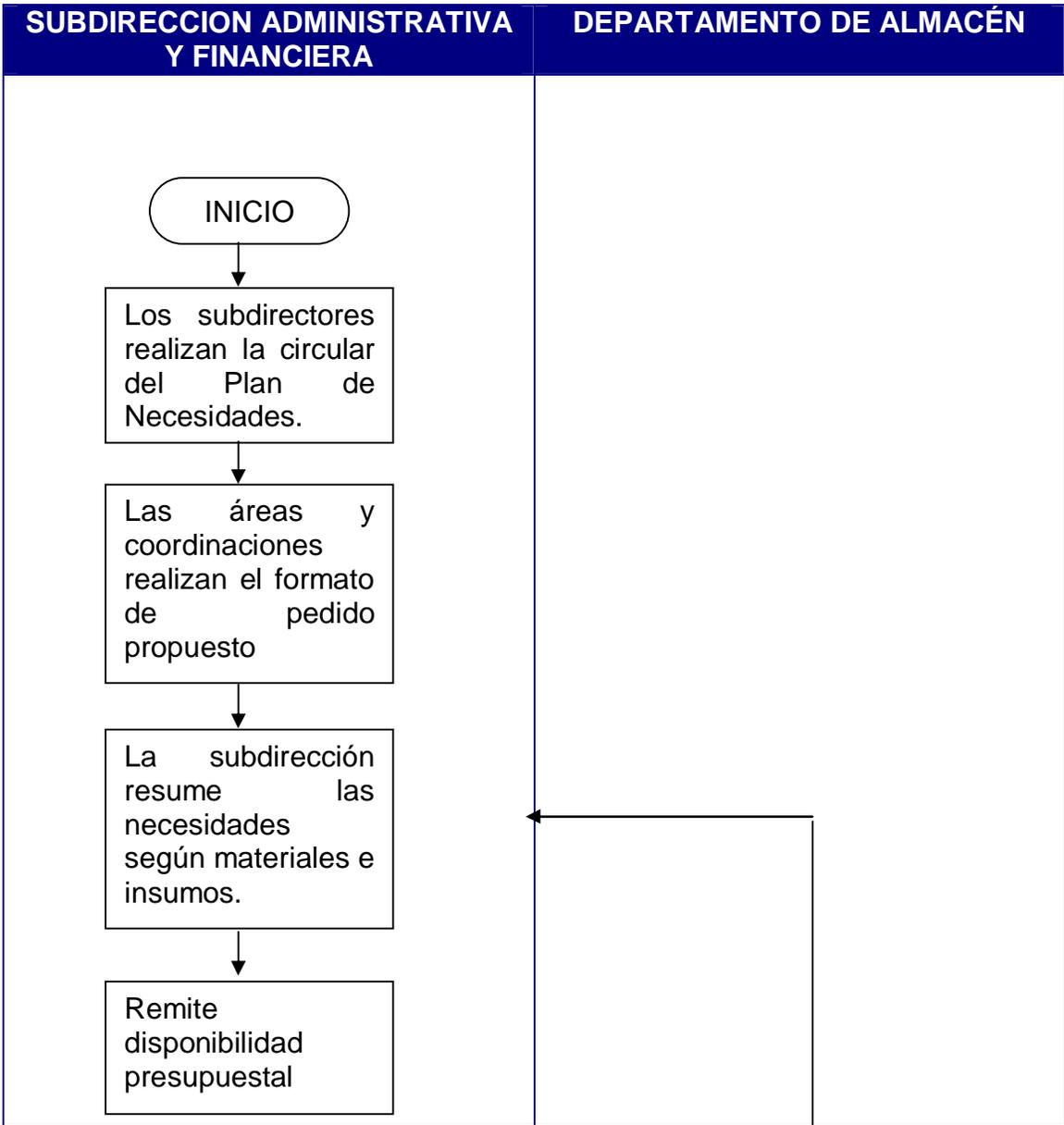
**Objetivo:** Definir políticas, metas y estrategias para la administración de los suministros y la programación de compras según las necesidades operativas y hospitalarias, ajustándose al presupuesto y por un determinado periodo de tiempo.

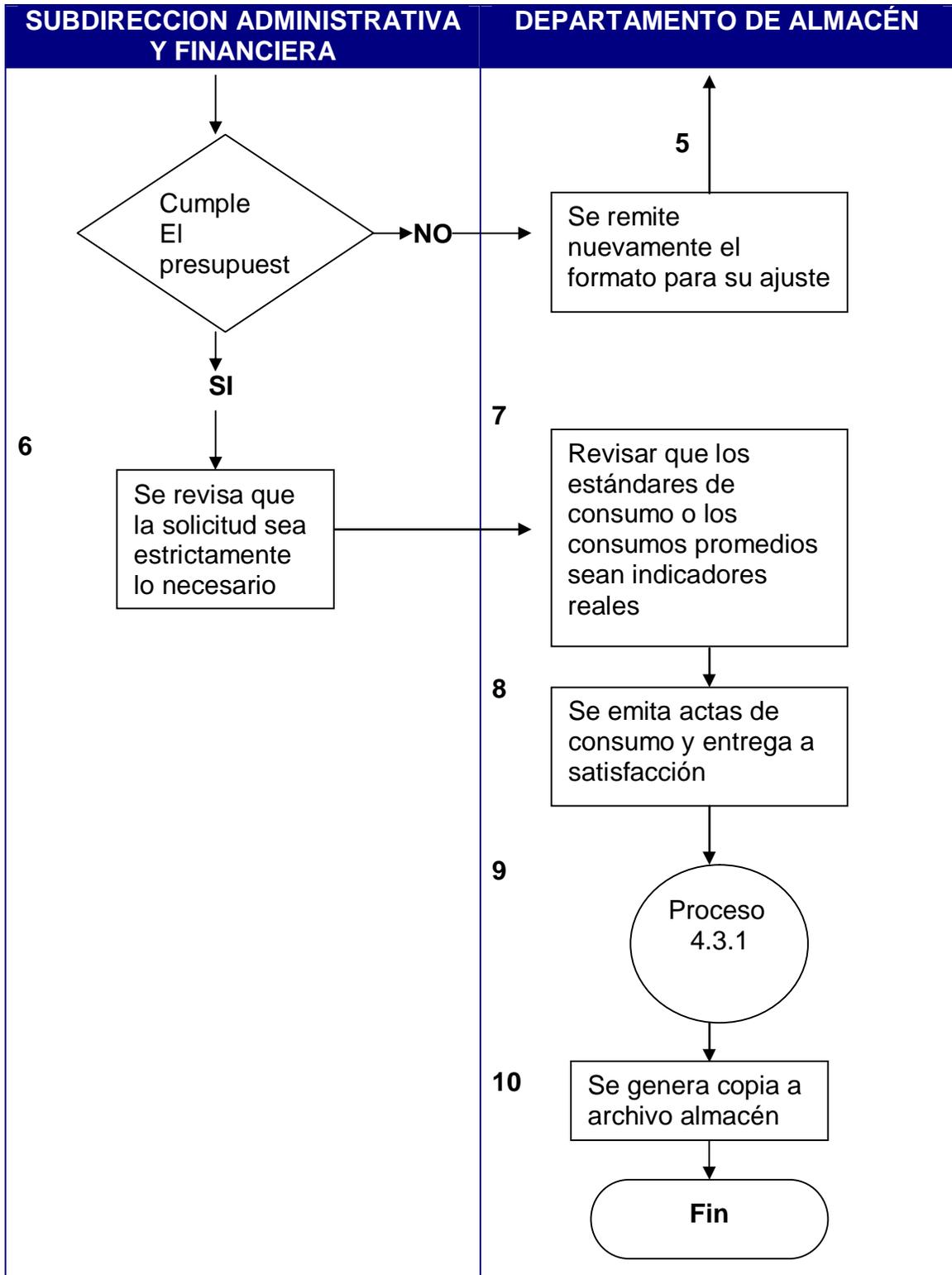




**Procedimiento 4.3.2:** Programa de necesidades por clase de insumo

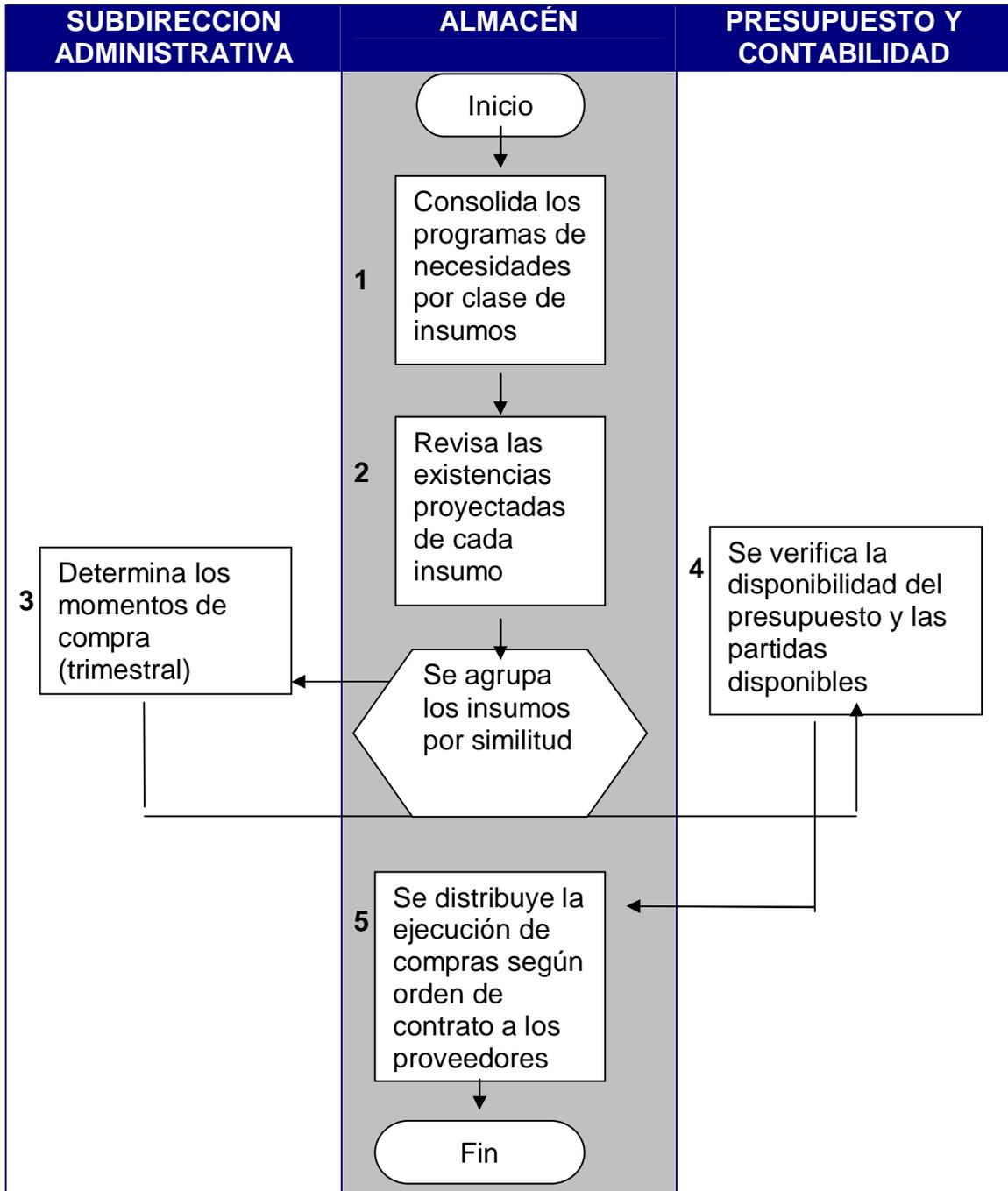
**Objetivo:** Consolidar los requerimientos para un período determinado por clase de insumos. Las clases que se han definido en el catálogo de suministros como son: Material médico quirúrgico, material de imagenología, material de laboratorio, material de odontología, víveres, papelería y útiles de oficina, dotación a trabajadores, ropa hospitalaria, elementos de aseo y lavandería, repuestos y elementos de mantenimiento, combustible, menaje y utensilios de cocina, materiales para construcción, repuestos equipo médico.





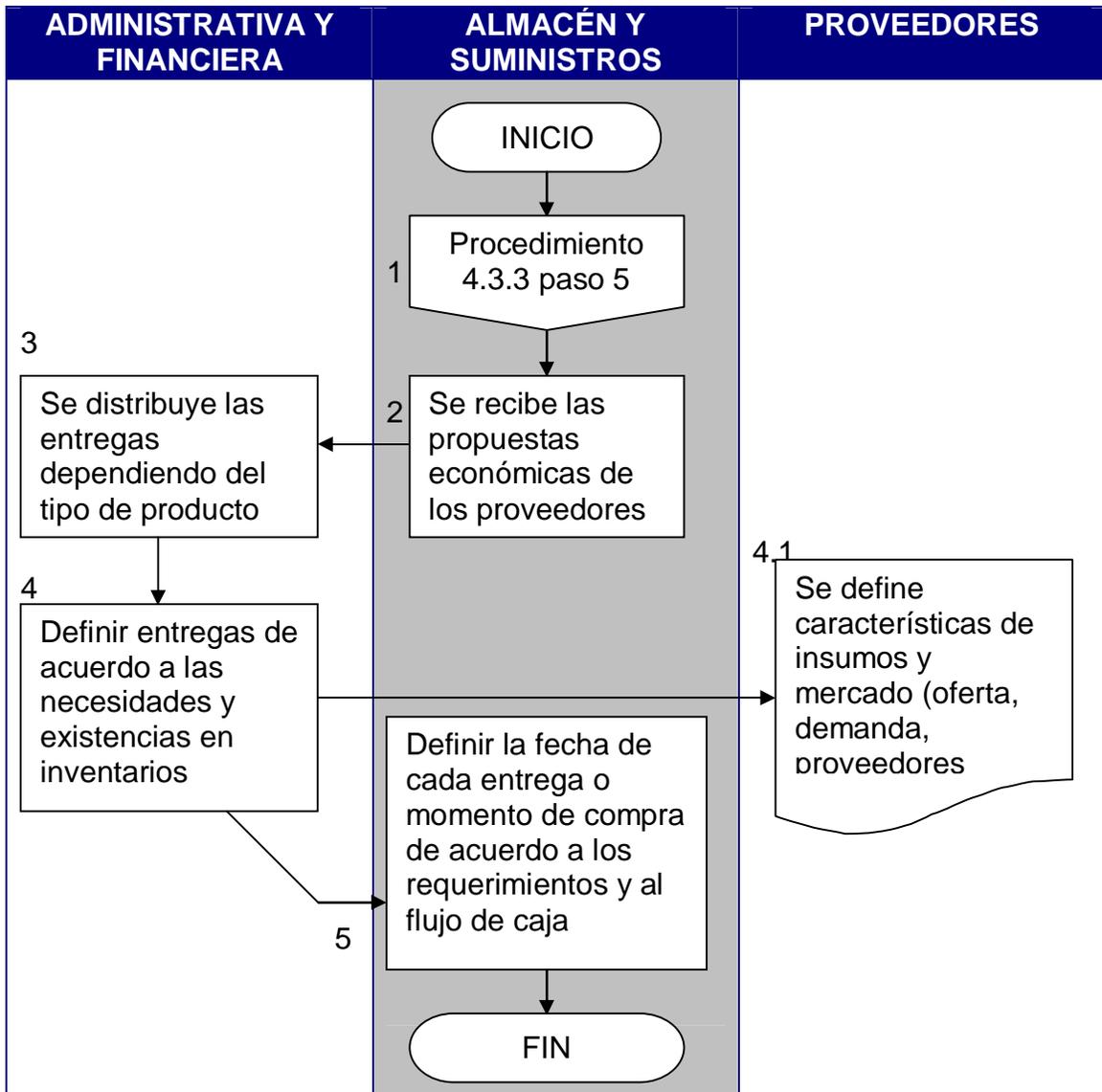
**Procedimiento 4.3.3: Programa de Compras**

**Objetivo:** Definir el qué, cuánto, cómo y cuándo se van a realizar las adquisiciones con sus respectivos tiempos de ejecución.



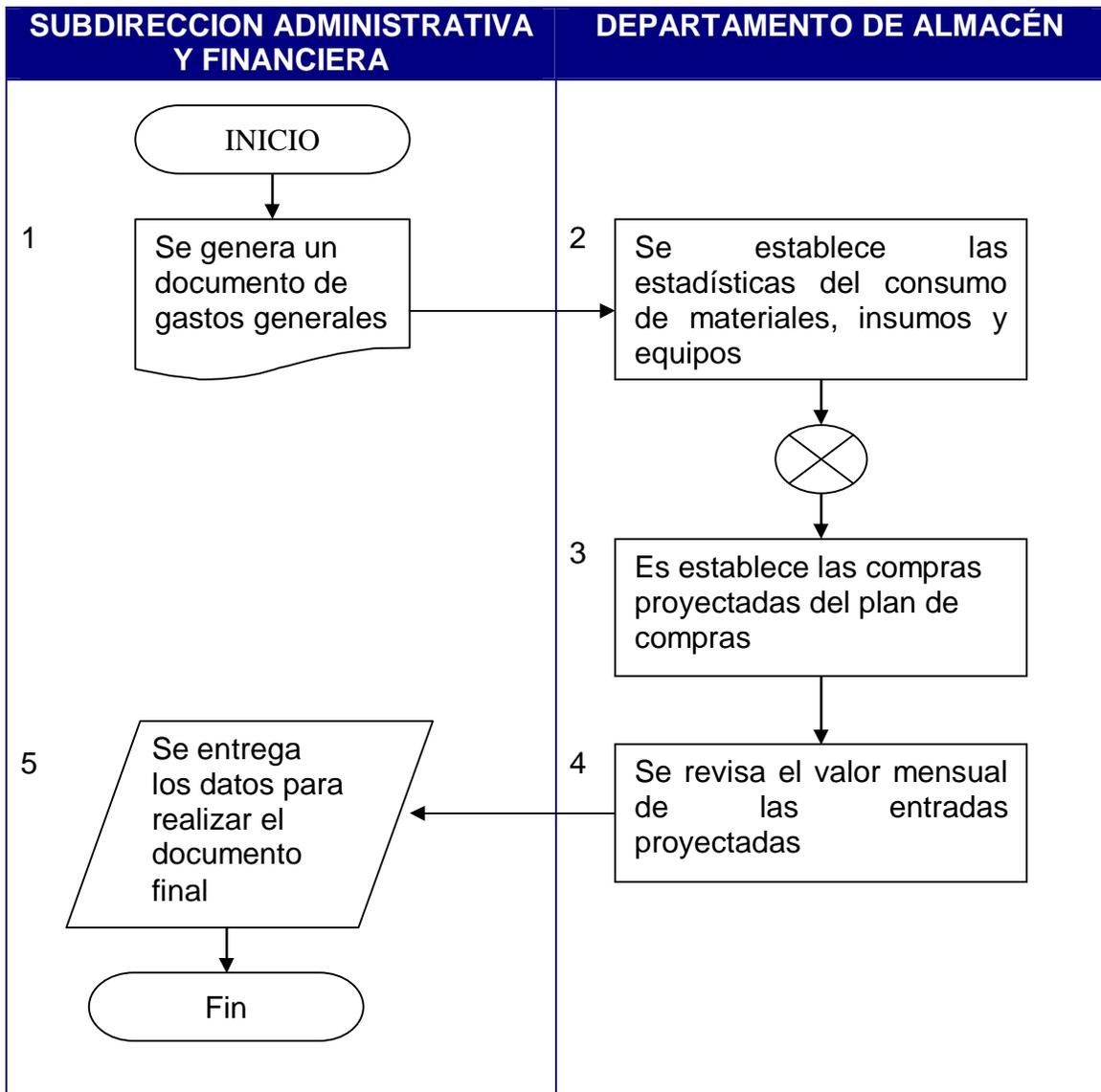
### Procedimiento 4.3.4: Programa de entregas

**Objetivo:** Definir las cantidades requeridas periódicamente de un insumo, de tal forma que se garantice el suministro sin que se mantengan inventarios elevados. Racionalizar los recursos financieros de la institución. Garantizar el pago oportuno a los proveedores, mediante la confrontación del programa de entregas con el flujo de caja o plan anual mensualizado de caja.



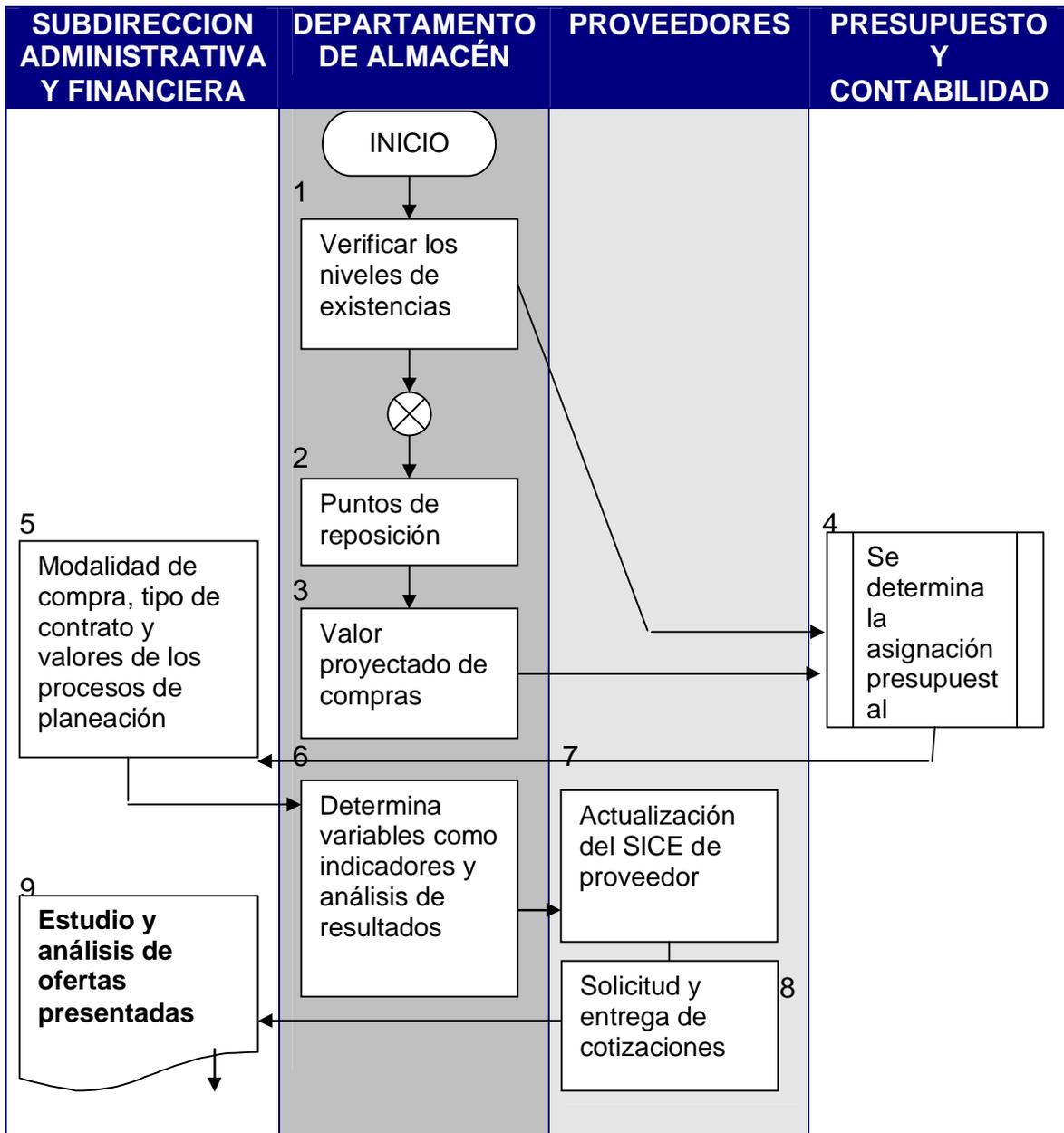
### Procedimiento 4.3.5: Plan Anual Mensualizado de Caja

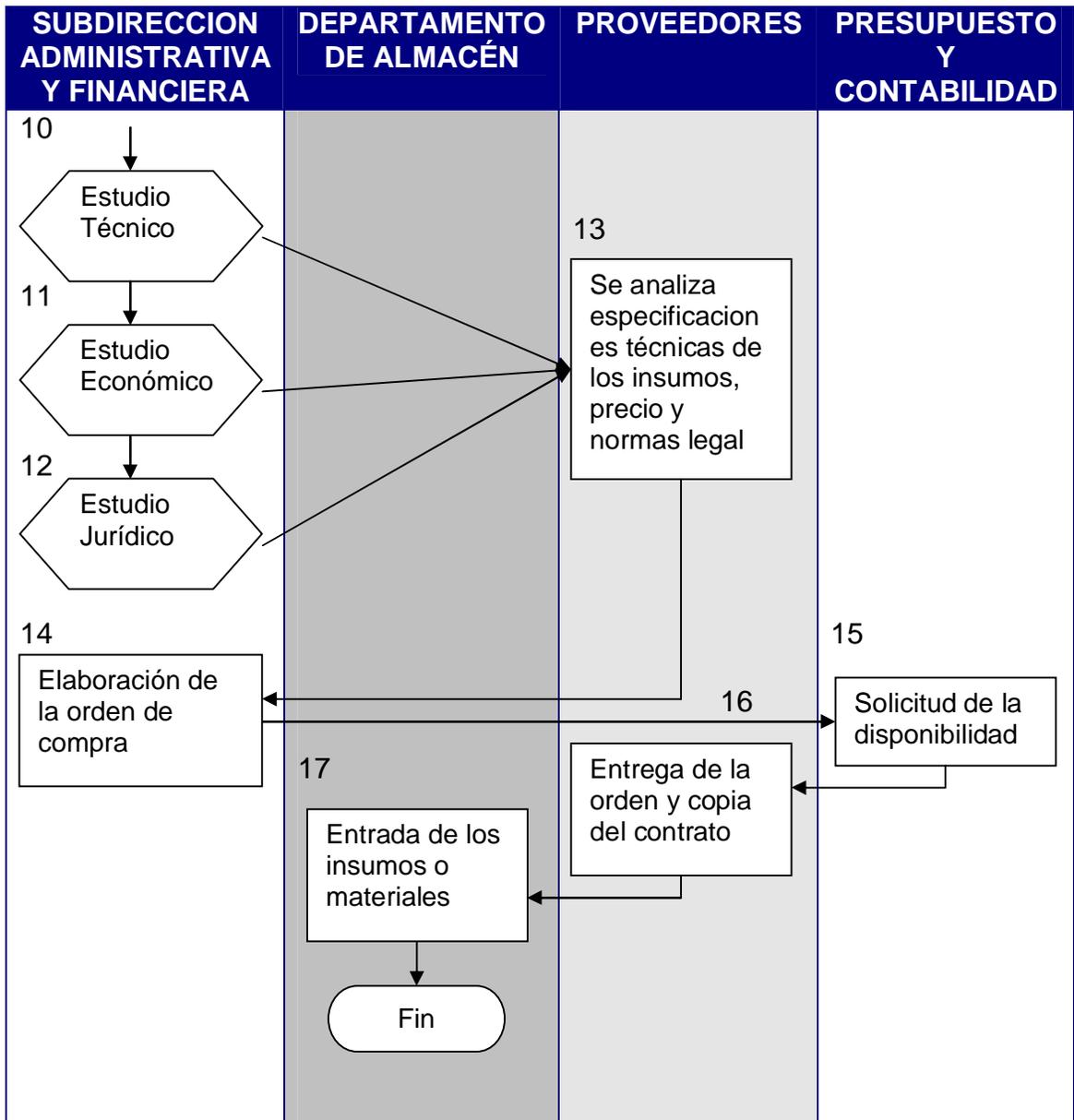
**Objetivo:** Proyectar el monto máximo mensual de fondos y el monto máximo mensual de pagos con el fin de cumplir con sus compromisos. Efectuar las compras de acuerdo al PAC para garantizar el pago a los proveedores y optimizar el uso de los recursos.



### Procedimiento 4.3.6: Soportes de Adquisición

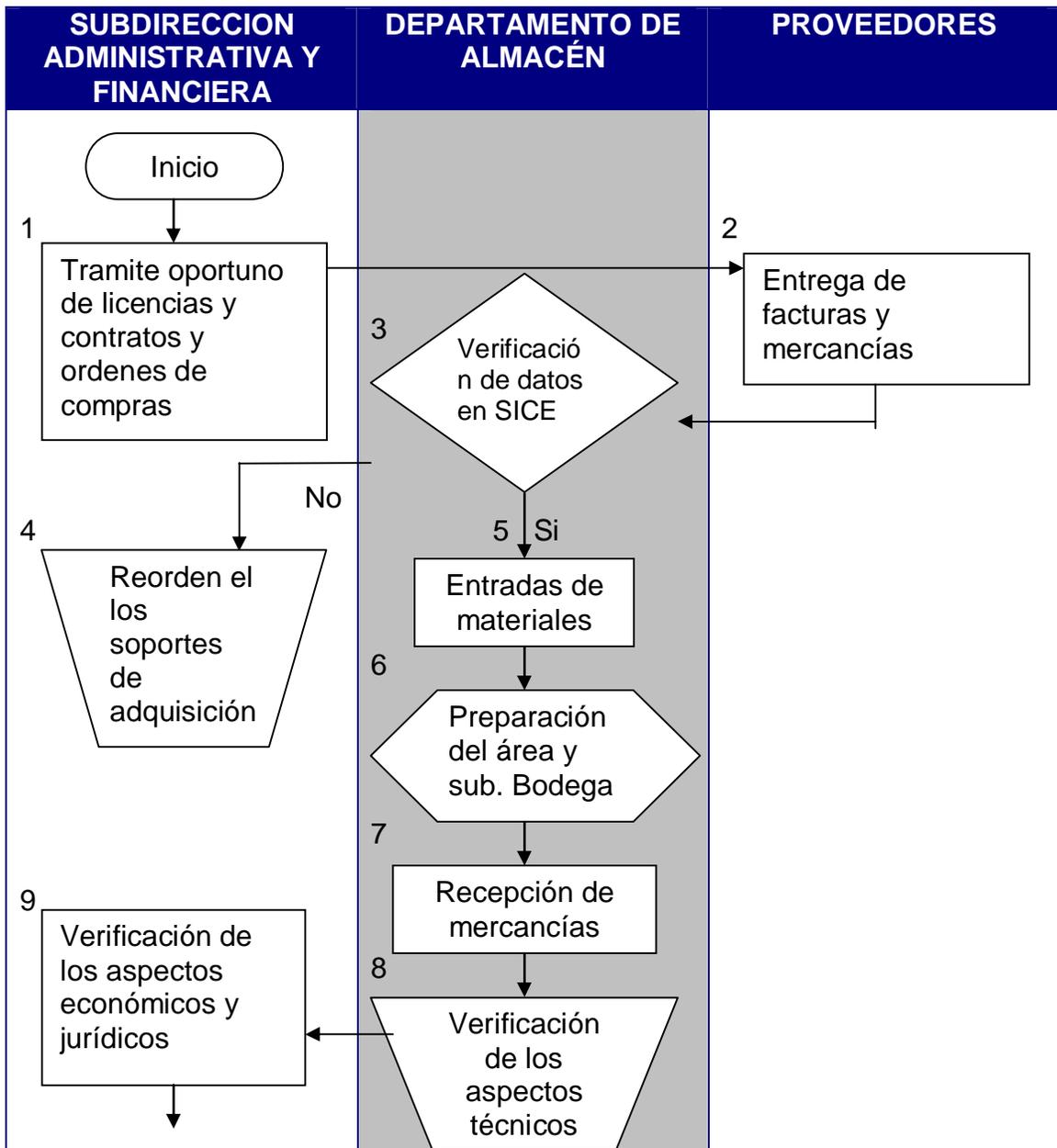
**Objetivo:** Mantener documentos de soportes de trayectoria y hojas de vida de los proveedores de la DMS.

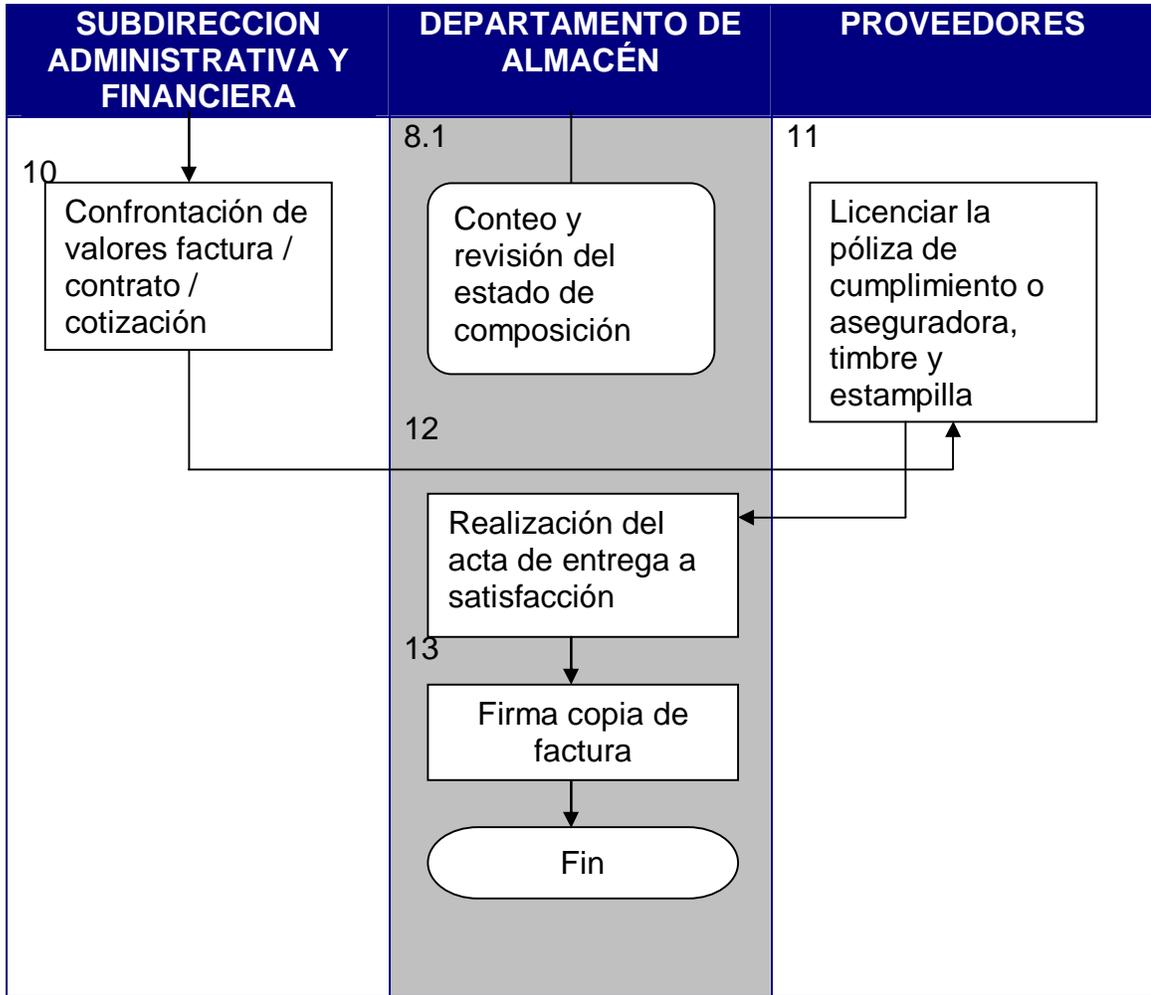




**Procedimiento 4.3.7:** recepción de materiales, insumos, equipos y mercancías

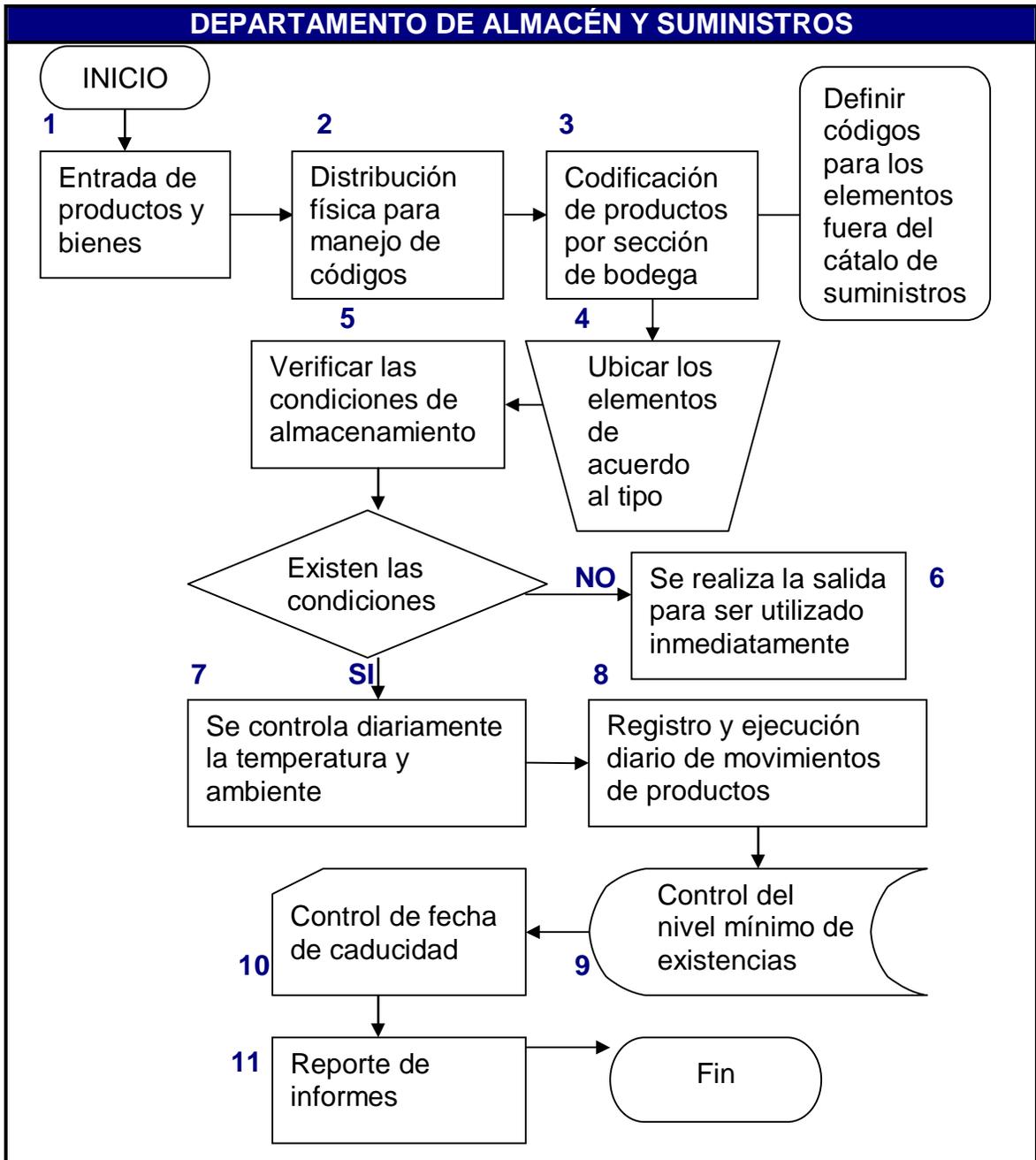
**Objetivo:** Realizar el Alta de medicamentos, insumos y equipos mediante la clasificación de elementos médicos, odontológicos, elementos de aseo, oficina y equipos de oficina y equipos médicos hospitalarios.





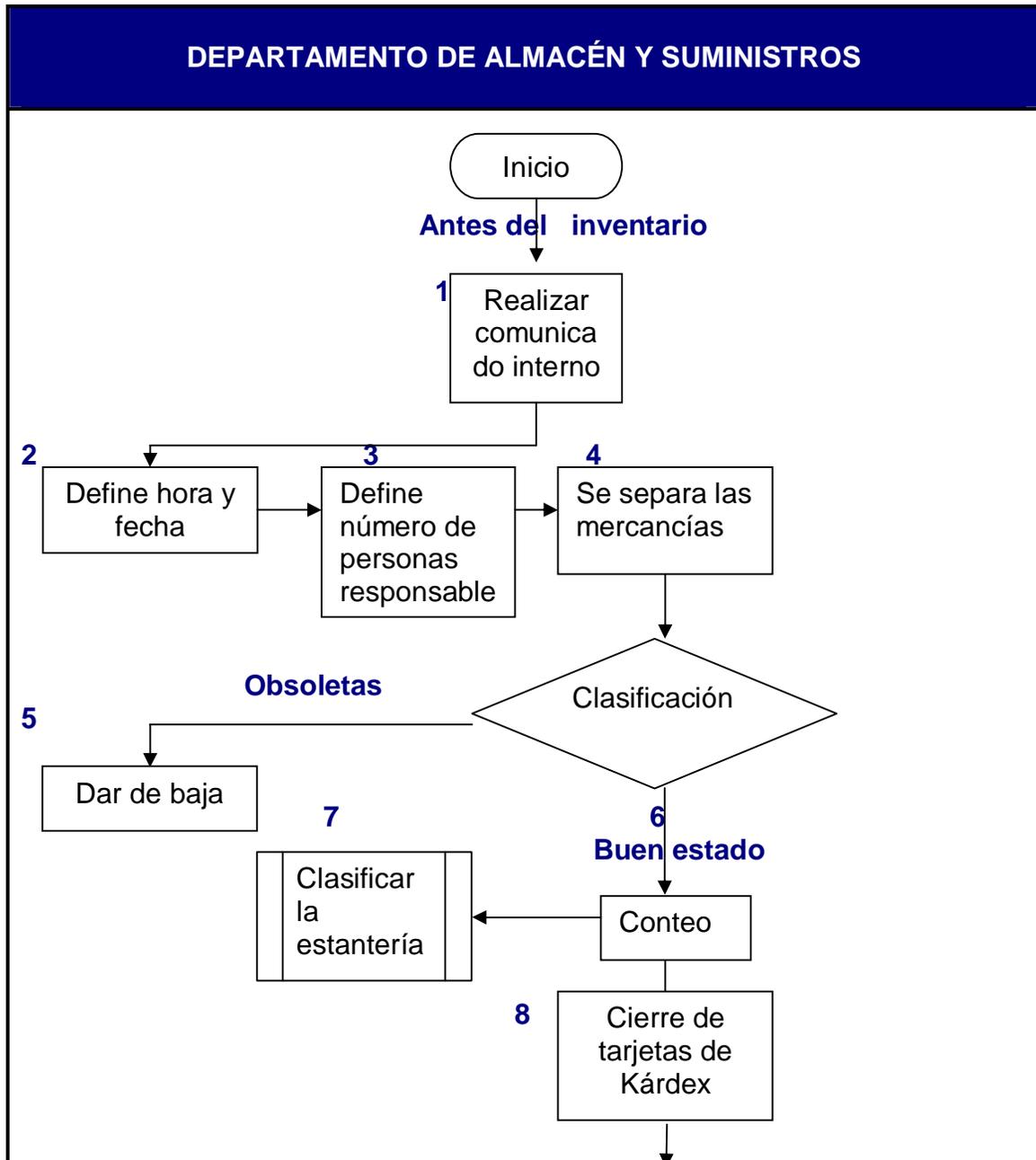
**Procedimiento 4.3.8:** Almacenamiento de los insumos, materiales y mercancías.

**Objetivo:** Mantener y garantizar la calidad, la conservación y custodia de los insumos recibidos para la normal prestación de los servicios o producción de los bienes de la Institución.

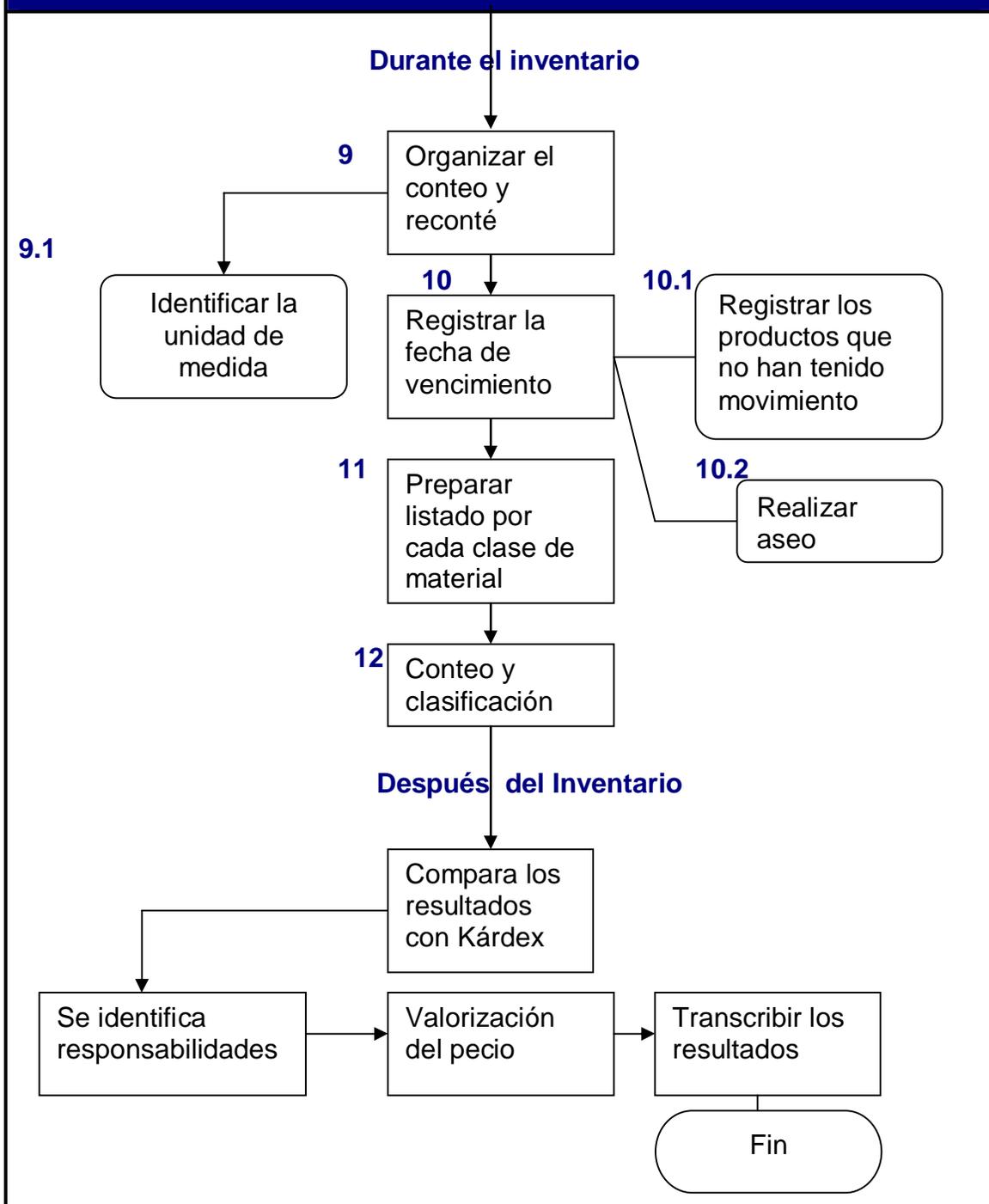


### Procedimiento 4.3.11: Inventario físico

**Objetivo:** Dar a conocer los procedimientos y actividades necesarios para realizar el inventario físico y su verificación con los saldos registrados en las tarjetas de kárdex.

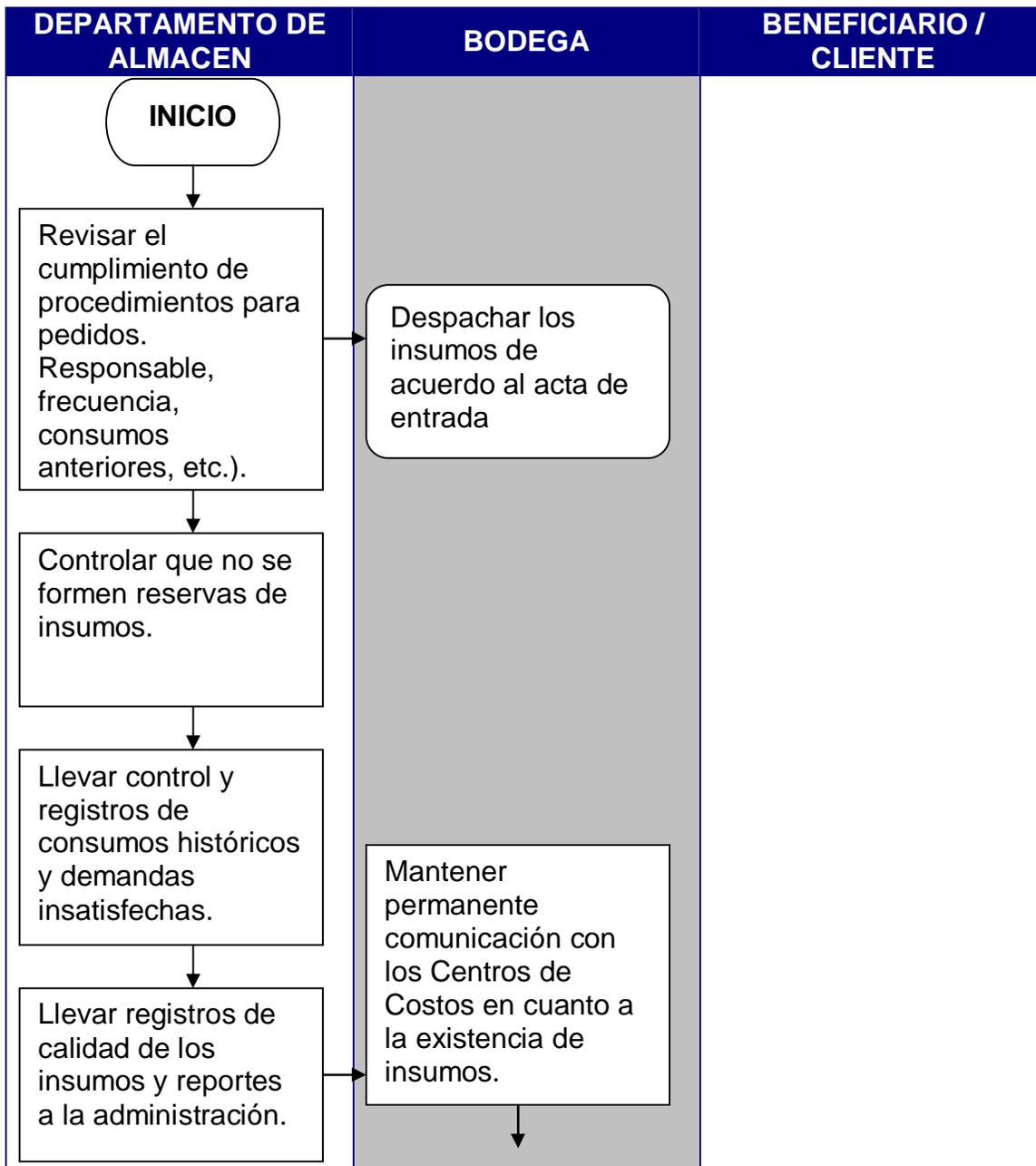


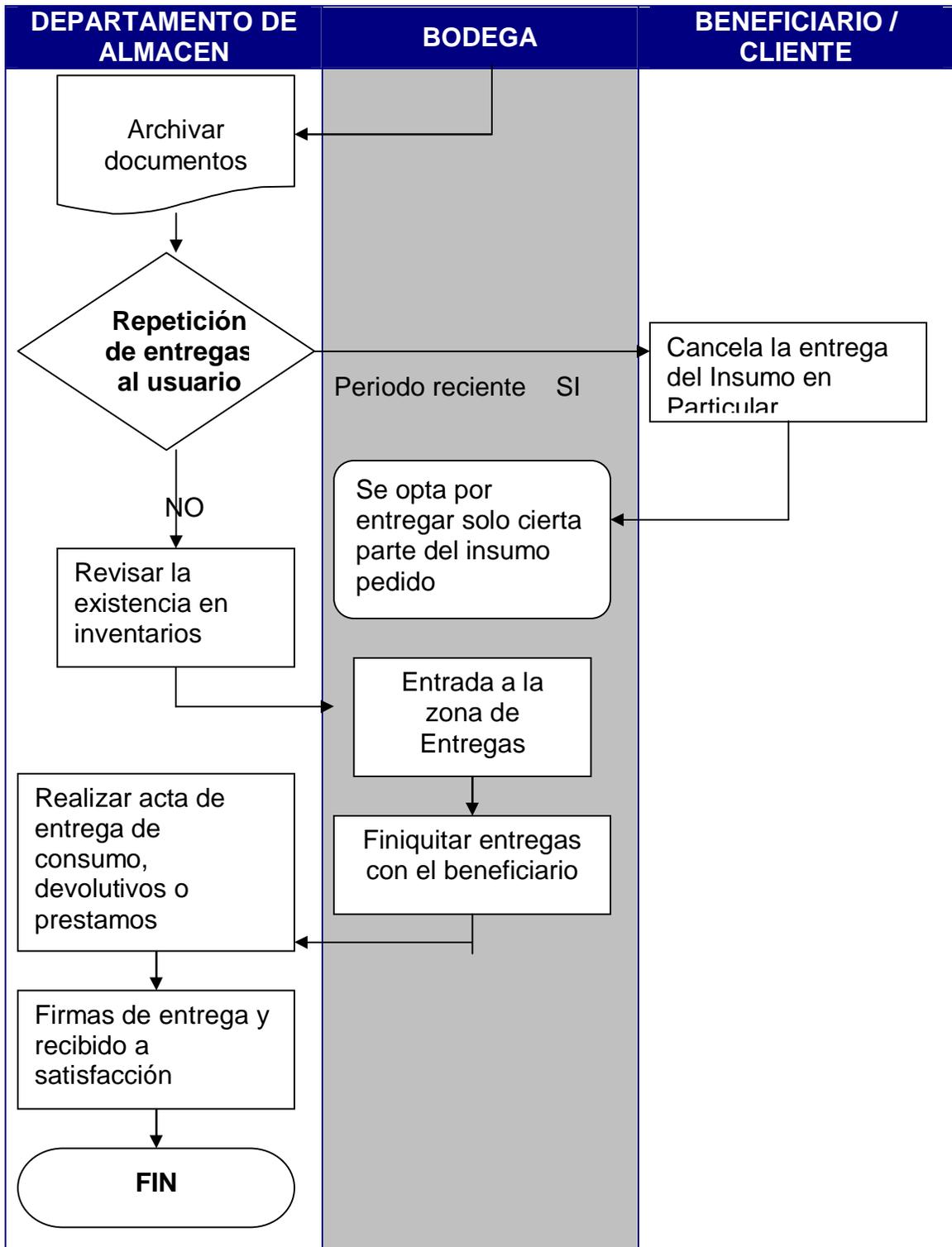
## DEPARTAMENTO DE ALMACÉN Y SUMINISTROS



### Procedimiento 4.3.12: Distribución de Insumos y Mercancías

**Objetivo:** Despachar, a cada una de las unidades de la DMS, a un subdepósito, a otras Instituciones de su área de influencia o a los pacientes directamente, los insumos solicitados al Almacén o Farmacia.





**Tabla 19. Plan Operativo 2006**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1.- Establecer el Razonamiento del consumo de insumos	1.- Revisión de procesos y procedimientos	1.- Lograr el correcto uso de insumos y elementos	1.- Seguimiento y control
2.- Utilización Correcta del Instrumental	2.- Revisión de procesos y procedimientos, Asesoría y mantenimiento	2.- Lograr durabilidad y conservación	2.- Control organizado de procedimientos y contactos para lograr buena asesoría y mantenimiento
3.- Determinar estrategias de conservación para equipos, maquinaria y demás elementos devolutivos.	3.- Llevar registro de la vida útil de los elementos y equipos, así como realizar un cronograma de mantenimiento	3.- Obtener eficiencia y máxima durabilidad y conservación	3.- Elaborar planes de mantenimiento, elaborar cronogramas de uso y mantenimiento
4.- Lograr una concienzosa en el personal de la DMS, sobre el cuidado y mesura que se debe tener en cuanto al consumo y gasto de los materiales suministrados por Almacén	4.- Control por medio de Kárdex y Actas de consumo	4.- Lograr que el personal tenga una mentalidad de ahorro y austeridad en el consumo de elementos entregados por almacén	4.- Control de consumo mensual de insumos
5.- Lograr una continua actualización de inventarios	5.- Control y Actualización de Inventarios	5.- Tener al día la información de Inventarios	5.- Revisión continúa de inventarios, nuevo personal, cambios, compras y adquisiciones.

**Tabla 20. Gestión de Plan Operativo**

<b>PLANES OPERATIVOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CONTROL DE GESTION</b>	<b>LIMITACIONES</b>
1.- Vigilancia de consumo de insumos , corto plazo, Subdirectores Jefes de División Coordinadores	1.- subdirectores Jefes de División Coordinadores	1.- Técnicos y Humanos	1.- Establecer cuadros comparativos	1.- Poco interés
2.- Programación de Compras mensualmente, acorde a las necesidades	2.- Jefe de División Almacén Subdirectores	2.- Técnico, humano y financiero	2.- Revisión de Kárdex y de pedidos de las diferentes áreas	2.- Falta planeación oportuna
3. Elaboración de Informes a Contraloría, Control de Kárdex	3. Jefe de División, Auxiliar	3.- Técnicos y Humanos	3.- Revisión diaria de Kárdex.	3.- Falta de colaboración del personal
4.- Control de Inventarios.	4. Jefe de División, Auxiliar	4.- Técnicos y Humanos	4.- Revisión de inventarios, cambios de personal, nuevas adquisiciones, dadas de baja	4.- Información oportuna.

Tabla 21. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2006 PLANES DE EJECUCION												
ACTIVIDADES	MESES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.
Elaboración de plan anual 2006	---											
Realizar evaluación de actividades	---		---			---			---			---
Presentar informes trimestrales	---		---			---			---			---
Control de Inventarios	---											---
Plan Semestral de Compras	---					---						---
Informe Contraloría	---											---
Control de Kardex	---		---			---			---			---

## 6. DIAGNOSTICO PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

### 6.1 PRESENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA DE ALMACÉN

**6.1.1 Misión.** La división de suministros y almacén de la Dirección Municipal de Salud, desarrollara el cumplimiento de los deberes y obligaciones en la entidad frente a la oportuna atención de las necesidades requeridas, configurándose como un mecanismo de enlace, entre la entidad y los empleados de tal forma que se gestione la obtención de los suministros acorde a las necesidades que garanticen el bienestar de los usuarios y trabajadores en la Institución.

**6.1.2 Visión.** Ser una división que trabaje y vele con responsabilidad y pertenencia con el fin de:

Gestionar actividades para dar cumplimiento a las obligaciones de la Dirección Municipal de Salud frente a los usuarios y trabajadores, fomentando el desarrollo de estrategias que garanticen el bienestar de los usuarios y trabajadores, logrando de esta forma la consecución de senderos óptimos para la entidad en los que se vean plasmados el cumplimiento, la eficiencia y la celeridad en las funciones y labores a desempeñar por parte del personal.

### 6.2 ORGANIZACIÓN

#### 6.2.1 Análisis situacional

**6.2.1.1 Análisis del ambiente interno.** El propósito del presente trabajo es sintetizar los principales factores que han incidido en la gestión pasada y presente, encaminados a reorientar la Dependencia de Almacén en la Dirección Municipal de Salud – Ipiales, donde se refleja una importante contribución polémica de tipo constructivo, tanto a nivel directivo como operativo. A continuación se analizan los factores internos más significativos subdividiéndolos en grandes líneas de enfoque: la modernización de gestión administrativa, la sistematización de kardex e inventarios, el bodegaje y los procesos operativos en el manejo de entregas de insumos a cada dependencia y centros de Salud. Estos factores deben tomarse en su dimensión integral para que el plan de mejoramiento tenga bases reales y líneas específicas de intervención.

Debido a que la Dependencia de Almacén no cuenta actualmente con la infraestructura adecuada, no se ha realizado un manejo correcto en cuanto a la organización de insumos, equipos e instrumentos médicos y odontológicos y medicamentos.

**6.2.1.2 Análisis del ambiente externo.** Actualmente la escogencia de proveedores se realiza mediante el estudio de ofertas, una vez elegidos estos proveedores se entra a la negociación de los insumos, equipos y elementos directamente con la Subdirección Administrativa y Financiera, el pago de las facturas se realiza previa realización de contratos oficiales y teniendo en cuenta la Disponibilidad Presupuestal para cada Ítem o pedido. LA DIRECCION MUNICIPAL DE SALUD IPIALES Posee una lista de proveedores a nivel Municipal, Departamental y Nacional que suplen las necesidades de una entidad de salud como tal.

## **6.2.2 Construcción de matrices**

**6.2.2.1 Matriz MEFE.** Para la construcción de la Matriz de Evaluación del Factor Externo MEFE, Se buscaron los factores claves del entorno, que afectan favorable o desfavorablemente al proyecto, luego se pondera cada factor clave según su importancia relativa, se dan valores entre 0.0 y 1.0 de tal manera que la sumatoria de las ponderaciones dadas a los factores sea 1.0. Se clasifican los factores claves como amenaza u oportunidad y se realiza con identificaciones numéricas de 1 a 4, en donde:

1: Amenaza importante; 2: Amenaza Menor, 3: Oportunidad menor; 4: oportunidad importante.

### **Resultado Ponderado:**

Este se obtiene de multiplicar la Ponderación asignada a cada factor por el valor numérico de su clasificación.

$$\mathbf{P.A.F. \times V.N.C. = R.P}$$

**P.A.F** = (Ponderación Asignada a cada Factor)

**V.N.C.** = (Valor Numérico de Clasificación)

**R.P** = Resultado Ponderado

**6.2.3 matriz MEFI.** Para la construcción de la Matriz MEFI (Matriz de Evacuación de los Factores Internos), Se realiza, también la identificación de los factores más críticos del proyecto, se ponderan según su importancia de 0.0 a 1.0 así:

1: Debilidad Importante; 2: Debilidad Menor; 3: Fortaleza Menor; 4: Fortaleza Importante.

**Resultado Ponderado:**

**P.A.F x V.N.C = R.P**

**P.A.F** = (Ponderación Asignada a cada Factor)

**V.N.C.** = (Valor Numérico de Clasificación)

**R.P** = Resultado Ponderado

El resultado varía entre 1.0 y 4.0, su promedio es de 2.5.

**6.2.4 Matriz cuantitativa de planificación estratégica.** Al unir los factores Internos y externos que influyen en el proyecto con las matrices MEFE y MEFI, se toman las clasificaciones obtenidas de las matrices base y se realiza la tabla de MCPC, enfrentando estos factores con las estrategias alternativas obtenidas del Análisis DOFA, esto se mide por el grado de relación entre el factor y la acción directa que tenga la estrategia, de allí se obtienen ciertos puntajes, llamados de atracción:

1: La estrategia no es aceptable; 2: La estrategia es posiblemente aceptable; 3: La estrategia es probablemente aceptable; 4: la estrategia es muy aceptable.

Luego se procede a determinar Los PTA (Puntajes Totales de Atracción) obtenidos al multiplicar las clasificaciones(C) por los puntajes de atracción(PA):

**P TA= C x PA**

Se realiza la sumatoria de todos los PTA, mostrando las estrategias mas atractivas según el puntaje sea mas alto.

## 6.2.5 Matriz de evaluación Externo (MEFE)

Tabla 22. Matriz de evaluación externo (MEFE)

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIF.	RESULTADO PONDERADO
CAMBIOS DE ADMINISTRACIÓN	0.20	1	0.2
TECNOLOGÍA BÁSICA DE LA EMPRESA (O)	0.20	4	0.8
FINANCIACIÓN (O)	0.23	4	0.92
INFRAESTRUCTURA FÍSICA GENERAL INADECUADA (A)	0.17	1	0.17
POCA IMPORTANCIA AL PERSONAL DE ALMACEN. (A)	1.0		2.29
<b>TOTAL</b>			

En donde:

1. Amenaza importante
2. Amenaza menor
3. Oportunidad menor
4. Oportunidad importante

El resultado promedia un valor menor de 2.5 por lo que existe una desigualdad entre las Oportunidades y Amenazas, es necesario crear estrategias para que las oportunidades sean mayores que las amenazas.

## 6.2.6 Matriz de evaluación interno (MEFI)

Tabla 23. Matriz de evaluación interno (MEFI)

<b>FACTOR INTERNO CLAVE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>CAPACIDAD ORGANIZATIVA</b>	0.25	1	0.25
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	0.23	1	0.23
<b>ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA</b>	0.20	1	0.2
<b>ESCASOS CONOCIMIENTOS DE BODEGAJE</b>	0.15	2	0.3
<b>CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA MEJORAR EL ÁREA.</b>	<b>0.17</b>	4	<b>0.68</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.0</b>		<b>1.363</b>

En donde:

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Debilidad Importante | 3. Fortaleza menor      |
| 2. Debilidad menor      | 4. Fortaleza Importante |

Dado que el resultado es mucho menor a 2.5 resulta urgente buscar estrategias para eliminar amenazas e incrementar fortalezas, se debe considerar soluciones que estabilicen y optimicen el servicio de almacén

6.2.7 Matriz DOFA

Tabla 24. Matriz DOFA

<b>MATRIZ DOFA</b>  <b>DEPENDENCIA DE ALMACEN</b> Dirección Municipal de Salud Alcaldía de Ipiales	<b>FORTALEZAS</b>  Capacidad del personal para mejorar el área.	<b>DEBILIDADES</b>  Mal manejo Administrativo  Deficiencia en el manejo operativo.  Instalaciones físicas Inadecuadas
<b>OPORTUNIDADES</b>  Capacitación a personal en el manejo informático de Serec sice.  Existencia de rubros de inversión para el mejoramiento de la Dependencia de Almacén.  Adquisición de Software Actualizado	<b>FO</b>  1.a  1.b  1.c	<b>DO</b>  1.a  2.c  3.b
<b>AMENAZAS</b>  Poca prioridad a los funcionarios de Almacén  Dependencias mal organizadas.  Constante rotación de personal de la D.M.S.	<b>FA</b>  1.a  1.b  1.c	<b>DA</b>  1.a  2.b  3.c

### **6.3 ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (FO)**

**1.a.** Con la implementación de los nuevos programas del Sice y el Serex para el Control de las entidades públicas se puede lograr que el personal del área de Almacén se capacite en cuanto a estos aspectos con lo cual mejoraría la capacidad organizativa de la oficina en cuanto a trabajo administrativo y la correcta clasificación de los elementos, insumos y mercancía devolutiva que ingresa y sale de bodega; de esta manera se agiliza el trabajo de modernización del kardex, llevando dos códigos adjuntos que identifiquen plenamente al bien o insumo adquirido.

**1.b.** Con la capacidad del personal para mejorar el área, se Aprovecharía la inversión que se provee a la Dependencia de Almacén, en la organización logística de Bodega y en el manejo de documentación que se genera y llega; al adoptar estas especificaciones se lograría una calidad en la agilización de prestación de servicios.

**1.c.** Al lograr una adquisición de software actualizado en el manejo de almacén y kardex se proporcionaría las herramientas necesarias al personal de esta dependencia para adecuar sistemáticamente el movimiento diario de bodega y el conocimiento real de existencias; de esta forma se empezaría a organizar insumos y bienes de acuerdo a su adquisición, categoría, caducidad y destino final.

### **6.4 ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y AMENAZAS (FA)**

**1.a.** Existe la capacidad del personal de almacén por mejorar los aspectos logísticos y organizativos, mas sin embargo se ha dado una prioridad limitada a estos funcionarios relegándolos a la tarea de bodegueros; esto ha socavado las iniciativas propias para gestionar un efectivo plan de perfeccionamiento. Es importante que se de el lugar respectivo a los funcionarios de almacén para que logren implementar sus propias y reales tareas.

**1.b.** Los funcionarios de la Dependencia de Almacén realizan un plan de entrega de insumos semestral para evitar la acumulación de pedidos diarios, esto con el fin de organizar adecuadamente los archivos de oficina; sin embargo la incorrecta organización de cada dependencia hace que no se genere un pedido real semestral, lo que conlleva a que diariamente se presenten pequeñas solicitudes de insumos afectando el manejo oportuno de kardex y la dificultad de realizar un arqueo semanal como normalmente se establece.

**1.c.** La Dirección Municipal de Salud siendo una entidad gubernamental esta sujeta a constantes cambios en el orden administrativo y de personal; a pesar de que

exista la capacidad para mejorar por parte de los funcionarios, la constante rotación de personal hace que los planes de organización y eficiencia queden inconclusos y al comenzar con nuevos trabajadores se tendrán los mismos problemas sin haber encontrado las soluciones.

## **6.5 ANÁLISIS DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES (DO)**

**1.a.** Actualmente existe un incorrecto manejo administrativo dentro de la Dependencia de Almacén lo que ha producido una desorganización general; con la capacitación al personal en el manejo informático del serec y sice se busca la implementación de un sistema organizado y eficaz que genere mejoras reales en operatividad del área de almacén.

**2.c.** El inadecuado manejo administrativo promueve una deficiencia en el manejo operativo de almacén; con la adquisición del software actualizado se logrará dar agilidad a los procesos de ingreso y salida de insumos y bienes, actas de baja e inventarios, este es el pilar fundamental para lograr la calidad en la prestación de servicios de almacén

**3.b.** En este momento se considera que las instalaciones físicas de almacén son inadecuadas tanto para la parte administrativa como para la zona de bodega; con la existencia de una inversión para el mejoramiento de esta dependencia se busca adecuar una infraestructura que este acorde con las especificaciones y solicitudes que los organismos de control a nivel departamental exigen para la funcionamiento de una dependencia de almacén para una institución de salud.

## **6.6 ANÁLISIS DE DEBILIDADES Y AMENAZAS (DA)**

**1.a.** Actualmente se puede mirar una desorganización en la Dependencia de Almacén como resultado del mal manejo administrativo, de esto también se desprende que los auxiliares de esta dependencia se sienten limitados en su gestión por esta causa; si a esto le sumamos la poca prioridad que la entidad le da a los funcionarios del área se puede considerar que se hace urgente una reorganización administrativa y de funciones al interior de la Dependencia.

**2.b.** Dado el limitado espacio físico que tiene la bodega y el área de oficina en la Dependencia de Almacén, y la inadecuada organización de los suministros y bienes, se presenta con regularidad desorganización en la entrega de los mismos a cada oficina; así mismo el desorden en la realización de los pedidos por cada dependencia se hace evidente cada seis meses.

**3.c.** A la constante rotación de personal en la Dirección Municipal de Salud se debe que los procesos de mejoramiento y optimización se vean bloqueados por la falta de continuidad; uno de esos puntos importantes en los cuales se mira un estancamiento es el de las instalaciones físicas inadecuadas que constituyen una debilidad a tener en cuenta a la hora de construir procesos de calidad en la prestación de servicios.

## **6.7 ANÁLISIS FINANCIERO DE LA DEPENDENCIA DE ALMACÉN**

La Dirección Municipal de Salud de Ipiales ente centralizado mediante el decreto 715, artículo 57, recibe los recursos del sistema general de participaciones destinados al sector Salud, mediante un fondo Departamental y Municipal que se maneja con una cuenta especial de presupuesto independiente y exclusivo que permite identificar con precisión el origen y destinación de los recursos, el manejo contable de estos fondos se rige por las disposiciones de la Contraloría General de la Nación.

A demás recibe ingresos por medio del Sistema General de Participación (SGP), Fondo de Solidaridad y garantía (FOSIGA), empresa territorial de salud (ETESA); así como también por venta de servicios en salud, por conceptos sanitarios, multas, fumigaciones, carnets y sanidad portuaria fronteriza.

A partir de agosto del 2004 se han observado los procesos administrativos, financieros, técnicos y operativos; de los ingresos y egresos de stock de bodega de la Dependencia de Almacén, lo anterior determina la existencia de rubros para gatos e inversión.

El presupuesto del año 2005 de la Dirección Municipal de Salud destinado a la Dependencia de almacén fue de \$ 1.197.211.000; teniendo en cuenta un incremento del 5% anual, del cual un 87% se invirtió en la compra de insumos y suministros hospitalarios, y en adquisición de bienes; quedando un 13% sin comprometer generando una utilidad.

Según la tabla N° 22 indica que el rubro de adquisición de bienes supera el valor presupuestado generando una modificación en el presupuesto inicial realizando el traslado de fondos de un rubro a otro.

**6.7.1 Análisis.** La Dependencia de Almacén como estructura orgánica y funcional de la Dirección Municipal de Salud debe poseer objetivos bien definidos en cuanto al resguardo, custodia, control y abastecimiento de insumos materiales y bienes de la entidad, las estrategias a seguir para lograr mejorar la operatividad en la prestación de servicios, en la organización logística y administrativa se deben basar

en la optimización de procesos que permitan lograr la calidad en la prestación de servicios en Almacén.

**6.7.2 Capacitación del personal.** A través del comité ocupacional y RP “Riesgos Profesionales” se debe dotar al personal de elementos de protección para los funcionarios de la Dependencia de almacén, así como también capacitarlos con respecto a las leyes de almacenamiento y conservación de insumos, aplicar las funciones mediante el conocimiento del manual de actividades existente en la Dirección Municipal de Salud.

**6.7.3 La organización de almacén “bodega y oficina”.** Para fundamentar una correcta organización dentro del Área de Almacén de la Dirección Municipal de Salud, se deben tener en cuenta parámetros que a través de la experiencia y valides de los métodos puestos en marcha por entidades y empresas en diferentes ámbitos, han dado los resultados satisfactorios que permitan un correcto desenvolvimiento de una Bodega.

## **6.8 ASPECTOS DE PLANTA FÍSICA Y BODEGAJE**

Es importante determinar las siguientes características que se deben tener en cuenta para la parte de instalaciones físicas que permitan un correcto manejo del Área de Almacén:

- Ü El área de almacén en una entidad debe situarse en un punto donde confluyan todas las dependencias de la empresa para lograr una correcta movilidad en la distribución de insumos y demás.
- Ü El Almacén debe estar dividido en dos grandes áreas, la Oficina Administrativa y las Bodegas. El área administrativa se dispondrá como una oficina que facilite el gestionamiento de las labores propias de esta. Las Bodegas se extenderán en un espacio que permita el correcto almacenamiento de los productos, insumos y equipos de la empresa, así mismo estas deben permitir un acceso fácil tanto al interior de la planta física de la empresa como al exterior para permitir el cargue y descargue de mercancía que entra o sale.
- Ü El área de Bodega se dispondrá en un amplio espacio físico en donde se puedan instalar **estibas** para el apile horizontal de insumos o equipos empacados. Cada estiba debe estar separada una de otra de tal forma que se facilite la movilidad para sacar dichas mercancías. **Los estantes** también son importantes para organizar los insumos que ya no están empacados en cajas, esto facilita su salida de almacén.

- Û La división de la bodega se debe realizar acorde con los insumos o equipos que posea la entidad, en el caso de Hospitales y Centros de Salud es imprescindible que se manejen espacios diferentes en donde se almacene los bienes de consumo en oficina, los elementos de aseo y los medicamentos o equipos propios de la labor médica.
- Û En cuanto a la ambientación, se debe tener en cuenta que la apilación no sea excesiva con un máximo arrume de cajas según las especificaciones técnicas del producto o insumo, se debe tener en cuenta también las condiciones ambientales de la bodega para determinar porcentaje de humedad, luminosidad y temperatura, de esta forma se clasificará y ubicará los insumos que necesiten mas cuidado en el sitio mas adecuado.
- Û Es importante que el área de Bodega sea manejada por el sistema de tarjetas de Kárdex, independiente del Kárdex general, para anotar salidas inmediatas y luego acoplarlas con los datos totales de entradas y salidas.

#### **ESQUEMATIZACIÓN DE BODEGA:**

##### **BODEGA 1**

INSUMOS EXHIBIDOS :

ASEO

PAPELERÍA

##### **BODEGA 2**

ENTREGA INMEDIATA

INSUMOS MÉDICOS

INSUMOS ODONTOLÓGICOS

### **6.9 REGLAMENTOS DE BODEGA E INVENTARIOS**

Constituyen los bienes de una empresa, que se mantienen en custodia o bodegaje los muebles, equipos y maquinarias, enseres, equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones, repuestos, materiales, elementos para dar de baja, insumos y suministros existentes o adquiridos con fondos propios y también los que ingresen por cualquier otro medio y pasen a formar parte de los activos de la empresa o institución. Dentro de esta perspectiva el Área de Almacén de una institución debe estar regida por parámetros que distingan las siguientes características:

- Û La existencia de un jefe o Almacenista General quien es el responsable de coordinar los aspectos logísticos y administrativos de área, así como debe hacer parte del Comité de Compras de la Institución y ser el directamente responsable de los elementos, artículos e insumos que están bajo su cargo, dependerá del Almacenista la correcta distribución de los pedidos que cada área haga en los periodos de tiempo determinados por las directivas, el Almacenista será responsable de la organización y control de los inventarios generales de la institución

- Ü Es importante que el Almacenista se apoye en un Jefe de Kárdex que se encargue de controlar las entradas y salidas de existencias en las bodegas y un Asistente Administrativo que sirva de auxiliar a las funciones antes determinadas.
- Ü En el área de Almacén solo deben ingresar los encargados del mismo, puesto que la entrega de insumos o elementos se hará por fuera del área de bodegas.
- Ü En el caso de la Bodega de Medicamentos es importante realizar el control sobre fechas de vencimiento y registros sanitarios de ley, para lo cual se debe incluir en el Kárdex de inventarios o existencias las fechas exactas en las cuales caducan los insumos médicos, en el caso de aproximarse las fechas se deberá darle salida con prontitud teniendo en cuenta la premisa “primero en entrar – primero en salir” este orden también tiene que aplicarse a la disposición de dichos insumos en la Bodega. En el caso de existir medicamentos vencidos se debe proceder a realizar la respectiva Acta de Baja.
- Ü Para el recibimiento de mercancías se debe realizar la Acta de Recibido a Satisfacción, en donde se especifica la totalidad de los productos, insumos o equipos que ingresan a bodega anexando las facturas o las ordenes de compras respectivas.
- Ü Para la salida de mercancías se debe realizar Acta de Entrega a la oficina o área correspondiente diferenciando elementos de consumo o elementos devolutivos los cuales tienen un manejo diferente en cuanto a las responsabilidades que representan la entrega temporal de elementos de propiedad de la institución.
- Ü Cuando salgan elementos de propiedad de la empresa en calidad de préstamo se deben realizar Actas de Salida con un manejo diferente a las devolutivas o de consumo.
- Ü Los inventarios generales y por áreas se deben realizar al inicio del ejercicio institucional y se deben actualizar en cuanto haya nuevas adquisiciones o se produzca el cambio de personal.
- Ü Al realizar la verificación de inventarios se anotarán las faltantes determinando él porque de los sucesos y la responsabilidades respectivas.
- Ü Cada uno de los elementos, equipos, maquinaria, insumos debe estar en bodega debidamente codificado según las regulaciones internas de cada entidad, teniendo en cuenta las normas de organismos como la Contraloría que cobijan estas actividades.

- Ü Es responsabilidad de los encargados del área de Almacén mantener un control sistematizado del movimiento de Bodegas que permita un manejo rápido y un conocimiento oportuno de las existencias de stock.
- Ü El área de Almacén proporcionara el informe de entradas y Salidas al área contable de la institución, corroborando los saldos con los de kardex.
- Ü Una vez los elementos o insumos estén en Bodega se debe rotularlos e identificarlos con un Código de Barras
- Ü No se debe almacenar en las Bodegas de una institución objetos que pertenezcan a terceros, pues esto acarrearía desajustes en los controles de entradas y salidas así como en la revisión diaria de kardex.
- Ü Al inicio de la vigencia institucional se debe realizar el respectivo Plan de compras, según las necesidades de la entidad y teniendo en cuenta el rubro presupuestal asignado. (Anexo)

#### **6.10 ACTAS DE BAJA**

Cuando un elemento, equipo o insumo ya no tiene vida útil para la empresa o a sufrido daños irreparables es menester del Área de Almacén codificarlo, realizar un acta con las especificaciones y el porque de la retirada del equipo e insumo luego se lo almacenará temporalmente hasta que la junta directiva designe su ultimo paradero, que por disposiciones de la contraloría siempre será designado para donación a terceros, este proceso se hace no sin antes haber realizado la respectiva valoración del bien, insumo o equipo a dar de baja.

#### **6.11 PROGRAMAS INFORMÁTICOS “SOFTWARE” QUE AGILICEN EL MOVIMIENTO DE ALMACÉN**

Principalmente se debe manejar una base de datos en la cual sé interactúe el inventario general con un Kárdex de entradas y salidas que arroje resultados instantáneos sobre el stock general. El programa sistematizado de almacén debe proporcionar códigos de barras para identificar cada uno de los insumos, equipos o elementos.

Complementario al Programa Sistematizado de Almacén debe existir un programa que relacione el Kárdex de elementos devolutivos los cuales son incluidos en los inventarios escritos de cada dependencia de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Realizar la respectiva capacitación al personal de Almacén en las áreas de Bodegaje, organización y logística, así como también el manejo de los códigos SICE, de esta manera se lograra mejorar la calidad del servicio.
- Poner a disposición de las directivas de la Dirección Municipal de Salud un área de Jurídica que sea la encargada de mantener actualizada las normalizaciones de la empresa para maximizar el proceso de acreditación de calidad en la prestación de los servicios.
- Desarrollar en el área de almacén las habilidades conceptuales y la investigación de la normalización que reglamenta la calidad de los procesos por ser una área netamente operativa.
- Concienciar a la Subdirección Administrativa de la DMS para que confiera al área de Almacén las funciones que verdaderamente le correspondan, dejando a un lado la sub-utilidad de Bodega desorganizada que actualmente se le da a esta área.
- Direccionar la gestión del Almacenista General con miras a que se reorganice las funciones de cada uno de los empleados del área, focalizando las tareas de auxiliares administrativos únicamente al control del Kárdex, dejando al Almacenista la realización de la gestión de compra y la responsabilidad junto a otro funcionario de la actualización de inventarios y control de bodegas.
- Realizar los Planes de Compras según lo sugerido por los organismos de control con la plena participación del Comité el cual debe estar encabezado por el Almacenista General, para que desde esta área se realice el análisis respectivo de las reales necesidades de cada dependencia al inicio de la gestión publica anual.
- Adquirir un Software de punta en el cual se pueda registrar de una manera ágil y oportuna los movimientos de Kárdex, los cambios en inventarios y los formatos de actas de recibido y entrega.
- Realizar arqueos mensuales del inventario de Stock de Almacén, para mantener un respaldo en los datos arrojados por el Kárdex y actualizar información para los organismos de control.
- Dotar a los empleados de almacén de la indumentaria respectiva para su protección y mejor labor en el movimiento de mercancías, insumos o bienes de

la institución.

- Incrementar por lo menos un funcionario mas a la planta de empelados para el área de Almacén con miras a organizar mas oportunamente el movimiento de bodega y oficina.
- Mejorar la planta física de Almacén acorde con el movimiento actual de insumos y bienes que se da en la institución y según lo reglamentado por los organismos de control para las entidades de salud.

## CONCLUSIONES

- La Dirección Municipal de Salud como entidad de control y prestación de servicios en salud, se debe respaldar en una buena Función Administrativa, para que irradie toda eficacia y calidad en los servicios; como pilar fundamental de esta gestión la Dependencia de Almacén representa el área con mayor responsabilidad en la institución, puesto que es donde se maneja los recursos tangibles de la DMS, representados en los insumos, bienes y elementos que de una u otra manera generan la capacidad para la prestación de un servicio óptimo y oportuno del sector salud a nivel municipal.
- La aplicación de un sistema de Calidad Basado en las Operaciones y los Objetivos del departamento de Almacén y Suministros debe ser una política institucional de reconocimiento para toda el área puesto que se desconoce en gran parte las actividades que en esta se llevan a cabo, lo cual tronca las operaciones de los funcionarios.
- Para lograr mejorar la gestión de la Dependencia de Almacén con su entorno institucional y municipal se realizaron estrategias que generen el cambio desde la dirección del área representada en el Almacénista General hasta los auxiliares administrativos.
- El diagnóstico y las posteriores estrategias sugeridas para la Dependencia de Almacén buscan generar un cambio que incluya a la Subdirección Administrativa de la DMS, en el sentido de mejorar las condiciones de infraestructura, tecnología y logística del área para brindar a toda la institución y por ende a la comunidad un servicio de calidad en la adquisición, custodia y distribución de los elementos, bienes e insumos de la entidad.
- El manejo actual que se da al área de almacén de la DMS, se encuentra mal organizado desde el punto de vista administrativo, logístico y operativo lo cual ha generado un retroceso en la calidad de la prestación de los servicios; es primordial alcanzar los objetivos que garanticen la optimización en el funcionamiento del área.
- Actualmente los organismos de control, han venido estableciendo una serie de requisitos por cumplir por parte de las entidades prestadoras de los servicios de salud, sobre todo en lo que se refiere al manejo de los insumos o bienes de las entidades; dentro del diagnóstico realizado a la dependencia se encontraron falencias, con las estrategias planteadas se busca reorganizar los procesos de manejo de insumos y bienes en bodega para obtener las debidas certificaciones que avalen la calidad en el servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

CHAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Editorial Mc. Graw Hill. Cuarta Edición Santafé de Bogotá.

DECRETO No. 4110 de diciembre 9 de 2004

JURAN J.M. GRAYNA M. Frank. BICHRARM. R.S. Manual de Control de Calidad. Editorial Reverte S.A. Segunda Edición.

Ley 872 de diciembre de 2003

Ley 598 de 2004

Ley 80 de 1998 y decreto 2150 de 2003

MENDEZ E. Carlos. Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Editorial. Mc. Graw Hill.

NTC-GP-1000:2004 (Norma Técnica de Calidad a la Gestión Pública 1000:2004)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES EN COLOMBIA MPGIRH. Marzo de 2003.

STONER, Jamer. A. Administración. Editorial Prentice Hall, 5ª Edición.

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.minsalud.org.co](http://www.minsalud.org.co)

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

ANEXOS

## Anexo A: Formato encuesta calidad de control de los procesos de almacén

### SISTEMA DE CALIDAD EN EL CONTROL DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN Y SUMINISTROS BASADO EN LA NTC-GP 1000:2004 SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD

**OBJETIVO 1:** Determinar el grado de conocimiento y cultura organizacional que tienen los funcionarios de la DMS con respecto a los procesos y actividades de almacén.

**OBJETIVO 2:** realizar un estudio comparativo de los procesos de almacén y suministros para elaborar el Manual de Gestión de Calidad en los Procesos según la ley 872 de 2003.

#### DATOS GENERALES

<b>CARGO:</b>	
<b>SUBDIRECCION</b>	

Lea atentamente y conteste con una X las siguientes preguntas

1 ¿Cuál es su tiempo de afiliación a la DMS?

1,1 menor a 1 año	<input type="checkbox"/>
1,2 entre 1 y 2 años	<input type="checkbox"/>
1,3 mayor a 3 años	<input type="checkbox"/>

2 ¿Sabe ud. Que reglamentación o ley se aplica a los entes territoriales actualmente para la gestión de la calidad?

2,1 si	<input type="checkbox"/>
2,2 no	<input type="checkbox"/>
2,3 Cual?	

3 ¿Conoce usted la NTC-GP 1000:2004 <sup>o1</sup>del 9 de diciembre de 2004?

3,1 si	<input type="checkbox"/>	conteste la pregunta Nro 4
3,2 no	<input type="checkbox"/>	pase a la pregunta Nro 5

4 ¿Cuál es el Objeto de la NTC-GP 1000:2004 y su campo de aplicación ?

4,1	<b>OBJETO</b>
4,2	<b>APLICACIÓN</b>

5 ¿Conoce usted algunas de las operaciones que se realizan el dpto. de Almacen y Suministros

5,1 si	<input type="checkbox"/>
5,1,1 cuales	

5,2 no

5,2,1 porque


6 ¿Cree usted que los procesos de Almacén y Suministros son carácter?

6,1 Empíricas

6,2 Operacionales

7 ¿Las operaciones que usted realiza en su cargo tiene algún vínculo con las operaciones que realiza Almacén y Suministros?

7,1 si  conteste la opcion el Nro 7,3

7,2 no

7,3 Porque


8 ¿Qué método utiliza su jefe inmediato para planea y controlar las actividades que usted realiza en su oficina o dependencia?

8,1 Planea

8,2 Controla

8,3 No sabe/ No responde

9 ¿Cómo influye las procesos de Almacén en el desarrollo de habilidades administrativas en su cargo?

9,1 De las siguientes maneras

9,2 No influye en el desarrollo de habilidades

9,3 No sabe/No responde

10 ¿Qué método utiliza ud. Para planear sus actividades?

10,1

10,2

11 ¿Describa el concepto de Calidad Total enfocada al sector de salud?

11,1 **Calidad total=**

11,2 No sabe/No responde

12 ¿Con cual concepto de calidad asimila usted el trabajo de las siguientes dependencia?

**Opciones**

- Mejoramiento continuo A
- Reingeniería B
- Círculos de Calidad C
- Outsourcing D
- Empowerment E
- Otro Cual \_\_\_\_\_

- 12,1 Presupuesto y contabilidad
- 12,2 Tesoreria
- 12,3 Almacen y Suministros
- 12,4 Talento Humano
- 12,5 Subdireccion Salud Publica
- 12,6 Subdireccion Aseguramiento
- 12,7 Subdireccion Prestacion de Servicios

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

marque con la letra opcional  
marque con la letra opcional

13 ¿Cuál es Su concepto del dpto. de Almacén y suministros según los siguientes cuadros?

- 13,1 **ADMINISTRATIVO**
- 13,1,1 BUENO
- 13,1,2 REGULAR
- 13,1,3 MALO

_____
_____
_____

- 13,2 **HUMANO**
- 13,2,1 BUENO
- 13,2,2 REGULAR
- 13,2,3 MALO

_____
_____
_____

**Gracias por su colaboración y su atención**

Atentamente, **GERMAN CORAL**

## Anexo B. Formato de encuesta dirigida a personal DMS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### ENCUESTA DE FACTORES SITUACIONALES DE LA EMPRESA.

**OBJETIVO:** Por medio de la aplicación de esta encuesta se determinara si los procesos existentes a nivel administrativo y operativo son los mas adecuados por la dependencia de almacén en la dirección municipal de salud.

#### ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DMS

	ITEMS	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo
1.	Los suministros e implementos son entregados oportunamente por la Dependencia de Almacén?			
2.	Cuando recibe su pedido de insumos el almacenista firma a tiempo el acta de entrega?			
3.	La entrega de insumos para cada oficina se debe realizar semestralmente?			
4.	La organización que tiene la dependencia de Almacén favorece y agiliza la utilización de sus servicios?			
5.	Es primordial que control interno participe en la realización de inventarios?			
6.	Considera necesario que a la dependencia de Almacén le asignen personal para llevar inventarios?			
7.	Es necesario hacer un Diagnostico para el mejoramiento administrativo y operativo en la Dependencia de Almacén?			

GRACIAS.

## Anexo C. Formato de encuesta dirigida a personal de Almacén

### UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**OBJETIVO:** Por medio de la aplicación de esta encuesta se determinara si los procesos existentes a nivel administrativo y operativo son los mas adecuados por la dependencia de almacén en la dirección municipal de salud.

#### ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DE ALMACÉN

	ITEMS	Completamente de acuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy totalmente en desacuerdo
1.	La dependencia de Almacén esta cumpliendo a cabalidad con la política en cuanto a la entrega de insumos?			
2.	El proceso de aplicación del Kárdex que se utiliza es sistematizado?			
3.	El plan de compras se realiza teniendo en cuenta las necesidades de cada dependencia?			
4.	El espacio físico en donde esta ubicada la bodega de medicamentos y demás suministros es favorable y facilita la organización de los insumos?			
5.	En cuanto a los insumos y equipos médicos se encuentran con las regulaciones necesarias al día tales como fechas de vencimiento, registros sanitarios y garantías?			
6.	La actualización de inventarios se la realiza constantemente?			
7.	Se realiza actas de baja para eliminar elementos que cumplen con su vida útil?			
8.	Es necesario la sistematización e implementación del software para el manejo de la Dependencia de Almacén?			

**GRACIAS.**