

**Diseño y Documentación del Sistema de Gestión por Procesos de Medicol
USA, Inc. Con base en el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008.)**

ANDRÉS ERNESTO SERRATO QUIROGA

Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

**Directora
ÁNGELA GÓMEZ
Especialista en Ingeniería de la Calidad**

**SANTAFÉ DE BOGOTÁ, D. C.
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2012**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
ANTECEDENTES.....	9
Medicol USA, Inc.....	9
MARCO TEÓRICO.....	10
A. Teorías de Gestión y Administración.....	10
Gestión por procesos.....	11
Gestión funcional.....	12
La Dirección por Objetivos.....	15
Proceso de la Dirección por Objetivos.....	16
B. Sistema de Gestión de la Calidad.....	17
C. Norma ISO 9001 versión 2008.....	19
D. Otros Modelos relacionados con la Gestión de la Calidad y cuyo elemento fundamental es la gestión por procesos y el enfoque en el cliente.....	21
E. Mapa de Procesos.....	21
F. Mejoramiento de Procesos.....	23
G. Indicadores de Gestión.....	24
H. Control.....	26
CAPÍTULO 1 – DISEÑO GENERAL DE LA GESTION POR PROCESOS EN MEDICOL USA, INC.....	28
Contexto de Servicios.....	29
Estructura Organizacional de Medicol USA, Inc.....	30
Estrategia Organizacional.....	35
Misión.....	35
Visión.....	36
Valores Organizacionales.....	36
Objetivos Organizacionales.....	36

Diagrama de Afinidad.....	39
Mapa de Procesos.....	44
Problemas Identificados vs. Proceso de Mitigación.....	48
CAPÍTULO 2 – ESTANDARIZACIÓN (NORMALIZACIÓN TÉCNICA EMPRESARIAL) Y DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE MEDICOL USA, INC.....	51
2.1. Medicol USA, Inc. Situación actual.....	52
2.2. Análisis DOFA.....	52
2.3. Procesos detectados y Áreas a fin.....	55
2.4. Procesos sugeridos, identificación de áreas y mejoras en los procesos detectados inicialmente.....	56
2.5. Formatos.....	64
CAPÍTULO 3 - SISTEMAS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN.....	79
RECOMENDACIONES.....	107
CONCLUSIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	110
ANEXOS.....	113

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1.** Caracterización de Planeación Estratégica.
- Anexo 2.** Caracterización de Mejoramiento Continuo.
- Anexo 3.** Caracterización de Gestión Comercial.
- Anexo 4.** Caracterización de Gestión de Compras.
- Anexo 5.** Caracterización de Gestión de Distribución e Inventarios.
- Anexo 6.** Caracterización de Gestión de Mantenimiento e Inventarios.
- Anexo 7.** Caracterización de Gestión de Talento Humano.
- Anexo 8.** Caracterización de Gestión Financiera.
- Anexo 9.** Caracterización de Gestión de Soporte Informático.

- Anexo 10.** Guía de Planeación Estratégica.

- Anexo 11.** Procedimiento de Acciones de Mejora Continua y Auditorías Internas.
- Anexo 12.** Procedimiento de Acciones Correctivas.
- Anexo 13.** Procedimiento de Acciones Preventivas.
- Anexo 14.** Procedimiento de Control de Documentos.
- Anexo 15.** Procedimiento de Control de Registros.
- Anexo 16.** Procedimiento de Control de Producto no conforme.
- Anexo 17.** Procedimiento de Gestión Comercial.
- Anexo 18.** Procedimiento de Gestión de Compras.
- Anexo 19.** Procedimiento de Gestión de Distribución e Inventarios.
- Anexo 20.** Procedimiento de Gestión de Mantenimiento e Instalación.
- Anexo 21.** Procedimiento de Gestión de Talento Humano.
- Anexo 22.** Procedimiento de Gestión Financiera.
- Anexo 23.** Procedimiento de Gestión de Soporte Informático.

- Anexo 24.** Manual de Calidad.

- Anexo 25.** Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

- Anexo 26.** Protocolo de Cotizaciones.
- Anexo 27.** Protocolo de Formato de Registro de Interés.
- Anexo 28.** Protocolo de Formatos de Compraventa.
- Anexo 29.** Protocolo de Creaciones.
- Anexo 30.** Protocolo Envíos.

Anexo 31. Protocolo Recepción.

Anexo 32. Protocolo Facturación.

Anexo 33. Protocolo Pagos.

Anexo 34. Protocolo para cobro de pagos a crédito.

Anexo 35. Guía para el acceso y actualización de la Página Web

Anexo 36. Instructivo de Órdenes de Compra.

Anexo 37. Formato de Plan de Acción.

Anexo 38. Formato de Auditorías Internas.

Anexo 39. Formato de Indicadores de Gestión.

Anexo 40. Formato de Mejoras.

Anexo 41. Formato de Creación, Anulación y Modificación de Documento.

Anexo 42. Formato de Registro de Interés.

Anexo 43. Formato de Ventas Crédito.

Anexo 44. Formato de Ventas Express.

Anexo 45. Formato de Estado General de los Contratos.

Anexo 46. Formato de Evaluación de Proveedores.

Anexo 47. Formato de Orden de Compra.

Anexo 48. Formato de Reclamación.

Anexo 49. Formato de Solicitud de Compra.

Anexo 50. Formato de Alistamiento de Pedidos.

Anexo 51. Formato de Inventarios en Mano.

Anexo 52. Formato de Levantamiento del Inventario General.

Anexo 53. Formato de Salida de Almacén.

Anexo 54. Formato de Solicitud de Traslado.

Anexo 55. Formato de Certificado de Garantía.

Anexo 56. Formato de Hoja de Vida del equipo.

Anexo 57. Formato de Solicitud de Instalación.

Anexo 58. Formato de Solicitud de Mantenimiento.

Anexo 59. Formato de Actas.

Anexo 60. Formato de Capacitaciones.

Anexo 61. Formato de Evaluación de Desempeño.

Anexo 62. Formato de Retiro de Personal.

Anexo 63. Formato de Notas Crédito.

Anexo 64. Formato de Notas Débito.

Anexo 65. Formato de Solicitud de Instalación Interna.

Anexo 66. Formato de Solicitud de Mantenimiento Interno.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. El melanoma de la piel Tasas de Incidencia por raza, etnia y sexo, EE.UU., 1999-2007.....	4
Figura 2. El melanoma de la piel Tasas de mortalidad por raza, etnia y sexo, EE.UU., 1999-2007.....	4
Figura 3. Gestión basada en Procesos con respecto a la Norma ISO 9001:2008.....	19
Figura 4. Organigrama de Medicol USA, Inc.	32
Figura 5. Organigrama Grupo Solight S. de R.L. de C.V. (Empresa en México).....	34
Figura 6. Estructura Organizacional 2011.....	35
Figura 7. Estructura Organizacional 2012.....	35
Figura 8. Diagrama de Afinidad.....	43
Figura 9. Mapa de Procesos Medicol USA, Inc.....	45
Figura10. Interacción entre los Procesos.....	60

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Gestión Funcional vs. Gestión por Procesos.....	15
Cuadro 2. Procesos encontrados.....	46
Cuadro 3. Problemas identificados.....	48
Cuadro 4. Matriz DOFA.....	54
Cuadro 5. Proceso de Planeación estratégica actual.....	55
Cuadro 6. Procesos Misionales actuales.....	56
Cuadro 7. Proceso de Apoyo actual.....	56
Cuadro 8. Procesos de Planeación Estratégica propuestos.....	57
Cuadro 9. Procesos Misionales propuestos.....	61
Cuadro 10. Procesos de Apoyo Propuestos.....	63
Cuadro 11. Documentos Propuestos para el control de las actividades por proceso propuesto.....	66
Cuadro 12. Formatos Propuestos para el control, seguimiento y análisis de las actividades por proceso propuesto.....	71
Cuadro 13. Indicadores de Gestión.....	82
Cuadro 14. Controles para cada una de las actividades por Proceso.....	88
Cuadro 15. Resumen y relación entre los diferentes elementos identificados, establecidos y propuestos.....	93
Cuadro 16. Relación entre los Objetivos Planteados y los Procesos identificados.....	104

INTRODUCCIÓN

Medicol USA, Inc. es una empresa PYME que en este momento compite con medianas y grandes empresas Multinacionales establecidas en el mercado, la cual durante su crecimiento ha buscado convertirse en una empresa líder en la comercialización y distribución de equipos Dermocosméticos (Dermatológicos y Dermatoscópicos) innovadores, revolucionarios que ofrezcan resultados comprobados y que cumplan con los estándares Internacionales a costos más bajos y de mayor cantidad de aplicaciones que los existentes en el sector en América (Norte, Centro y Sur).

Teniendo presente la anterior Visión Empresarial y las posibles Oportunidades que representa el mercado de la Salud en torno a la variación de los mercados bursátiles y la necesidad de optimizar al máximo los recursos físicos, operacionales y comerciales, Medicol USA, Inc. necesita establecer una Estructura a través de la cual se pueda sostener y llevar a cabo su operación, sin que ésta demande un alto costo en términos de infraestructura, personal y operaciones, es decir elementos innecesarios durante la ejecución de su operación. Siendo la optimización de su Organización, Estructura y Especialización de su proceso y su recurso humano, la mejor alternativa para generar la mayor utilidad y autosostenimiento. Teniendo la necesidad de definir los diferentes procesos necesarios que representen su éxito organizacional, ya que el modelo funcional actual ha evidenciado una deficiencia y problema en cuanto a comunicación e interrelación. Como respuesta a esta necesidad es vital establecer un modelo de Gestión de la Calidad que permita la existencia de estos elementos como es el caso de la Gestión por Procesos, apoyada por nociones y soportes brindados por la Norma ISO 9001 en su versión 2008, ya que es a través de esta Norma Técnica que se enfoca el Sistema de Gestión de la Calidad bajo un enfoque por procesos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, lo cual se explicará con más detalle dentro del Marco Teórico.

Por otra parte, para lograr convertirse en una empresa líder, es importante tener en cuenta que durante el inicio y el proceso de crecimiento de las grandes empresas o compañías líderes dentro de los diferentes mercados comerciales, es importante tener presente la creación de un sistema de apoyo bajo el cual se definen las diferentes actividades y responsabilidades que cada una de las personas tiene a cargo en dicha empresa y de qué manera cada actividad y/o proceso puede repercutir en el desarrollo de otro, orientado todo al control y logro de las metas organizacionales establecidas, noción de la Norma ISO 9000. Por lo tanto es importante que antes de que una empresa (en este caso Medicol USA, Inc.) experimente el crecimiento, esperado o inesperado, defina cada uno de los aspectos que afecta el flujo normal de la operación, teniendo presente la necesidad de una ventaja competitiva, para mostrar a los clientes actuales y

potenciales, las diferencias y beneficios que pueden encontrar dentro de esta empresa, en comparación con su competencia, siendo este aspecto un factor diferenciador, de crecimiento, de rentabilidad y que a su vez representa la clave de sobrevivencia acorde a lo que Michael Porter estableció:

“Independientemente de los productos y sectores, las industrias globales de hoy en día no son estáticas; están siempre en movimiento para mantener su competitividad con respecto al cambio de modelos de negocio y prácticas.”¹

Lo anterior es una pauta e instancia dentro de la cual las diferentes organizaciones se ven obligadas a la continua necesidad de ser exitosas, compitiendo por su supervivencia, crecimiento y rentabilidad, generando un valor a sus clientes, reflejado esto en su satisfacción. Llevando a cabo diferentes actividades de mejoramiento y ambientación como respuesta a la situación cambiante, que en este momento se experimenta, debido a la globalización y el emprendimiento económico, teniendo como premisa y meta la excelencia operativa, la cual genera un alto rendimiento y utilidad posterior a la ejecución de los diferentes procesos y actividades, requiriendo una baja inversión y bajos gastos fijos, sin desperdicio de elementos durante la operación.

Adicionalmente, en este momento Medicol USA, Inc. forma parte de un mercado en crecimiento, que día a día tiene más personas interesadas en invertir en este sector económico, por su emprendimiento y la demanda creciente de esta clase de servicios, como lo refleja la historia de la Dermatología². La cual nace en Europa entre los siglos XVIII y XIX, inicialmente en una forma descriptiva, es decir se describía lo que el ojo humano veía, ayudado por lentes de aumento y en su intento por ver y llegar más allá, aparece el microscopio, siendo este el primer equipo utilizado.

Así mismo y teniendo presente el deseo de seguir avanzando en el diagnóstico y especialidad de esta rama de la medicina, se empezó a buscar cada vez más un mejor método para agrandar las lesiones cutáneas mediante lentes de aumento, es decir poder observar estas lesiones en un tamaño mayor a lo usual, dando origen así a la dermatoscopia, que permite en primer lugar lograr ver las lesiones en un tamaño mucho mayor que el real, logrando con ello su identificación plena, y en segundo lugar, descubre características particulares de muchas enfermedades que permiten establecer patrones diagnósticos. Permitiendo pasar de realizar estudios en los pliegues de las uñas a llegar a la investigación de lesiones pigmentadas cutáneas, de las cuales se encontraría y determinaría

¹ Porter, Michael E. How competitive forces shape strategy. Porter, Michael E. On Competition, Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press. 1998. Pág. 21.38.

² Uruga, Enrique, Briones, Ma. Lucía, Uruga, Ma. Verónica. Historia y utilidad diagnóstica de la dermatoscopia en Dermatología. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://piel-l.org/blog/wp-content/uploads/2008/03/196/dermatoscopia-hlv.pdf>.

cuáles de ellas eran benignas y cuales malignas preoperatoriamente. Demostrando así que como en cualquier otro tipo de mercado o sector económico donde existe crecimiento, hay ciertas variables y aspectos que hacen que día a día se necesite la presencia de equipos que ayuden a realizar las diferentes actividades de diagnóstico, teniendo como aspecto diferenciador, la capacidad tecnológica y de apoyo que un médico pueda tener al momento de diagnosticar y prescribir.

De esta manera se inicia el estudio en el campo de las lesiones melanocíticas (referentes al cáncer), sobre todo en la identificación del melanoma, pudiendo entonces los investigadores establecer patrones que identifican a los diferentes nevos y que a su vez evidencian las diferencias conceptuales entre lesiones benignas y malignas. Actualmente esta clase de enfermedades son las que con mayor frecuencia sufren las personas, lo cual lo refleja el estudio que se realizó en Estados Unidos³, en el cual la tasa de personas en las cuales se encuentra el melanoma o que podrían morir por esta causa varía según la raza, la etnia y el sexo. Acorde a lo anterior se habla de la "tasa de incidencia", la cual indica el número de personas por muestra o grupo de personas analizadas que adquiere por año esta enfermedad. El gráfico siguiente muestra cuántas personas de cada 100.000 adquirieron melanoma de la piel cada año durante el período de 1999-2007. Por ejemplo, se puede ver que la raza blanca tuvo la mayor tasa de incidencia de melanoma de la piel. Hispanos e indios americanos / nativos de Alaska tuvieron la segunda tasa de incidencia más alta de adquirir melanoma de la piel, seguidos por Asiáticos / Habitantes del Pacífico y la raza de color.

³ Center for Disease Control and Prevention. Skin Cancer Rates by Race and Ethnicity, Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.cdc.gov/cancer/skin/statistics/race.htm>.

Figura 1. El melanoma de la piel
Tasas de Incidencia por raza, etnia y sexo, EE.UU., 1999-2007.

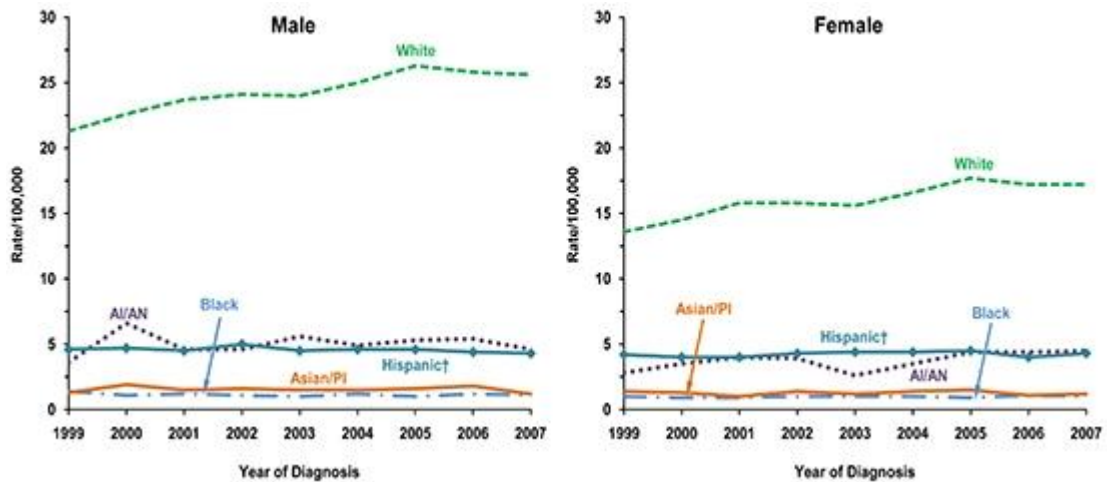
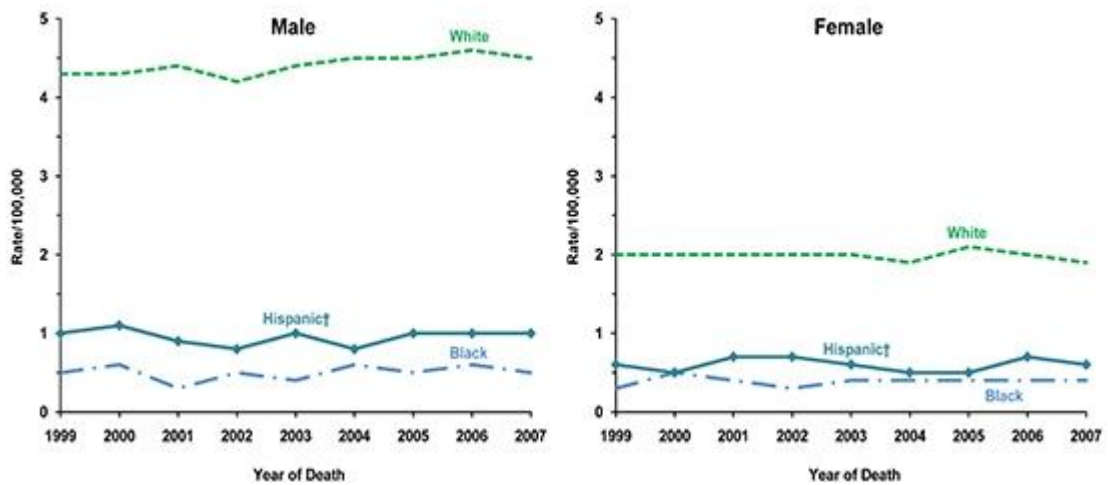


Figura 2. El melanoma de la piel
Tasas de mortalidad por raza, etnia y sexo, EE.UU., 1999-2007.



Como lo muestra un estudio realizado por la empresa Frost & Sullivan⁴, la

⁴ IHS. Frost & Sullivan. (2008, 26 de Junio). Medical Devices Industry Poised for Healthy Growth. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.ihs.com/news/2008/frost-medical-devices-growth.htm>

industria de dispositivos médicos de los EE.UU. continúa siendo testigo de un crecimiento sólido, debido principalmente a una población de baby boomers, término que hace referencia a toda la población que nació posterior a la segunda guerra mundial cuando se experimentó un excesivo crecimiento de la natalidad en Estados Unidos, que en este momento envejece. Así mismo comenta que las compañías de dispositivos médicos seguirán impulsando los avances tecnológicos, tales como la cirugía mínimamente invasiva, ya que dedican el 7,9% de las ventas para la Investigación y Desarrollo.

Por otra parte este estudio determinó que la industria de los dispositivos médicos en EE.UU. generó \$ 75,6 mil millones en ingresos en 2007, con una estimación creciente a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 9% para el período 2006-2013. Un indicador positivo para la demanda de dispositivos médicos es el envejecimiento de la población. Los analistas dijeron que el 12,4% de la población total de EE.UU. (36,7 millones de personas) estaba por encima de los 65 años en 2005. Esta cifra aumentará hasta el 20,7% de la población total de EE.UU. (86,7 millones de personas) en 2050.

Acorde a la información anteriormente expuesta y al comportamiento del sector económico al que pertenece Medicol USA, Inc., se busca a través de este Trabajo de Grado, diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, que tenga como primera instancia y como se explicará en el Capítulo 1, la identificación de las diferentes situaciones problema que limitan actualmente la operación normal de Medicol USA, Inc. y los procesos existentes dentro de la Organización, a la vez que estos se relacionen con las respectivas situaciones observadas, permitiendo de esta manera diseñar el Mapa de Procesos que muestra la manera en la cual los procesos dentro de Medicol USA, Inc se encuentran clasificados, teniendo como complemento la definición de las posibles actividades que mitiguen el impacto y la presencia de las situaciones problema.

Posterior al diseño del Mapa de Procesos, en el Capítulo 2, se formularán las Metas y Objetivos Organizacionales, a la vez que se llevará a cabo un análisis de los factores externos a través de una Matriz DOFA, teniendo como resultado la identificación de las posibles estrategias que puedan ser implementadas como respuesta al entorno cambiante del sector en el que Medicol USA, Inc. se encuentra ubicado. Acorde a esto, se realizará la Caracterización de los procesos observados, teniendo en cuenta tanto las actividades existentes como las propuestas, las cuales tengan presente las estrategias identificadas para de esta

manera poder organizar y redactar los documentos que expliquen el funcionamiento organizado y lógico para la ejecución de las actividades que cada uno de los procesos comprende.

Por último, en el Capítulo 3, se hablará del mecanismo para garantizar que las actividades y procesos identificados y propuestos serán ejecutados en función al logro de las Metas y Objetivos Organizacionales establecidos, se determinarán los Indicadores de Gestión y los controles, sobre los procesos y las actividades, respectivamente, como parámetros de mejora, siendo este el paso final del diseño y documentación del Sistema de Gestión por Procesos a ser propuesto. Siendo a través de una tabla en la cual se relacionan los diferentes elementos observados y encontrados, los procesos, las actividades y los parámetros de medida y control el medio a través del cual se muestre el logro de los Objetivos trazados a lo largo de este Trabajo de Grado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Partiendo de la situación actual de Medicol USA, Inc. donde se evidencia un problema de comunicación e interrelación bajo su modelo funcional, en el cual existen objetivos particulares, más no organizacionales, se tiende a una departamentalización, más no a un trabajo en equipo, no existen especificaciones definidas, actividades estandarizadas, definición de responsabilidades y una gran distancia entre las personas que tienen el poder de decisión y las personas encargadas de la ejecución lo cual refleja un modelo no participativo, se tiene la necesidad de establecer un sistema de Gestión a través del cual y acorde a lo que establece el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), se conciba lo siguiente:

“La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales”⁵.

Para lo cual a través de este logro y en la búsqueda del mismo, se establezcan:

- Una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización.
- Una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costos, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral).
- Un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).

Planteando de esta manera la siguiente pregunta:

¿El diseño de un sistema de gestión por procesos, le permitirá a Medicol USA, Inc., tener un enfoque en el cliente permitiéndole establecer objetivos estratégicos, operacionales, y movilizar su gestión en la consecución de estos?

⁵ Rey Peterio, Domingo. (Febrero de 2005). La gestión tradicional y la gestión por procesos. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Diseñar y documentar un Sistema de Gestión por Procesos en Medicol USA, con un enfoque en el cliente, permitiéndole orientar su gestión hacia la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, así como la competitividad de la organización.

Objetivos Específicos:

- Estructurar el Mapa de Procesos, como representación gráfica de los procesos que dirigen, apoyan y ejecuta la organización.
- Diseñar y describir (caracterizar) los procesos que evidencien el desarrollo operacional, la interrelación de los procesos, la satisfacción del cliente y sus partes interesadas, definiendo así la pirámide documental.
- Definir y diseñar los Indicadores de Gestión y Controles como sistema que permita a la Organización tomar decisiones orientadas hacia la satisfacción de sus clientes y partes interesadas y cumplimiento de objetivos.

ANTECEDENTES

Medicol USA, Inc.

Medicol USA, Inc. es una empresa con ánimo de lucro, la cual en su inicio tuvo una figura de empresa unipersonal y a través de los años ha ido expandiendo y aumentando su recurso humano, actualmente es una corporación con 2 oficinas satélites, una en Colombia y otra en México, ambas de operación combinada (dependientes económicamente, pero independientes operativamente). Fue fundada en 1997 en la ciudad de San José, Condado de Santa Clara en el Estado de California (USA). Actualmente su oficina principal se encuentra en Sunnyvale, ciudad del mismo Estado. Además cuenta con ingenieros de ventas, agentes y otras empresas que independientemente son distribuidores de sus productos en otros países en América (Norte, Centro y Sur).

Su actividad principal es la distribución de equipos dermocosméticos. Así mismo se dedica al diseño, la compra de partes, integración, mejora y comercialización de sus productos y de productos de otras empresas. Lo anterior lo hace mediante alianzas estratégicas a través de las cuales adecúa equipos bajo su propia marca y conocimiento del mercado, para su correspondiente venta (situación similar a la negociación que se puede tener con una maquiladora). Cuenta con presencia en Estados Unidos, México, Costa Rica, El Salvador, Colombia, Ecuador, Venezuela y actualmente está en proceso de expansión en los demás países de Centro y Sur América donde tiene clientes, pero no cuenta con servicio técnico ni cobertura eficiente.

Su mercado principal es el de la Salud, pero no sólo está enfocado al sector dermatológico que es su fuerte. También cuenta con cobertura de equipos y dispositivos necesarios para tratamientos de cirugía plástica, cosmetología y estética. Teniendo como valor agregado el servicio técnico, el entrenamiento, el soporte de mercadeo y publicidad, la garantía y el acompañamiento que ofrece.

MARCO TEÓRICO

Teniendo presente la búsqueda de un Sistema de Calidad que represente la solución al problema de comunicación e interrelación, en el cual no existan objetivos particulares sino también organizacionales y sean estos últimos más representativos que los primeros, se revisa que tipo de Estructura Organizacional, Departamentalización, Trabajo en Equipo, Estandarización de Actividades, Definición de Responsabilidades, Parámetros de Medición y Controles son necesarios para asegurar que las actividades críticas se llevan a cabo y de la mejor manera, cuestión que represente que cada uno de los procesos identificados a su vez están en función de los objetivos Organizacionales planteados en torno a la satisfacción del cliente. Para lo anterior se plantea realizar la revisión de la siguiente teoría, para de esta manera determinar los diferentes aspectos que permitan establecer una estructura coherente de procesos que represente el funcionamiento de la organización, una designación de responsables de proceso y un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, lo cual permita lograr el gran objetivo de diseñar y documentar un Sistema de Gestión por Procesos en Medicol USA, con un enfoque en el cliente, permitiéndole orientar su gestión hacia la satisfacción de este y las partes interesadas, así como la competitividad de la organización.

A. Teorías de Gestión y Administración

Cuando se habla de teorías es necesario referirse a modelos a través de los cuales se logra explicar el funcionamiento de determinados acontecimientos o situaciones a través de las cuales se llega a un resultado, como lo explica el Dr. Yasin Olum⁶.

“Teoría es la agrupación sistemática de conceptos interdependientes y principios que dan un marco, o unen, una importante área de conocimiento”.

Así mismo cuando se habla de Gestión, se hace referencia a la manera en la cual se llevan a cabo o se ejecutan las diferentes actividades y/o procesos, teniendo en cuenta los diferentes controles y seguimientos que se realizan para llegar al resultado esperado o en su defecto al resultado obtenido, como lo explica Dr. Yasin Olum, cuando dice que:

⁶ Olum, Yasin. (2004). Modern Management Theories and Practices. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/AAPAM/UNPAN025765.pdf>.

“La gestión es el arte o ciencia de la consecución de las metas a través de las personas”.

Hernando Mariño destaca al respecto que los principios de gerencia que aplican a las organizaciones con cultura de calidad son⁷:

- Organización enfocada hacia el cliente.
- Liderazgo en todo nivel de dirección.
- Participación de las personas.
- Orientación hacia los procesos.
- Enfoque sistémico de gerencia.
- Mejoramiento e innovación.
- Toma de decisiones basada en hechos.
- Relación benéfica mutua con los proveedores.
- Comparación competitiva.
- Concentración en resultados económicos y no económicos.

Gestión por procesos.⁸

Para que se pueda llevar a cabo y se cuente con una estructura a través de la cual se definan las diferentes etapas a través de las cuales se llega a un objetivo, es necesario tener presente un medio que garantice y relacione estas etapas y la manera en la cual se llevan a cabo, es por esta razón, que la implantación de la Gestión por Procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios) en resultados (otras informaciones, servicios) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor agregado respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso.

⁷ Mariño Navarrete, Hernando. Calidad: Lecciones Aprendidas, Primera Edición. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A. 2002. Pág. 8-9.

⁸ Ministerio del Fomento, España. (n.d). La Gestión por procesos. Extraído el 10 de Octubre de 2011 desde <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Todas las actividades de la Organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos, teniendo presente la identificación de la relación que existe entre estos diferentes procesos identificados para operar de manera eficaz. Siendo la identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos conocida como **enfoque basado en procesos**.

La Gestión por Procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo servicio, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso. Teniendo la necesidad de definir y controlar el proceso del cual forman parte. Teniendo presente que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso).

La Gestión por Procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Gestión funcional⁹

Organización Funcional: Dentro de esta clase de organizaciones, los trabajos son especializados y agrupados según su función de negocio y las habilidades que requieren según estas sean de producción, mercadeo, recursos humanos, investigación y desarrollo, finanzas, contabilidad, entre otras. Esta clase de estructura Organizacional es muy común tanto en grandes y pequeñas empresas. Las grandes empresas se organizan a través de muchas agrupaciones o departamentos incluyen departamentos propios de su negocio.

El acercamiento o adopción de esta clase de estructura Organizacional en Departamentos, tiene bastantes ventajas tales como:

⁹ Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., MANAGEMENT Leading & Collaborating in a competitive World, Mc Graw Hill, 9^{na} Edición., 2009. Pág. 276 – 295.

- Economías de escala. Las cuales se logran cuando se agrupa gente con las mismas habilidades, se realiza mejor compra de equipos y se logran una mayor cantidad de descuentos.
- El monitoreo del ambiente es más efectivo. Ya que cada grupo está en mayor sintonía de los desarrollos en su campo y se pueden adaptar fácilmente.
- Los estándares de desempeño se mantienen mejor. La gente con entrenamiento similar desarrolla una preocupación compartida en sus actividades.
- Los especialistas técnicos son relativamente libres del trabajo administrativo.
- La toma de decisiones y las líneas de comunicación son simples y claras para su entendimiento.

Por lo contrario y como desventaja de esta estructura organizacional, las personas se enfocan demasiado en su trabajo o actividades particulares y pierden el sentido y orientación acerca del conjunto en general, su calidad y la satisfacción de los clientes. Esto entendiéndose que a la vez que los trabajadores se especializan en sus actividades, se alejan y no tienen en cuenta las demás actividades que están relacionadas con ellos, lo cual es un tema que debe trabajarse para que a la vez que se consiguen los objetivos particulares, se generen o gestionen los objetivos generales, entendiendo que la ejecución de cada actividad corresponde a un sistema y no a un aspecto particular o aislado. Es de esta manera que se realiza la integración entre procesos, se tiene una comunicación inter e intra-departamental y se lleva a cabo una ágil respuesta a la demanda de los clientes y a los cambios que haya a lugar.

Organización Matricial: Una Organización Matricial es la mezcla en la cual se entrelazan las nociones funcionales y divisionales en una organización. En esta los empleados dependen de varios jefes, bajo lo cual se busca que los empleados de cada área funcional formen un grupo que haga parte de un proyecto. Según lo anterior cada empleado debe reportar los resultados y avances a su jefe de área y a su jefe de proyecto.

Ventajas:

- La Toma de decisiones es descentralizada.
- Mejores canales de comunicación.
- A través de la buena delegación, el nivel gerencial y administrativo no debe preocuparse por la carga de las decisiones operacionales.

- El uso de los recursos es eficiente por lo que se comparten a través de los programas importantes.
- Los empleados obtienen habilidades de colaboración, en un ambiente de continuas reuniones e interacciones.

A su vez y como ocurre con la Estructura Funcional, la Matricial tiene sus propias desventajas tales como generar una posible confusión de mando ya que los empleados están a cargo de 2 jefes. A su vez como se delegan responsabilidades de toma de decisión en los empleados a cargo, esto puede generar conflicto entre estos y sus jefes.

Es importante resaltar el valor de la colaboración que se adquiere a través de la estructura Matricial, así mismo los trabajadores no están solo asignados al encargado o jefe de cada proyecto, ya que estos una vez se acaba cada proyecto, retoman sus actividades particulares.

Dentro de las teorías de Gestión que hay, están la Gestión Funcional y la Gestión por Procesos, de las cuales tenemos la siguiente tabla en la cual podemos ver las diferencias que existen entre estos 2 tipos de Gestión¹⁰:

¹⁰ Sescam, Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria (2002, 21 de Octubre). La Gestión por procesos. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>

Cuadro 1. Gestión Funcional vs. Gestión por Procesos

Gestión Funcional	Gestión por procesos
Organización por Departamentos o Áreas.	Organización orientada a los procesos.
Los departamentos condicionan la ejecución de las actividades.	Los procesos de valor agregado condicionan la ejecución de las actividades.
Autoridad basada en Jefes de Departamento.	Autoridad basada en los Responsables del Proceso.
Principio de jerarquía y de control.	Principio de autonomía y de autocontrol.
Orientación interna de las actividades hacia el Jefe o Departamento.	Orientación externa hacia el cliente interno o externo.
Principios de Burocracia, formalismo y centralización en la toma de decisiones.	Principios de eficiencia, flexibilidad y descentralización en la toma de decisiones.
Ejercicio del mando de control basado en la vigilancia.	Ejercicio del mando por excepción basado en el apoyo o la supervisión.
Principio de eficiencia: Ser más productivo.	Principio de eficacia: Ser más competitivo.
Cómo hacer mejor lo que venimos haciendo.	Para quién lo hacemos y qué debemos hacer.
Las mejoras tienen un ámbito limitado: El Departamento.	Las mejoras tienen un ámbito transfuncional y generalizado: El Proceso.

Por otra parte esta las 2 siguientes teorías a través de las cuales se logra tener un conocimiento y punto de partida para poder definir la teoría a través de las cual se desarrollará el trabajo.

La Dirección por Objetivos

Es una forma de dirección participativa, un sistema de planificación-control y un instrumento de motivación y movilización vía participación. Los principales puntos de la dirección por objetivos son:

- Define Áreas de responsabilidad individual en términos de resultados esperados.
- Involucra a directivos y subordinados.

- Identifica el sistema de objetivos y sub-objetivos de la Organización, teniendo en cuenta los objetivos individuales y fijando unos estándares medibles en relación con los cuales se evaluará el desempeño.

Proceso de la Dirección por Objetivos

- A partir de unos objetivos generales de la empresa y de unas áreas de responsabilidad bien definidas para los directivos a los distintos niveles, se determinan unos objetivos que deben alcanzar los responsables de las distintas áreas.
- La definición de estos objetivos es el resultado de una negociación entre el responsable del objetivo y su superior jerárquico. Es necesario integrar los objetivos personales con los de la empresa.
- Al definir los propios objetivos que expresan el qué, el cuánto y el cuándo, los ejecutivos deben también exponer el cómo piensan alcanzarlos, y en principio, tienen libertad para determinar los medios a utilizar y exponer sus necesidades de capital, materiales, recursos humanos, etc. No obstante, esta libertad se matiza con las variables de control que permiten velar por la coherencia de los medios y recursos a nivel global, y sobre todo, canalizar los comportamientos y evitar que éstos se vuelvan disfuncionales para la organización.
- Marcar el nivel de contribución de estos objetivos a los objetivos generales.
- Al final se evalúan los resultados alcanzados por los diferentes directivos.
- La base de referencia está constituida normalmente por los objetivos expresados en términos económicos, cuantificables y medibles y por las variables de control relativas a los medios utilizados.
- El cuadro de mando es la herramienta mediante la cual un superior puede evaluar a los subordinados.
- El sistema de evaluación incluye un sistema de incentivos que no debería ser demasiado simplista, pero que debe ser normalizado por lo que suele basarse en incentivos económicos, aunque contempla también la promoción, el prestigio, etc.
- La evaluación sirve de base a las acciones correctivas que conciernen a la adecuación entre la capacidad de cada responsable evaluado y su rol organizativo, por lo que a menudo no son acciones muy concretas.

La Dirección por Objetivos ha permitido mejorar la administración de la empresa en cuanto supone la concreción de objetivos, la aclaración de las estructuras y normas de la organización, y la realización de un control efectivo, pero sobre todo porque estimula la creatividad; ya que obliga a pensar cómo y con qué medios se

logran los objetivos y ofrece una importante fuente de motivación y de iniciativa gracias al compromiso personal que adquieren los responsables sujetos a la Dirección por Objetivos.

B. Sistema de Gestión de la Calidad

Para que los diferentes productos y/o servicios que son ofrecidos por las diferentes empresas que se encuentran en los diferentes sectores económicos logren diferenciarse entre sí, es necesario determinar durante su proceso productivo la variación o variaciones necesarias para lograr una diferenciación frente a sus competidores. Es en este momento donde es necesario tener en cuenta el significado de Calidad, según el cual se podría decir que es el atributo o cualidad de las cosas a través del cual se lleva a cabo la comparación de estas con sus semejantes, dentro de una apreciación subjetiva ya que todos los seres humanos no tenemos la misma apreciación o punto de vista por más que se hable o se refiera a una misma cosa. Así mismo y dependiendo del punto de referencia, por ejemplo, un producto o un servicio, cambia el significado de calidad. Para hablar de un producto, calidad, podría definirse como la diferencia cualitativa y cuantitativa con respecto a un atributo o característica en particular. Mientras que cuando se habla acerca del cliente, calidad, podría definirse como el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas que dicho cliente tiene al recibir el servicio en cuestión.

Definición de Calidad acorde a los grandes y celebres economistas o empresas que han realizado trabajos y publicaciones acerca de la importancia de la Calidad y como esta se percibe en razón a su punto de referencia:

Basada en la fabricación:

- "Calidad (significa) conformidad con los requisitos". Philip B. Crosby.
- "Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación". Harold L. Gilmore.

Basada en el cliente:

- "Calidad es aptitud para el uso". J.M.Juran.
- "Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer". Westinghouse.

- "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". AT & T
- "Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve". Stanley Marcus.

Basado en el producto:

- "Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado". Lawrence Abbott.
- "La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado". Keith B. Leffler.

Basado en el valor:

- "Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". Robert A. Broh.
- "Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto". Armand V. Feigenbaum

Trascendente:

- "Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es". Robert Pirsing.
- "Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento". Barbara W. Tuchman.

Una vez se ha definido y se tiene una primera concepción del significado de Calidad es importante saber cuáles son los planteamientos, propósitos y requisitos de la Norma ISO 9001 en su versión 2008 para lograr un excelente Sistema de Gestión de la Calidad.

“Su implantación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de Gestión de las Organizaciones”. Así mismo “permite a las organizaciones

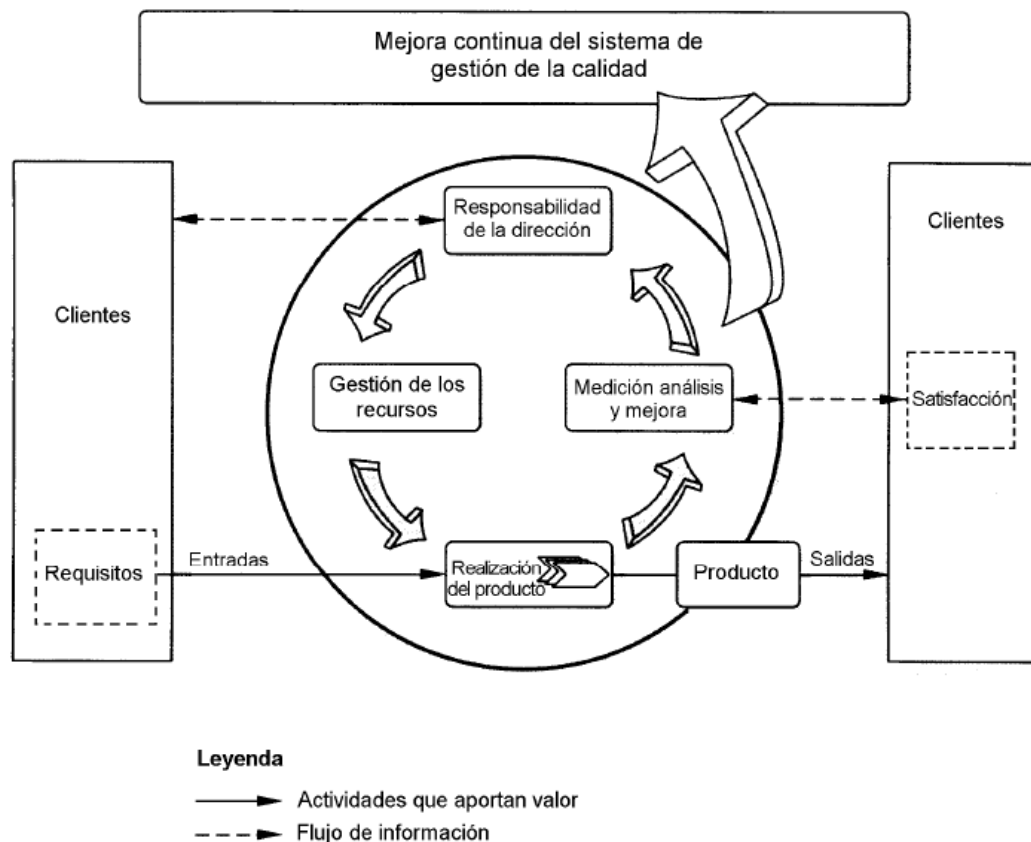
identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las distintas actividades que se llevan a cabo”.

Siendo este método “el primer paso obligado hacia la mejora continua que requiere la adaptación permanente para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, única garantía de éxito y permanencia en los mercados actuales”.

Un sistema de Gestión, ayuda a establecer las metodologías, responsabilidades, recursos, actividades, que le permiten una gestión orientada a la obtención o cumplimiento de los resultados trazados.

C. Norma ISO 9001 versión 2008

Figura 3. Gestión basada en Procesos con respecto a la Norma ISO 9001:2008



Acorde a lo que establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008, el enfoque basado en procesos se lleva a cabo y se debe entender de la siguiente manera:

Desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Determinando y gestionando numerosas actividades relacionadas entre sí. Entendiendo que cada proceso es el conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar las entradas en resultados, llevándose a cabo un proceso. Este enfoque a su vez plantea la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, la identificación e iteración de los procesos de dicho sistema y la gestión que debe llevarse a cabo en cada uno de ellos. Para lo cual se plantea el éxito, entendido como el resultado de controlar cada proceso y la iteración que cada uno de estos tiene con los demás¹¹.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). La cual puede describirse brevemente como:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las Políticas de la Organización.
- Hacer: Implementar los Procesos.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los Procesos y los productos respecto a las Políticas, los Objetivos y los Requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Tomar Acciones para mejorar continuamente el desempeño de los Procesos.

¹¹ Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Editado por ICONTEC, 3ra actualización. 2008. Pág. ii – iii.

D. Otros Modelos relacionados con la Gestión de la Calidad y cuyo elemento fundamental es la gestión por procesos y el enfoque en el cliente.

Se habla del surgimiento de modelos de Excelencia en la Gestión. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones, ya que están relacionados u orientados a la satisfacción del cliente y a su vez están guiados o se orientan a verificar la Gestión por Procesos.

Los Organismos encargados de la gestión de estos modelos utilizan como elementos de difusión de los mismos la entrega anual de unos “Premios a la Excelencia de la Gestión”. Los beneficios que pueden derivarse de su utilización para las organizaciones son los siguientes¹².

Como sistema de autoevaluación:

- Establecer una referencia de Calidad para la Organización.
- Detectar áreas fuertes y áreas débiles en la Organización.
- Conocer el camino de la mejora continua en los aspectos que conforman el modelo.

Dentro de los modelos de Excelencia más difundidos se encuentran los siguientes:

E. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro, pero no es una regla ya que hay salidas que representan que es la culminación de esa etapa de la operación, mientras que por otra u otras salidas continua el resto de la operación; también podemos analizar que una actividad

¹² Modelos de Gestión de la Calidad Total – Excelencia. (n.d). Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalmodelos.pdf>

específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor¹³.

Este concepto de Mapa de Procesos lo refuerzan Sangeeta, S., Banwet, D. y Karunes, S., (2004), cuando definen la calidad de un sistema como un concepto multidimensional que no puede evaluarse con un solo indicador dado que involucra características de entrada, procesos, rendimientos y múltiples instancias referentes al servicio, y debe estar soportado en un componente estratégico, que en el Mapa de Procesos se ve reflejado en los procesos directivos. Estos autores invitan a entender que un sistema de Gestión de la Calidad debe considerar las entradas al sistema, el propio sistema y sus rendimientos. Dicha concepción permite medir la calidad en un todo, en el servicio y en el usuario.

Para la elaboración de un Mapa de Procesos se deben establecer los Procesos que garanticen a la Organización poder generar una ventaja competitiva, para lo cual se puede hablar de 3 grandes grupos de procesos¹⁴: Los Estratégicos, los Misionales y los de Apoyo, siendo los anteriores parte de las etapas de planeación, ejecución y soporte, respectivamente. Para lo anterior es necesario que se lleve a cabo el establecimiento de los procesos clave para el éxito, estableciendo aquellos procesos que le garantizarán a la Organización implementar la estrategia seleccionada con la que la ésta pueda generar una ventaja competitiva en el entorno en el que compete.

Para poder determinar un Mapa de Procesos o establecerlo es necesario tener en cuenta los siguientes pasos:

- Realizar un inventario de todos los procesos de la empresa prestadora de servicios. Es decir identificar todos y cada uno de los diferentes procesos que son necesarios para la ejecución de la operación normal.
- Determinar:
 - Las capacidades y competencias que la empresa prestadora de servicios debe potenciar para mantener una ventaja competitiva sostenible y rentabilidades superiores a la media del sector.

¹³ Fontalvo Herrera, Tomás José, Vergara Schmalbach, Juan Carlos. La Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.eumed.net/libros/2010e/823/Mapa%20de%20procesos.htm>

¹⁴ Beltrán Sanz, Jaime, Carmona Calvo, Miguel A., Carrasco Pérez, Remigio, Rivas Zapata, Miguel A., Tejedor Pachón, Fernando. Guía para una gestión basada en procesos. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde http://www.fvq.es/Archivos/Publicaciones//4f4d263778guia_gestionprocesos.pdf.

- Las características, condiciones o variables que al estar debidamente soportadas, conservadas o gestionadas tienen un impacto significativo en el éxito de la empresa prestadora de servicios.

- Establecer qué variables son influenciadas por la dirección a través de sus decisiones y su incidencia en la posición competitiva global de la empresa de servicios.
- Objetivos intermedios cuya ejecución conduce a la implementación exitosa de la estrategia y, con ello, al logro de sus beneficios.
- Trabajos clave que deben ejecutarse muy bien para que la empresa de servicios llegue a ser exitosa.
- El resultado final de esta operación va a ser la obtención del grado de importancia de cada uno de los procesos de la empresa de servicios y, en función de dicho grado, el conocimiento de cuáles son los procesos más importantes que denominaremos PROCESOS CLAVES.

F. Mejoramiento de Procesos¹⁵

Para poder mejorar un proceso primero hay que hacerlo ocurrir, es decir establecer que está en torno a este:

- Definiendo la forma en la que se ejecuta el proceso.
- Definiendo un conjunto de pautas o de instrucciones sobre cómo debe ser ejecutado el proceso.
- Ejecutar las actividades del proceso.
- Comprobar que el proceso se desarrolla acorde a lo que se establece previamente es ejecutado.
- Garantizando que cada vez posterior a la primera vez que se realiza o a la ejecución que se determina como la ejecución inicial o primera ejecución, se va a llevar a cabo acorde a lo establecido previamente a esta ejecución.

Una vez se ha hecho esta actividad en su totalidad y varias veces, se logra que cada vez la ejecución de la operación esté más cercana al planteamiento y deseo planteado como meta. Logrando un proceso de ajuste.

¹⁵ Gestión y mejora de Procesos. (n.d). Extraída el 22 de Septiembre de 2011 desde <http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>

Una vez se ha hecho que el proceso se ejecute, es necesario determinar si hay determinadas actividades o situaciones en las cuales se presente un inconveniente o que el proceso no llegue a ajustarse a lo establecido, es necesario implementar el ciclo de mejora o el mejoramiento de los procesos.

Es así como llegamos a hablar de una acción de mejora, la cual consiste en toda acción destinada a cambiar la forma en que se quiere ocurra un proceso determinado. Lo cual se puede evidenciar una vez se han establecido los Indicadores de Gestión y se lleva a cabo el estudio de los mismos. Dependiendo del resultado de la evaluación de estos Indicadores de Gestión se logra determinar el grado de eficacia y/o eficiencia que cada una de las acciones de mejora ha logrado. Según lo cual se emplee la creatividad, imaginación, técnicas, estadísticas, metodologías o modelos, cuestión que se refleja en la identificación de la mejor opción para establecer esta clase de mejoras.

Por otra parte y acorde a lo que plantea la Norma ISO 9001 en su versión 2008, la manera en la cual se puede llevar a cabo o se puede aplicar el ciclo de mejora, es bajo el ciclo PHVA, el cual fue explicado anteriormente. Para lo cual es necesario contar con datos e información para la toma de decisiones y la ejecución de las mejoras que haya a lugar.

G. Indicadores de Gestión

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la Gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permitan evaluar los resultados de una Gestión frente a sus Objetivos, Metas y Responsabilidades. Estas señales son conocidas como Indicadores de Gestión. Un Indicador de Gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso¹⁶.

Acorde a lo anterior y para poder establecer el parámetro de medición, Jesús Beltrán, establece los siguientes pasos para poder construirlo¹⁷:

¹⁶ Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

¹⁷ Beltrán, Jesús. Indicadores de Gestión Herramientas para Lograr la Competitividad". 2da. Edición. Editores Colombia. 2000. Pág.35-36.

- La primera consiste en precisar los Objetivos y las Estrategias que se emplearán para construir Indicadores.
- En la segunda y tercera fase se identifican factores críticos de éxito asociados a la eficacia, la eficiencia y la productividad de la Gestión.
- La cuarta fase incluye valor inicial, el umbral y el rango de Gestión que se establece para cada Indicador.
- En la quinta fase se diseñan las medidas de cada Indicador, el cual debe tener valor único, meta y una fuente que proveerá la información pertinente para su cálculo; asimismo, la frecuencia con que se obtendrá la información.
- En la sexta fase se establecen las necesidades de recursos que demanda la realización de las mediciones.
- En la séptima fase se realizan pruebas y ajustes del Indicador o Sistema de Indicadores de Gestión, se hace hincapié en la precisión del Indicador tomando en cuenta su pertinencia, valores y rangos establecidos, fuentes de información seleccionadas, frecuencia en la toma de la información y destinatario de la información.
- La octava fase, consiste en estandarizar y normalizar el Indicador, se da un proceso de especificación, documentación, divulgación e inclusión entre los sistemas de operación del Indicador; además se desarrollan manuales de Indicadores de Gestión.
- Finalmente en la novena fase, se describe la evaluación y ajuste del Indicador de Gestión, mediante el permanente monitoreo.

Por su parte, Hernando Mariño, establece la construcción de estos parámetros a través de 3 pasos¹⁸:

- Definir los atributos importantes del indicador con el mayor número posible de ideas innovadoras; por consenso, se seleccionan las ideas más apropiadas, utilizando un diagrama de Pareto. Posteriormente se identifican, seleccionan y describen los indicadores.
- Evaluar los indicadores propuestos, mediante la validez y practicidad, tomando en cuenta tres criterios: medición; claridad y control.
- Comparar los indicadores construidos con los indicadores existentes en la organización, para evitar duplicidad, se valoran los indicadores seleccionados con los mismos criterios y se define el menor número de indicadores que tenga relación con la toma de decisiones.

¹⁸ Mariño, Hernando. Gerencia de Procesos: indicadores de gestión. Bogotá, Colombia: Edición y Diagramación Electrónica Alfomega S.A. 2003. Pág. 40-60.

H. Control¹⁹

Cuando se quiere pasar de un concepto de Administrar a uno de Gestionar, es necesario tener presente el uso de las técnicas de Control, las cuales garanticen el logro de los objetivos trazados. Es por esta razón que para que los Indicadores de Gestión planteados, acorde a los objetivos que cada proceso tiene establecido funcionen y garanticen el resultado esperado, es necesario establecer Controles.

Así mismo es necesario abordar el término de Control el cual no es seguir, ni vigilar, ni restringir, sino que es dirigir, guiar, medir y corregir. Esto como un principio de la mejora continua, a través de la cual lo que se busca es plantear bajo qué condiciones se gestiona cada proceso, en el cual se compare el objetivo propuesto y el resultado obtenido.

“El control se define como todas las actividades necesarias para alcanzar eficiente y económicamente todos los objetivos a largo plazo.”, Hernando Mariño.

Por otra parte al existir un Control de Gestión, se aprovechan de forma eficaz, eficiente y permanente, los recursos de la Organización para el logro de los Objetivos definidos por la Estrategia. Es importante tener en cuenta que para que el Control funcione se deben llevar a cabo las siguientes actividades:

- Recoger información sobre el estado actual de la Organización, en sus aspectos económicos, financieros y operativos.
- Comparar el estado real, actual, con el estado deseado o estándar.
- Promover las decisiones y acciones para aproximar los estados.

Es de esta manera que se busca que cada Sistema de Control de Gestión se adecue a cada Organización, teniendo presente la información anterior.

Las razones de la existencia de los Controles de Gestión son:

- Por la existencia de un entorno más cambiante, más hostil, más incierto y más dinámico.
- Por la existencia de recursos cada vez más restringidos.
- Nos aseguramos de la ejecución de la estrategia.
- Lograr el alineamiento y coherencia a través de la Organización.
- Si no hay Control, de nada vale planificar, programar y operar bien, porque nunca sabremos si fuimos efectivos.

¹⁹ Valdés Gómez, Daniel. Control de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde http://www.bscconsultores.cl/1_CONTROLDEGESTION.PDF

- Por una mayor complejidad de la realidad y de los Procesos al interior de una Organización.

Como se logra el control:

- Alineando los comportamientos organizacionales con los objetivos estratégicos.
- Alineando los comportamientos individuales con los comportamientos organizacionales.
- Armonizando los comportamientos organizacionales con los objetivos de la comunidad.

Tipos de controles:

- Controles Informales que están determinados por:
 - La Cultura Organizacional.
 - Los estilos de comportamiento individual.
 - Las pautas del entorno global y del sector, para conocer las oportunidades y amenazas que allí surgen.
- Controles formales que están compuestos por:
 - La Planificación Estratégica de la Organización.
 - Los Sistemas de Información que la Organización tenga implementados.
 - El tipo de la Estructura Organizacional.

Es de esta manera que dentro de una Gestión por Procesos en la cual el objetivo más importante sea la satisfacción del cliente, es necesario establecer que aspectos determinan que se logre este objetivo y de qué manera se pueden corregir y ajustar las diferentes Actividades y Procesos.

CAPÍTULO 1

DISEÑO GENERAL DE LA GESTION POR PROCESOS EN MEDICOL USA, INC.

Este primer capítulo tiene como objetivo el diseño del Mapa de Procesos de Medicol USA, Inc., siendo este el primer objetivo del presente trabajo. Según el cual se explica y muestra de qué manera la operación normal de Medicol USA, Inc. se lleva a cabo a través de sus diferentes procesos y la manera en la cual cada uno de estos se encuentra involucrado con cada una de las Áreas o Departamentos existentes, estableciendo cuáles son los aspectos principales, acorde a los cuales se esperan lograr los Objetivos Organizacionales trazados, los cuales representen un valor agregado que se refleje en la satisfacción de las necesidades y requerimientos que los diferentes clientes tengan y su respectiva percepción acerca de los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para ellos, generando un posicionamiento y competitividad frente a sus competidores dentro del mismo mercado. Siendo esta la mejor manera para ambientar a cualquier lector de qué clase de empresa es de la cual se va a hablar y se va a realizar el respectivo estudio y análisis en torno a las características de la misma.

Para llegar a este punto, es necesario que se describa y explique a través de un enfoque sistémico, quién es Medicol USA, Inc. en términos de su contexto de servicios, es decir qué clase de productos y servicios se encuentran dentro del plan de negocio que se haya diseñado previo a la identificación y ejecución de cualquier actividad, los cuales estén en función y alineados a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Lo cual está enmarcado en torno a la Estructura Organizacional, es decir analizar de qué recursos humanos dispone la Organización y la manera en la cual estos logran que la Estrategia Organizacional, entendida como la Misión (razón de ser de la Organización), la Visión (la meta o posición que se logra alcanzar dentro de un periodo de tiempo establecido) y los Valores, Objetivos y Metas Organizacionales (parámetros de acción), los cuales orienten, alienten y guíen cada una de las actividades hasta llegar al resultado esperado.

Es de esta manera y teniendo presente los diferentes aspectos dentro de Medicol USA, Inc., que se llevará a cabo el primer paso en la identificación y el estudio de

las diferentes situaciones problema, las cuales representan una limitación o inconveniente que no permite que se logren los objetivos trazados, para lo cual y como estrategia de análisis para la toma de decisiones, se implementará un Diagrama de Afinidad y su respectivo estudio, entendido esto como la actividad a través de la cual y en apoyo de los diferentes trabajadores y colaboradores de Medicol USA, Inc. se expusieron y explicaron las situaciones o actividades críticas en torno a los diferentes procesos, las cuales repercuten en el buen o mal funcionamiento y desempeño en la ejecución de las diferentes actividades, para lo cual se requiere el diseño de los procesos, teniendo presente su interrelación.

Contexto de Servicios

Medicol Usa, Inc. acorde a su modelo de negocio presenta y contempla la distribución, comercialización y transformación de equipos dermocosméticos, para lo cual es importante hablar acerca de que aspectos atañen a los servicios que esta ofrece.

Servicios

Dentro de Medicol USA, Inc. se lleva a cabo la transformación y ajuste de equipos para así poder desarrollar y entregar a cada uno de los clientes el mejor sistema que le ayude a tener la calidad y satisfacción buscada.

Como complemento al servicio de transformación de equipos, Medicol USA, Inc. ofrece Soporte Técnico, Entrenamiento, Soporte en Mercadeo, Crédito y Financiación, Garantía y Servicio Post Venta, siendo todas las anteriores, actividades relacionadas a la comercialización y distribución de equipos.

Lo anterior para poder atender las inquietudes que los clientes tienen a menudo y para lograr que el mercado o las personas que están relacionadas con el sector económico del cual hace parte, cuenten con la mejor información y conocimiento de los posibles equipos que pueden ayudarlos en la práctica de los tratamientos dermocosméticos a ser ejecutados.

Estructura Organizacional de Medicol USA, Inc.

Actualmente Medicol USA, Inc. tiene una Estructura Organizacional compuesta por 3 diferentes clases de estructura las cuales son:

1. En primera instancia una Estructura Lineal²⁰, también conocida como simple y se caracteriza porque es utilizada por pequeñas empresas que se dedican a generar uno o pocos productos en un campo específico del mercado. Es frecuente que en las empresas que utilizan este tipo de organización, el dueño y el gerente son uno y el mismo. Para el caso particular de Medicol USA, Inc., su CEO (creador), presidente y dueño es la misma persona, la cual está en la cúspide de la pirámide jerárquica. Esto particularmente teniendo en cuenta que Medicol USA, Inc. corresponde a la oficina que se encuentra en Estados Unidos.

Debido a su forma, ésta es rápida, flexible, de mantenimiento de bajo costo y su contabilidad es clara; además la relación entre superiores y subordinados es cercana y la toma de decisiones se hace de manera ágil. A su vez presenta desventajas como el hecho de la especialización, “se dificulta encontrar a un buen gerente puesto que se requiere un conocimiento general de la empresa, y se le dedica muy poco tiempo a la planeación, la investigación y el control. Como la autoridad está centrada en una sola persona esta toma las decisiones y asume el control, los empleados están sujetos a las decisiones del gerente o propietario, llevando a cabo las operaciones para cumplir las metas.

Acorde a lo anteriormente mencionado, en Medicol USA, Inc. se experimenta un autoritarismo, ya que toda decisión está encabezada o se decide únicamente a través de su presidente, el cual toma las decisiones y comunica que debe hacerse a nivel operativo y de ejecución. Así mismo presenta un inconveniente al momento de la especialización de las actividades a ser ejecutadas ya que la mayoría de los trabajadores debe realizar diferentes actividades que la mayoría de las veces no están relacionadas, pero es necesaria su ejecución. Así mismo carece de actividades estandarizadas a través de la cual garantice que mientras sufre un crecimiento o cambio drástico, está en condiciones de soportar y hacer frente a dicha situación.

2. Por otra parte, Medicol USA, Inc. presenta una Estructura Funcional acorde a los cargos que describen los Organigramas y la estructura o posicionamiento que desea lograr en América (Norte, Centro y Sur). Visto

²⁰ (n.d). Naturaleza y propósito de la Organización. Extraído el 29 de Octubre de 2011 desde <http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml#orga>.

esto en la agrupación de negocio existente, es decir hay Departamentos o Áreas dentro de las cuales se ha definido especialmente una línea de negocio para cada una de las actividades que se realizan, las cuales son orientadas netamente al éxito de esa dependencia. Acorde a lo cual se busca monitorear el ambiente laboral de una manera más efectiva, mantener un desempeño estable, mayor especialización en las actividades a ser desarrolladas, mayores habilidades, toma de decisión y líneas de comunicación más claras y entendibles²¹. Pero así como se señaló en la explicación de la Estructura Lineal, hace falta esa especialidad en la ejecución de las actividades, la cual complementa la orientación que se ha empezado a impartir.

Por otra parte y como consecuencia de esta clase de Estructura Organizacional, los trabajadores se preocupan más por desarrollar y cumplir sus actividades particulares, sin tener en cuenta las actividades de los demás, lo cual genera problemas con las demás Áreas que se encuentran relacionadas con cada área en particular. Por ejemplo, en empresas donde se llevan actividades de registro de información a través de software o sistemas de información, es importante desarrollar un pensamiento y entendimiento lógico, orientado a las consecuencias y a la manera en la que cada actividad y proceso alrededor de uno en particular, se puede(n) ver afectado(s) al realizar cualquier cambio en la información que se está digitando o que se ha digitado, sin importar que esto se realice por error o corrección, ya que el resultado en ambos escenarios va a ser diferente al que el sistema en el momento previo al cambio o ajuste tenía establecido.

Para el caso particular de Medicol USA, Inc. se cuenta con un sistema operativo y de registro de información, "QuickBooks", el cual está diseñado para el control de inventarios, administración del mismo, creación y seguimiento de Órdenes de Compra, actividades Contables y Financieras tales como pago a proveedores, a través del cual también se pueden establecer un PYG, un Balance y otros informes o documentos que son el resumen de todas las actividades que durante el periodo que se establezca nos muestran la manera en la cual Medicol USA, Inc. desarrolló su operación en términos monetarios o transaccionales.

²¹ Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9^{na} Edición. McGraw-Hill Irwin. 2009. Pág. 287-289.

En este orden de ideas, se identifica el problema que actualmente existe, ya que una vez se ha creado, enviado y confirmado que el Proveedor ha recibido la(s) Orden(es) de Compra, el Proveedor realiza el envío del pedido correspondiente, este se recibe en el Almacén, donde es necesario que en sistema se refleje el ingreso de la mercancía recibida, previa digitación del mismo. Actividad que debe realizarse para que la persona encargada de las Compras sepa que los pedidos que realizó ya llegaron, la persona encargada del Almacén sepa qué cantidad exactamente de equipos o partes tiene, la persona encargada de Inventarios pueda determinar qué clase de inventario tiene y si debe llevarse algún ajuste o solicitar la confirmación de alguna actividad pendiente por digitación. Los representantes de ventas a su vez una vez se haya ejecutado esta actividad puedan comprometerse con los clientes en un plazo de entrega y que este se cumpla, entre otras. Actividad que si en algún momento no se realiza, causa un desorden y desajuste que ocasiona que las personas encargadas de la toma de decisión establezcan y ejecuten actividades erróneas bajo una información que no es verídica o confiable.

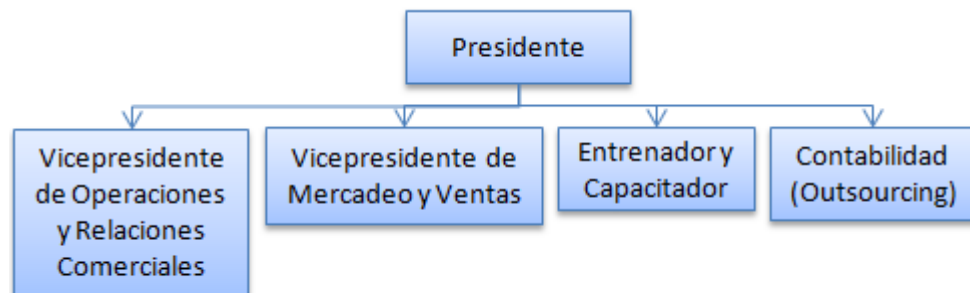


Figura 4. Organigrama de Medicol USA, Inc (Diseñado por la Organización).

3. Por último, se presenta una estructura por lugar o de división por clientes o regiones²², esta clase de estructura se evidencia en el caso de las empresas aliadas y la manera en la cual estas están organizadas y conformadas para poder establecer relaciones comerciales que permitan el desarrollo de las diferentes actividades establecidas en torno a la

²² Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9^{na} Edición. McGraw-Hill Irwin. 2009. Pág. 291- 292.

consecución de los Objetivos Organizacionales, en las regiones donde se encuentran ubicadas.

Esta clase de división, se lleva a cabo alrededor de determinados grupos de clientes o áreas geográficas, buscando brindar una mayor respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de clientes que se tiene, a la vez que se provee un servicio más ágil y mejor. Teniendo presente que lo que se busca es que acorde a la manera que cada una de las diferentes regiones a las cuales se les quiere brindar un servicio y/u ofrecer un bien, se desarrolla, piensa e interactúa en torno a estos bienes y servicios establezca la pauta acorde a lo que la Organización se adecua y opera, como lo explica el Presidente de Medicol USA, Inc.

Por otra parte aunque se desea lograr la mejor prestación de servicio y productos para la satisfacción del cliente, es importante tener presente que muchas de las veces se duplican las actividades entre los diferentes grupos de clientes y áreas geográficas, generando un alto costo de operación. Así mismo, otra de las posibles desventajas que se pueden encontrar es la lenta comunicación y habilidad para compartir los conocimientos y experiencias entre las diferentes unidades de negocio. Para el caso de Medicol USA, Inc. ocurre que con estas diferentes divisiones no se ha llevado a cabo un control y seguimiento con respecto a los envíos y administración del inventario recibido, lo cual se ve reflejado en el desajuste que actualmente presenta el inventario, el cual al ser valorizado, muestra costos irreales.

Por otra parte, como lo muestra el Organigrama de la empresa aliada que existe en México (**Figura 5**), la cual depende de Medicol USA, Inc., se tiene actualmente una estructura por lugar. Siendo ésta el ejemplo de las alianzas estratégicas que se pueden llevar a cabo, mostrando la manera de relación entre diferentes empresas, siendo esto una manera más compleja en la cual están presentes las mismas partes interesadas como lo son los proveedores y clientes. Es esta la manera en la cual hasta los competidores más grandes de un mercado pueden compartir o desarrollar estrategias para poder tener un mayor control del mercado al cual pertenecen logrando sus Objetivos Organizacionales, atendiendo todas las necesidades de sus clientes sin tener que asumir los mismos costos como pasaría si lo hicieran por su propia cuenta. Esta situación ocurre con JMY y las pequeñas empresas proveedoras de partes y equipos de Medicol USA, Inc., pero a su

vez sus distribuidores, concentrando y generando una gran fuerza de ventas, de mantenimiento y soporte técnico que a lo largo del tiempo le representa a cada una de las diferentes empresas aliadas un alto beneficio y reducción de costos. Siendo necesario bajo una verdadera asociación, tener presente que los siguientes aspectos existan entre las mismas²³:

- Excelencia Individual: Ambos socios agregan valor, y sus motivos son positivos (búsqueda de oportunidades) en lugar de negativos (ocultar debilidades).
- Importancia: La pareja quiere que la relación funcione, ya que les ayuda a cumplir con objetivos estratégicos a largo plazo.
- Interdependencia: Los socios se necesitan mutuamente, cada uno ayuda al otro a alcanzar sus objetivos.
- Inversión: Los socios se dedican recursos financieros y otros a la relación.
- Información: Los socios se comunican abiertamente sobre los objetivos, datos técnicos, los problemas y las situaciones cambiantes.
- Integración: Los socios desarrollan formas comunes de funcionamiento, se enseñan unos a otros y aprenden unos de otros.
- Institucionalización: La relación tiene carácter oficial con responsabilidades claras.
- Integridad: Ambos socios son fieles y honorables.

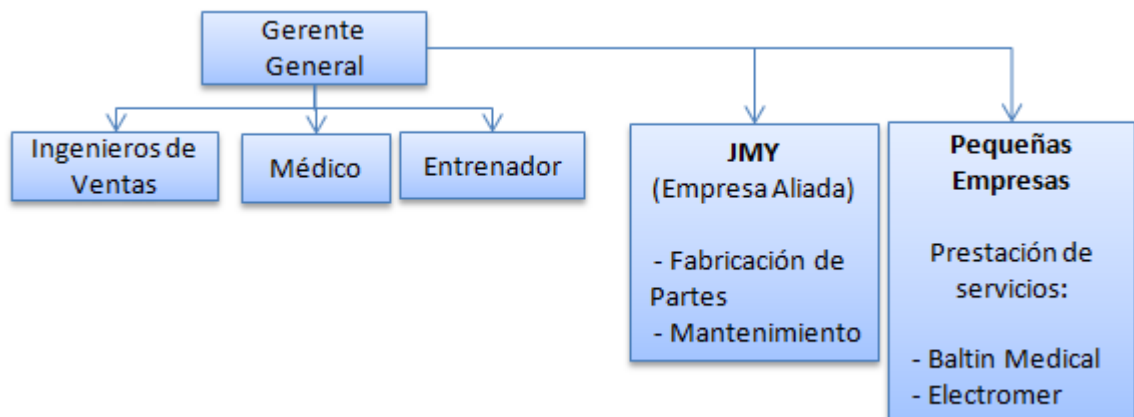


Figura 5. Organigrama Grupo Solight S. de R.L. de C.V. (Empresa en México, diseñado por la Organización)

²³ Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9^{na} Edición. McGraw-Hill Irwin. 2009. Pág. 311-313.

Para el caso de Colombia, Venezuela, Ecuador, Costa Rica y El Salvador, Medicol USA, Inc. tiene presencia de sus equipos, a través de empresas consolidadas, que tienen una figura comercial de distribuidores de sus productos y de los productos que ellos fabrican o comercializan por fuera de la línea de Medicol USA, Inc. Esto mismo se tiene planeado que ocurra en Paraguay, Guatemala y Honduras, durante el siguiente año.

En **Figuras 6 y 7**, se muestra la Estructura Global de las diferentes divisiones por región (país), siendo esta para el 2012 diferente y mayor a la que presenta actualmente en 2011, debido a su deseo de expandir su negocio a otros países donde actualmente no tiene presencia y/o representación.

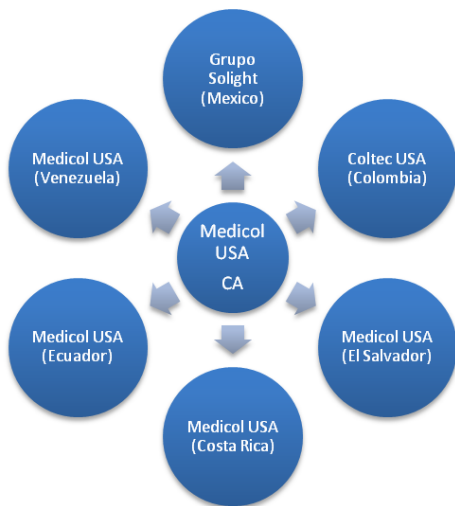


Figura 6. Estructura Organizacional 2011 (Diseñado por la Organización)

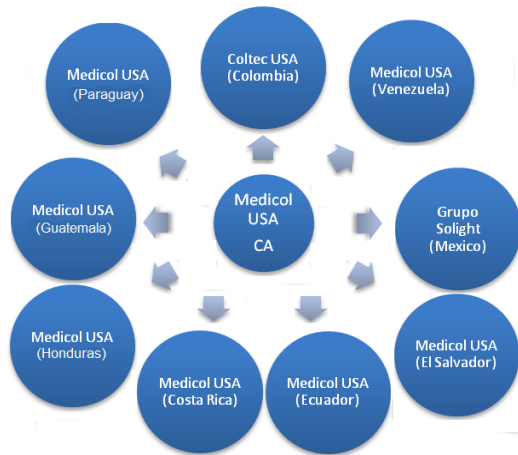


Figura 7. Estructura Organizacional 2012(Diseñado por la Organización)

Estrategia Organizacional

Misión

Medicol USA, Inc. a través de su pensamiento global tiene como ideal principal ofrecer y brindar a doctores, especialistas, médicos, enfermeras, Spas del cuidado de la salud, clínicas cosméticas y a todo profesional relacionado con el cuidado de la piel, los equipos dermocosméticos más nuevos, innovadores, con alta

productividad y al mejor precio del mercado, logrando que cada uno de sus clientes tenga la posibilidad de estar a la vanguardia del mercado y a su vez estos puedan ofrecer tratamientos de bajo costo y con el mejor resultado, garantizando su satisfacción y la de sus clientes. (Previamente establecida por la Organización).

Visión

Medicol USA, Inc. a través de sus alianzas estratégicas y relaciones comerciales con empresas con alto bagaje en la industria manufacturera de equipos dermocosméticos en función de ser su canal de distribución para los equipos existentes y nuevos desarrollos, tiene como meta para el 2015, convertirse en la empresa líder en las Américas (Norte, Centro y Sur), la cual garantice la disponibilidad de los equipos dermocosméticos más efectivos, eficientes, modernos y certificados dentro del mismo mercado, logrando así tratamientos asequibles, efectivos y de alta confiabilidad para todos sus clientes. (Previamente establecida por la Organización).

Valores Organizacionales

Medicol USA, Inc. es una empresa mayorista en la comercialización y distribución de equipos dermocosméticos que se rige y lleva a cabo su operación dentro de la honestidad, apoyo, respeto y ética profesional, basada en la investigación y conocimiento de su sector económico, procurando la mejor relación con sus clientes actuales y potenciales y su consecuente satisfacción. (Previamente establecidos por la Organización).

Objetivos Organizacionales

Antes de empezar este Trabajo de Grado, Medicol USA, Inc. solo había determinado un grupo de Objetivos Organizacionales entorno a la propuesta y plan de negocio para la comercialización de uno de sus dispositivos médicos, lo que implicaba que estos Objetivos no describían en sí las aspiraciones de la Organización en torno a su operación diaria, orientando los esfuerzos al cumplimiento de sus expectativas y metas trazadas. Así que partiendo de esta base y teniendo presente los ideales que en este momento quieren lograr a través de su operación, se establecieron los siguientes Objetivos:

- Posicionar a Medicol USA, Inc. como el comercializador y distribuidor de equipos dermocosméticos más fuerte dentro del Mercado de Dermatoscopía en América (Norte, Centro y Sur).

- Orientar y establecer el los objetivos y metas de Medicol USA, Inc, mediante los planes operativos.
- Mejorar el desempeño de los procesos que se realizan día a día para cumplir las Metas y Objetivos Organizacionales, la legislación y los requisitos de los clientes.
- Investigar, analizar y asimilar los desafíos que el mercado ofrece en torno a su evolución y competitividad.
- Establecer alianzas estratégicas con los diferentes fabricantes y distribuidores, a través de las cuales se lleve a cabo un acompañamiento e intercambio de conocimientos necesarios para el dominio del mercado.
- Establecer un canal de continua comunicación con las empresas con las cuales existe una relación comercial para recibir y evaluar una retroalimentación bidireccional que permita la resolución de las situaciones problema que se presenten.
- Determinar cuáles son los equipos que representan la mayor utilidad con base a sus registros.
- Determinar a través de sus registros cuáles son sus principales clientes y establecer una táctica comercial para que esta relación trascienda.
- Adquirir los bienes necesarios para el desempeño de los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de Medicol USA, Inc., teniendo presente el control de las compras, las ventas, los proveedores, y el cumplimiento y satisfacción de los acuerdos de entrega que se tienen con los clientes y los proveedores.
- Controlar y analizar los bienes recibidos en el almacén de Medicol USA, Inc. y de los que se encuentran en cada una de las regionales, tanto a nivel de inventario como de su impacto económico, para así distribuirlos estratégicamente para la oportuna entrega de estos a los clientes generando un ahorro en el gasto logístico.
- Instalación, ajuste, transformación y mantenimiento de los equipos que presentan falla ya sea por su uso, porque alguna de las partes presente algún defecto de fabricación o por un requerimiento en particular, lo cual garantice la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Realizar una actualización en tiempo real y con mayor frecuencia, de su Página Web, para que los visitantes de este espacio estén actualizados en cuanto al entorno de la Dermocosmética y lo que Medicol USA, Inc. puede ofrecerles.
- Consolidar un equipo o recurso humano apto para el manejo y experiencia necesaria dentro del mundo de la Salud.
- Ofrecer el entrenamiento y ayuda necesaria para consolidar un excelente recurso humano, apto para resolver y atender cualquier situación problema que se presente.
- Incentivar y desarrollar un programa que represente una motivación para su recurso humano. Garantizando un sentido de pertenencia y compromiso para el mejor desarrollo de las actividades a cargo.

- Administración de la información financiera de una manera veraz, confiable y oportuna necesaria para la toma de decisiones.

Según Hernando Mariño Navarrete, *el rumbo estratégico es el punto de partida de cualquier organización. Está compuesto por la misión, visión y los principios y valores de la organización.* Resaltando que la razón de ser de Medicol USA, Inc. es ofrecer a sus clientes equipos dermocosméticos nuevos, innovativos, con alta productividad y al mejor precio del mercado, estando a la vanguardia del mercado y a su vez sus clientes puedan ofrecer tratamientos de bajo costo, asequibles, de confiabilidad y con el mejor resultado garantizando su satisfacción y la de sus clientes.

Lo anterior se busca establecer a través de alianzas estratégicas y relaciones comerciales con empresas especialistas y que dominan el tema de la comercialización y distribución de equipos dermocosméticos, estableciendo un canal o medio de distribución para los equipos existentes y nuevos desarrollos, garantizando la disponibilidad de los equipos dermocosméticos más efectivos, eficientes, modernos y certificados dentro del mismo mercado. Todo dentro de un marco de honestidad, apoyo, respeto y ética profesional, basado en la investigación y conocimiento de su sector económico, procurando la mejor relación con sus clientes actuales y potenciales y su consecuente satisfacción. Demostrando así que esta Organización depende de sus clientes, se creó para ellos y está en función de ellos, necesitando continuamente hacer que este vínculo sea cada día más fuerte, cercano y trascendente, garantizando su permanencia y evolución. Es así y como establece su Visión, la cual repercute o genere lograr un gran posicionamiento dentro del mercado económico al cual pertenece, representado en el liderazgo y la experiencia adquirida.

Para lograr lo anterior y como Hernando Mariño Navarrete lo establece, es necesario identificar el factor o los factores claves, entendidos como un atributo que una organización debe poseer o actividades que debe ejecutar muy bien para sobrevivir y prosperar. Detectado en la medida en que los Objetivos Organizacionales son establecidos de tal manera que se alineen con los procesos estratégicos y de esta manera se conviertan en la base o guía de los procesos misionales, en el sentido que son quienes orientan el rumbo a seguir para lograr llegar al éxito organizacional.

Por otra parte, es importante para Hernando Mariño Navarrete, tener en cuenta *las necesidades de mejoramiento, las cuales son “aspectos que se deben mejorar en relación con la situación actual, por ejemplo: el trabajo en equipo, el manejo de*

inventarios, la medición de la satisfacción de los clientes, la orientación e información al usuario, la compra de materiales y equipos, la gestión de costos". Teniendo la necesidad de hacer que los diferentes procesos y a su vez actividades que están en la zona o grupo correspondiente a los Procesos Misionales estén acorde a la Misión que la Organización ha establecido, a la vez que representen que la ejecución de estas actividades se lleva de la mejor manera, midiendo el grado de satisfacción de los clientes y la concepción que estos tengan acerca del bien o servicio que adquieren día a día.

Por último y como complemento para que la Gestión que se busca tener, sea un éxito, Hernando Mariño Navarrete habla acerca de las *"capacidades o habilidades claves que la Organización debe desarrollar o adoptar a mediano plazo, en los próximos tres o cinco años"*. Estas competencias se encuentran usualmente en procesos de todo tipo: *calidad total, informática, logística, servicios de apoyo, diseño del portafolio de productos y servicios, genérica de recursos financieros, capacitación y entrenamiento*²⁴. Para el caso de Medicol USA, Inc. se vería reflejado en identificación y diseño de los procesos y actividades de apoyo, entorno no solo a los Objetivos Organizacionales sino también a los valores y principios que existen dentro de Medicol USA, Inc.

Lo anterior será la guía para los diferentes procesos que describen la operación de Medicol USA, Inc. Siendo este el punto de partida para definir la base o soporte de la Gestión que presenta Medicol USA, Inc., determinando así los puntos clave que en el Tercer Capítulo se hablarán y explicarán, como lo son los parámetros que se establecerán para poder garantizar que la Misión, la Visión y los Objetivos Organizacionales se alinean, sean medidos y controlados para de esta manera poder identificar las pautas a través de la cuales se logren desarrollar y ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua que garanticen el éxito del Sistema de Gestión diseñando bajo el enfoque por Procesos.

Diagrama de Afinidad²⁵

El Diagrama de Afinidad es un método de organizar la información reunida durante las sesiones de lluvia de ideas, diseñado para reunir hechos, opiniones e ideas

²⁴ Dieckow, Liliana María. (Septiembre, 2004). Factores de gestión claves para la incursión, continuidad y éxito en el Agroturismo. Extraído el 19 de Octubre de 2011 desde <http://www.eumed.net/tesis/2007/lmd/Factores%20Claves%20de%20Exito%20empresario%20organizacional.htm>

²⁵ Sociedad Latinoamericana para la Calidad (2000) Diagrama de afinidad. Extraído el 18 de Octubre de 2011 desde http://sigc.uqroo.mx/03_map_proc/dgc/a/Metodologias/Afinidad.pdf

sobre áreas que se encuentran con determinadas limitantes o situaciones problema. Así mismo ayuda a agrupar aquellos elementos que están relacionados de forma natural, teniendo como resultado, que cada grupo se une alrededor de un tema o concepto clave, siendo esto un proceso creativo que produce consenso por medio de la clasificación que hace el equipo en vez de dar origen a una discusión. Este método fue creado por Kawakita Jiro y también es conocido como el método KJ.

Bajo la dinámica que el Diagrama de Afinidad plantea, se llevó a cabo con los miembros o trabajadores de Medicol USA, Inc. esta actividad, donde se habló acerca de los diferentes aspectos en los cuales ellos veían que se podía encontrar una situación que afectara la operación normal de Medicol USA, Inc., así mismo se buscó obtener los siguientes objetivos²⁶:

- Promover la creatividad de todos los integrantes del equipo en todas las fases del proceso.
- Derribar barreras de comunicación. Las cuales se presentan cuando no existe una relación bajo la cual haya la confianza con los superiores de expresar ideas, nociones o percepciones que se tienen con respecto a un tema o temas que presentan inconvenientes.
- Promover conexiones no tradicionales entre ideas/ asuntos.
- Permitir que las soluciones emerjan naturalmente, aun en asuntos que datan de tiempo atrás.
- Promover el paso de ideas individuales a ideas construidas por los miembros del equipo.
- Vencer la "parálisis de equipo" que surge de la existencia de una gama abrumadora de opciones y de la falta de consenso.

Posterior a esto se planteó la siguiente pregunta:

¿Por qué la operación de Medicol USA, Inc. se ve afectada?

Teniendo presente el *Diagrama de Afinidad (Figura 8)*, el cual es el resultado de haber agrupado en Temáticas Generales cada una de las situaciones problema que los miembros o trabajadores de Medicol USA, Inc. identificaron como un factor que entorpece la operación diaria, se logró observar con claridad que tipos de procesos existen:

²⁶ Universidad del País Vasco. (n.d). Extraído el 20 de Octubre de 2011 desde http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/trabajoenequipo/es_trabajo/adjuntos/DIAGRAMA%20DE%20AFINIDAD.pdf

- *Planeación estratégica*: Proceso relacionado con los resultados obtenidos, la planeación de los últimos años, los análisis y el manejo de la información que se lleva a cabo.
- *Mejora continua*: Proceso relacionado con todos los aspectos entorno al cliente como lo son el tiempo de respuesta, los sistemas de comunicación y la capacidad en la atención que se les brinda. Lo cual representa un factor de mejora y de diferenciación frente a la competencia.
- *Gestión Comercial*: Proceso relaciona con la estrategia comercial, la diversidad de equipos, los incentivos, el tiempo y los compromisos de entrega de equipos.
- *Gestión de Compras*: Proceso presente en el seguimiento y administración de los pedidos, la evaluación de los proveedores, la diversidad de los Proveedores en caso que alguno no pueda cumplir con alguna entrega poder tener a otro como alternativa y en cumplimientos de los compromisos adquiridos.
- *Gestión de la Distribución e Inventarios*: Proceso vinculado con las diferencias que existe entre el saldo en físico y en sistema de cada una de las referencias, equipos o partes que se comercializan y distribuyen, así como los registros, seguimiento y control de cada movimiento de los mismo.
- *Gestión del Mantenimiento e Instalación*: Proceso relacionado con el manejo que actualmente se tiene establecido para la atención de esta clase de servicios que generan valor agregado y logran diferenciar a las diferentes organizaciones entre sí.
- *Gestión de Talento Humano*: Proceso el cual vela supervisa el desempeño de los trabajadores, su capacitación y continuo crecimiento profesional y personal, los recursos que estos tienen y la carga laboral, de lo cual depende el resultado que cada uno de ellos obtiene posterior a la ejecución de las actividades a cargo.
- *Gestión Financiera*: Proceso a cargo del estado de las cuentas por pagar, el de cuentas por cobrar y el manejo de la contabilidad.
- *Gestión de Soporte Informático*: Proceso que se encarga de los canales de comunicaciones que actualmente dispone la compañía los cuales se encuentran en un estado de subutilización.

Lo anterior representó un primer paso en la identificación de los diferentes procesos que se llevan a cabo y las diferentes problemáticas que se presentan en cada uno de estos, esta información es vital para explicar en el apartado del Mapa de Proceso, como está estructurada Medicol USA, Inc. En dicho apartado se entrará en más de detalle de la posición que cada uno de los procesos ocupa

dentro de la Organización. Lo cual será ampliado en el Capítulo 2 acorde a la Caracterización y Documentación que se haga de los procesos.

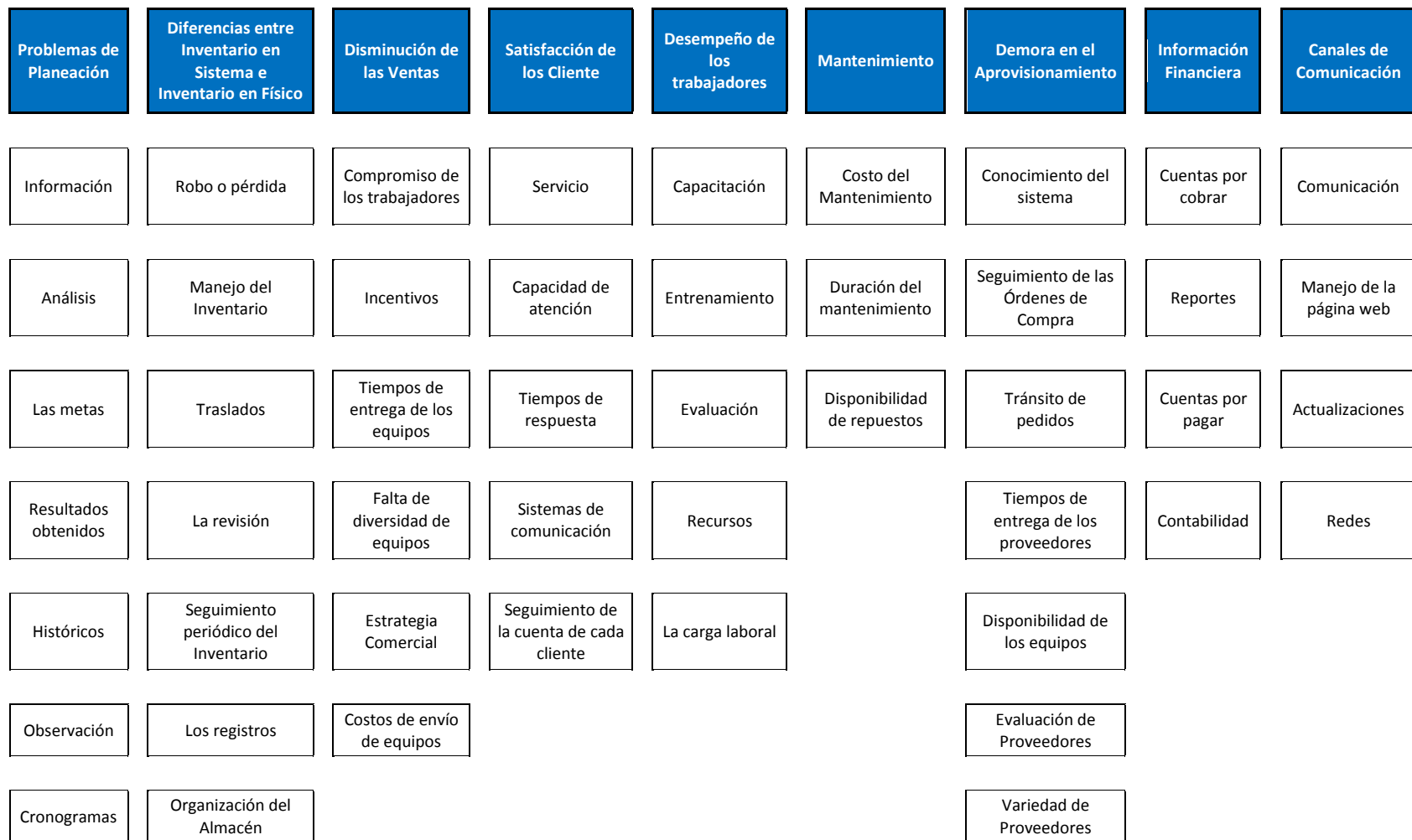


Figura 8. Diagrama de Afinidad

Mapa de Procesos

El conocimiento de los tipos de procesos ofrece la claridad necesaria para identificar prioridades y no perder de vista el Objetivo o Meta del Sistema de Gestión en el que se aplica la Gestión por Procesos. Existe una gran variedad de clasificaciones en la agrupación de los Procesos, muchos de ellos se clasifican por su alcance o por su repercusión en la calidad, aunque desde distintos enfoques generalmente se mencionan tres tipos de procesos: Estratégicos, Operativos y de Soporte o Apoyo²⁷.

Porter clasifica las cadenas de valor de una organización en dos tipos: básicas u operativas y de soporte o de apoyo. Las actividades básicas son aquellas que crean valor para los clientes, mientras que las de apoyo ayudan a la coordinación, la infraestructura de la empresa, el desarrollo tecnológico, etc., con el objetivo común de obtener beneficios para los clientes de la empresa.

Los procesos de Medicol USA, Inc. Los podemos definir bajo los siguientes grupos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Entendiéndose cada grupo de la siguiente manera, los procesos que corresponden al grupo Estratégico, son todos aquellos procesos y a su vez actividades que se llevan a cabo previo, durante y posterior a la ejecución de la operación con el fin de soportar toda la operación y a su vez son los que orientan o guían la ejecución de los demás procesos, ya que están relacionados con la planificación, organización, asignación y control de los recursos. Por su parte, los procesos que pertenecen al grupo Misional, son todos aquellos procesos y a su vez actividades que se llevan a cabo acorde a la estrategia planteada y son los que garantizan la consecución de los objetivos trazados, orientados a la satisfacción del cliente. Por último, los procesos que corresponden al grupo de Apoyo, son todos aquellos procesos y a su vez actividades que complementan a los procesos misionales de tal manera que se garantice que la ejecución de los Procesos Misionales sea un éxito.

Acorde a toda la información anteriormente expuesta, la manera en la cual Medicol USA, Inc. está establecida en este momento y a los diferentes procesos identificados a través de la actividad del Diagrama de Afinidad, se establece que el Mapa de Proceso bajo el cual se ejecuta operación de Medicol USA, Inc. es el siguiente:

²⁷ Moreira Delgado, Mercedes de la C. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. Extraído el 19 de Octubre de 2011 desde http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm#cargo.

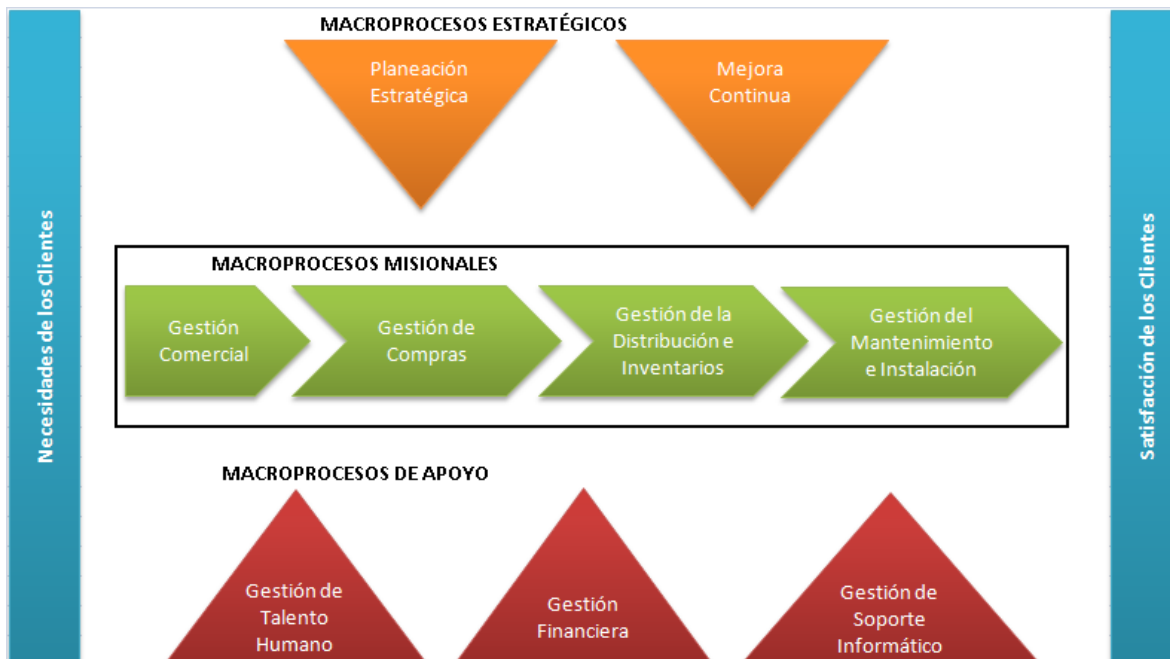


Figura 9. Mapa de Procesos Medicol USA, Inc.

Al momento de explicar a Medicol USA, Inc. a través de la Gestión por Procesos, debemos tener en cuenta que los diferentes procesos identificados se encuentran relacionados y son la manera a través de la cual los siguientes departamentos llevan a cabo sus actividades para lograr los Objetivos Organizacionales, dentro de los cuales están:

- Administrativa
- Compras
- Sistemas
- Logística
- Financiera
- Comercial
- Mantenimiento
- Calidad
- Talento Humano

Lo anterior acorde a lo que se habló y revisó con Javier Serrato, Presidente fundador de Medicol USA, Inc. “La idea y resultado que se ha buscado es que Medicol USA, Inc. llegue a tener una estructura dentro de la cual se cuente con el suficiente capital humano, a través del cual se tengan la anteriores Áreas o Departamentos, lo cual garantice que la operación normal se lleve a cabo con

especialidad en cada una de las actividades realizadas, orientadas a la satisfacción de los requerimientos de los clientes, generando un alto margen de utilidad”.

Según lo anterior y acorde a los diferentes enfoques y procesos encontrados, estos se pueden clasificar de la siguiente manera:

Cuadro 2. Procesos encontrados.

Grupo	Macroprocesos	Áreas Involucradas	Responsables o colaboradores
Estratégicos	Planeación estratégica	Administrativa	Presidente <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva
	Mejora Continua	Calidad	Jefe de Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Calidad
Misionales	Gestión Comercial	Comercial	Jefe Comercial <ul style="list-style-type: none"> • Representantes de Ventas
	Gestión de Compras	Compras	Jefe de Compras <ul style="list-style-type: none"> • Compradores
	Gestión de Distribución e Inventarios	Logística	Jefe de Logística <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Bodega
	Gestión del Mantenimiento e Instalación	Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogos en Mantenimiento.
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Talento Humano	Jefe de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Psicólogos
	Gestión Financiera	Financiera	Jefe de Financiera <ul style="list-style-type: none"> • Contador • Tesorero
	Gestión de Soporte Informático	Sistemas	Jefe de Sistemas <ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo en sistemas.

Así mismo a la vez que se identifican los procesos y sus respectivos Departamentos involucrados, es necesario determinar de qué manera al establecer los procesos, sus respectivas actividades dan u ofrecen siempre un valor agregado, quienes son los actores que garantizan que se ejecuten las actividades, cuáles son los parámetros a través de los cuales se llevan a cabo, como se reportan los resultados obtenidos, de qué manera se tiene la capacidad para toma de decisiones centralizada o descentralizada acorde a las diferentes clases de situaciones, de qué manera se es eficiente y eficaz para lograr ser efectivo, establecer la razón por la cual se realizan las diferentes actividades, que se busca a través de las mismas y determinar de qué manera se logra mejorar lo que se ha desarrollado anteriormente, teniendo un campo de acción en cadena, comenzando en las actividades, pasando a los procesos y por último en los Departamentos. Para esto será importante establecer las diferentes actividades y su correspondiente Proceso a través de la caracterización de los diferentes Procesos, según lo cual se establezcan tanto las actividades que actualmente se

ejecutan, como las actividades que son necesarias para el logro de los Objetivos Organizacionales, actividad que se explicará en el siguiente Capítulo.

Es de esta manera que se logra tener una visión y entendimiento a través de las Gestiones Funcional y por procesos, lo cual repercute en el logro de las Metas y/u Objetivos Organizacionales, según lo cual es importante y como primera medida, identificar cuáles son los factores o limitantes que hacen que la operación normal dentro de Medicol USA, Inc. se vea alterada o no sea la esperada y se detalle la situación particular que se vive en este momento, cómo se puede solucionar y quién estaría a cargo de la gestión y solución de esta problemática. Para lo cual se llevó a cabo el siguiente análisis de Problema vs. Solución planteada, el cual es el resumen de los problemas más importantes que se observan dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las diferentes situaciones encontradas posterior a la actividad que dio como resultado la identificación del Diagrama de Afinidad.

Problemas Identificados vs. Proceso de Mitigación

Cuadro 3. Problemas identificados.

Problema Identificado	Proceso de Mitigación	Proceso a Cargo	Explicación
La autoridad está centrada en una sola persona, ésta toma las decisiones y asume el control, experimentándose un autoritarismo, ya que toda decisión está encabezada o se decide únicamente a través de su presidente, el cual la toma y comunica que debe hacerse a nivel operativo y de ejecución.	Definir el perfil de cada uno de los trabajadores y/o colaboradores necesarios, cuya experiencia represente el logro de las Metas y Objetivos Organizacionales, ya que cuentan con la suficiente especialidad a través de lo cual se encuentren en la capacidad de tomar decisiones orientadas al éxito.	Cada uno de los procesos.	Según los establecimientos de la Teoría de la Gestión por Procesos, es necesario que exista un personal el cual tenga la suficiente especialidad en su respectivo tema acorde a lo cual este tome sus propias decisiones, las cuales estén bajo la guía de las Metas y Objetivos Organizacionales. Según lo cual se busque que cada uno de los procesos sea exitoso inicialmente individualmente y de esta manera y según su interacción con el resto de procesos se logre una alineación Organizacional. Lo anterior bajo el marco de autonomía y autocontrol.
Actividades sin responsable claramente establecido.	Definir actividades por responsable o colaborador.	Cada uno de los procesos.	No se ha llevado a cabo la definición de las diferentes actividades que están a cargo de determinado trabajador o colaborador, para de esta manera evitar que las actividades se lleven a cabo 2 veces.
No existe ningún análisis o sistema claramente establecido a través del cual se establezcan metas y con base a los resultados obtenidos e históricos se tomen decisiones.	Definir las Metas Organizacionales y establecer el método a través del cual se mida el grado de cumplimiento de cada una de las metas propuestas. Lo cual implique un registro como parámetro de decisión.	Planeación Estratégica.	Para poder llevar a cabo la mejor toma de decisión, la cual repercuta un gran impacto a favor de la Organización, es necesario basarse en información confiable y de suficiente precisión, lo cual muestre cuál puede ser una posible tendencia que oriente a la Organización en la búsqueda de las Metas y Objetivos que se plantee.
Archivo con carpetas e información repetida o en desorden.	Revisión, homologación, creación de protocolo y organización de archivos.	Cada uno de los procesos según los documentos y espacio que dispongan para este archivo.	Como resultado de no establecerse un encargado único y no tener protocolos bajo los cuales se pueda llevar a cabo la apertura y registro de los diferentes clientes y proveedores, en el archivo se encuentran repetidas carpetas y dentro de esta información que al momento de corroborar el sistema con el soporte físico ocasiona diferencias e inconformidades entre los mismos. Según lo cual al momento de llevarse a cabo alguna toma de decisión no se cuenta con información confiable.
Falta de seguimiento y gestión a las actividades.	Creación de protocolos, agendas u horarios de trabajo y mecanismos de seguimiento.	Cada uno de los procesos acorde a la información e importancia que cada una tenga.	Como consecuencia de los problemas expuestos anteriormente a este, es necesario diseñar, establecer, publicar y hacer que los trabajadores conozcan y sepan donde se encuentran los diferentes protocolos o lineamientos para llevar a cabo cada una de las actividades de la mejor

			manera. Para de esta manera una vez alguno de ellos se encuentre en la necesidad de desarrollar alguna actividad como reemplazo o como nueva actividad asignada, se encuentre en la capacidad o tenga el soporte necesario para ejecutar dicha actividad.
Traslados de equipos y dispositivos, sin diligenciarse registros para trazabilidad.	Creación, registro y seguimiento de registros.	Gestión de Distribución e Inventarios.	Como complemento a la anterior medida para mitigar los problemas encontrados, es necesario, diseñar y establecer formatos a través de los cuales y según su tipo de información a ser contenida o registrada, se diligencien representando la manera de hacer seguimiento y control de la información dentro de Medicol USA, Inc.
Equipos y dispositivos en mal estado. Falta de revisión.	Levantamiento, revisión y selección del inventario.	Gestión de Distribución e Inventarios.	Como respuesta y en apoyo a los registro que se han de crear, se debe llevar a cabo el registro y estudio del inventario existente dentro de Medicol USA, Inc. y sus empresas aliadas para de esta manera poder determinar cuál es la situación en términos de stock vs. Inventario necesario para atender la demanda de los clientes. Lo cual represente una buena administración en la adquisición, mantenimiento y comercialización de los equipos, dispositivos y/o accesorios.
Desconocimiento del stock o inventario dentro de Medicol USA, Inc. Y sus empresas aliadas. Falta de registros.		Gestión de Compras.	
Alto número de equipos y/o accesorios por referencia.		Gestión Comercial.	
Desconocimiento del estado de cartera de los clientes y proveedores.	Generación de reportes y revisión contra archivos en físico (carpetas de archivo).	Gestión Financiera.	Se encontró que no se llevaba a cabo un continuo seguimiento del estado de cuentas por cobrar y pagar lo cual repercute en el estado de liquidez y solvencia de Medicol USA, Inc. para lo cual es necesario que apoyados y teniendo en cuenta la creación de protocolos y horarios o agendas de trabajo se diseñe la manera bajo la cual se garantice que esta clase de actividades se lleven a cabo de la mejor manera y así se logre el recaudo y pago de las diferentes obligaciones contraídas.
Respuesta y tiempos de atención a las solicitudes de los clientes.	Seguimiento y gestión en la consecución de elementos.	Gestión Comercial. Gestión de Soporte Informático.	Como consecuencia de la falta de seguimiento de las actividades realizadas y el incumplimiento de los proveedores en la entrega de los pedidos solicitados, se maneja un alto tiempo de atención a reparaciones, servicios y entrega de equipos. Para lo cual Una vez se diseñe un método a través del cual se lleve a cabo un alto grado de seguimiento y se asegure el cumplimiento de las entregas por parte de los proveedores, se mitigará este inconveniente.
No se han establecido parámetros para garantizar la ejecución, control y administración de las actividades.	Diseño, implementación y evaluación de indicadores de gestión.	Cada uno de los procesos según los aspectos a ser medidos y controlados.	Como medida para asegurar que las actividades de Medicol USA, Inc. se llevan a cabo de la mejor manera, es necesario establecer los parámetros o indicadores de gestión que son necesarios para que controlar y evaluar la gestión y los resultados obtenidos, a la vez que se establecen o determinan medidas a través de las cuales los inconvenientes presentados serán mitigados o corregidos.
	Diseño, implementación y evaluación de las actividades preventivas correctivas y de		

	mejora continua		
Costos de Mantenimiento	Revisión y ajuste de la negociación que se ha llevado a cabo con los diferentes Proveedores, para de esta manera reducir costos y tener la mejor cobertura de repuestos. Lo anterior acorde a los requerimientos.	Gestión de Compras.	Para poder ofrecer el mejor servicio a un precio justo y asequible a los diferentes clientes, lo cual repercute una ventaja competitiva frente a los competidores o empresas del mismo sector económico, es necesario revisar y evaluar las negociaciones realizadas y de esta manera ajustarlas a beneficio de Medicol USA, Inc. y sus clientes sin que el Proveedor se vea afectado.
Disponibilidad de repuestos		Gestión de Mantenimiento e Instalación.	
Tiempos de respuesta			
Falta de sistemas a través de los cuales exista un canal de comunicación con los clientes.	Establecer el sistema a través del cual los clientes bajo un fácil acceso y envío de información pueden hacer saber a Medicol USA, Inc. sus requerimientos y del mismo modo saber el trámite en el cual se encuentra cada una de sus peticiones.	Gestión de Soporte Informático.	Para poder conocer los requerimientos de los clientes y a su vez hacerle saber al cliente si se está en la capacidad de atender sus requerimientos, es necesario contar con un sistema a través del cual se esté en continuo contacto y comunicación con estos.
No existe ningún programa o sistema a través del cual el personal se capacite, este logra conocer qué debe hacer después de mucho tiempo de desempeñar sus actividades.	Estipular una vez se hayan identificado los diferentes cargos y sus respectivos perfiles, las actividades y protocolos a través y según los cuales se debe ejecutar cada una de las actividades, cada una de estas teniendo presente las Metas y Objetivos Organizacionales previamente establecidos.	Gestión de Talento Humano.	Para poder garantizar que la operación dentro de Medicol USA, Inc. se lleva a cabo de la mejor manera es necesario garantizar que cada una de las personas que se desempeña dentro de la Organización, conoce exactamente y con especialidad cada una de las actividades que debe desempeñar para de esta manera evitar los inconvenientes o ejecuciones parciales de las actividades, lo cual se vea reflejado en el resultado a ser obtenido y/o en la insatisfacción del cliente.

CAPÍTULO 2

ESTANDARIZACIÓN (NORMALIZACIÓN TÉCNICA EMPRESARIAL) Y DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE MEDICOL USA, INC.

Como consecuencia y acorde a los diferentes problemas encontrados, se plantea la necesidad de establecer los diferentes parámetros o medidas a través de las cuales se logre la solución y/o en su defecto mitigar estos aspectos de tal manera que se lleve la operación dentro de Medicol USA, Inc. de la mejor manera.

Es de esta manera que se establece que a través de 2 puntos claves se logre este Objetivo, los cuales son: a) Llevar a cabo la Caracterización y Documentación de los diferentes procesos presentes, los necesarios y los que se ejecutan de una manera peculiar dentro de Medicol USA, Inc., acorde a lo cual se identifiquen todas las actividades que actualmente se ejecutan y las que se requieren. Este punto clave se desarrollará y explicará en este capítulo. b) Establecer y definir los Sistemas de Medición, a través de Controles e Indicadores de Gestión, los cuales garanticen que cada actividad y a su vez proceso que sea realizado, respectivamente, reflejen la excelencia operativa y obtención de los Objetivos y Metas Organizacionales que se tracen. Este punto clave se desarrollará en el Capítulo 3.

La finalidad de este apartado es realizar la Caracterización de cada una de las actividades y documentación de cada uno de los procesos presentes en Medicol USA, Inc. dentro de los cuales se establecerán: el Objetivo, el Alcance, los diferentes tipos de Proveedores (sean estos internos o externos), las Entradas, sus respectivas Actividades (actuales como las que se necesiten establecer y ejecutar), sus Salidas y a su vez sus respectivos Usuarios (sean estos internos o externos). Como complemento a la anterior información, será necesario identificar y señalar, los Responsables, los Participantes y relacionar los diferentes Documentos, siendo estos últimos el medio a través del cual se consigna la información de cada una de las Actividades que se desarrollan dentro de cada Proceso.

Por otra parte y como complemento y/o soporte a lo anterior, es necesario identificar qué aspectos representan las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas presentes al inicio, durante y posterior a la ejecución de las actividades que anteriormente mencionamos, Medicol USA, Inc. debe plantear o estructurar en torno a su razón de ser, es decir establecer el grado de importancia que tienen las actividades a ser caracterizadas y los procesos a ser documentados, teniendo como parte vital e importante, establecer las diferentes estrategias que se deben implementar en orden de la consecución de los diferentes Objetivos Organizacionales planteados. Identificando las alternativas, posibles propuestas o ajustes que sean necesarios como respuesta o accionar en la búsqueda del mejoramiento continuo, bajo el cual garantice la satisfacción de las necesidades y requerimientos que los clientes tienen, teniendo presente factores como el Mercado, los competidores, productos y servicios presentes.

2.1. Medicol USA, Inc. Situación actual

Medicol USA, Inc. como se vio a través de su Organigrama actual en el Capítulo 1, está conformada por su Presidente, la Vicepresidencia de Operaciones y Relaciones Públicas, la Vicepresidencia de Mercadeo y Ventas, el área de Entrenamiento y Capacitación y por último su parte Contable que está administrada y llevada a cabo bajo una empresa de Outsourcing. Según lo cual existen 2 niveles jerárquicos: La presidencia y los cargos que están bajo la dirección de la Presidencia. Teniendo presente que la Presidencia o través de esta y en colaboración de los encargados de cada proceso, establezcan los planes de acción, se ejecutan las actividades y procesos planteados, planeados y establecidos.

2.2. Análisis DOFA

Teniendo en cuenta la situación actual de Medicol USA, Inc. no solo de su parte Administrativa o de su Estructura Organizacional, sino también de las diferentes actividades que realiza y del entorno en el cual se encuentra actualmente, es decir, sus competidores, los recursos de los cuales cuenta y la manera en la cual los asigna, se realizó un estudio de las diferentes actividades, que normalmente se llevaban a cabo en el pasado, para lo cual y posterior a su análisis y los resultados hasta ahora obtenidos es necesario establecer los diferentes aspectos que condicionan el éxito o cumplimiento de los Objetivos y Metas Organizacionales en torno a la satisfacción del cliente, la imagen que este tiene con respecto a Medicol USA, Inc., sus productos y servicios y de qué manera esto limita o ayuda a que la relación comercial entre los clientes y Medico USA, Inc. sea cada vez más cercana

y perdurable. Para esto se llevó a cabo la identificación y análisis DOFA, a través del cual se identificaron las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que la operación normal de Medicol USA, Inc. tiene actualmente como resultado de sus competidores, el Mercado o sector económico dentro del cual se encuentra ubicada, su plan de negocio y los resultados que busca obtener posterior a la ejecución de las diferentes actividades planeadas, todo esto entorno y teniendo presentes los Objetivos Organizacionales planteados tanto en este Trabajo de Grado como en los diferentes Documentos que este contempla.

Así mismo se proponen las estrategias a través de las cuales se busca que a partir de las diferentes situaciones tanto a favor como en contra, se defina cuales pueden ser las alternativas a ser implementadas y ejecutadas, que representen que todo aquel obstáculo, desafío, limitación o situación fuera de lo normal sea mitigada o solucionada con el ánimo de cada día ser más competitivos, tener un mejor posicionamiento y reconocimiento a lo largo de las personas que están relacionadas con el Mundo de la Dermocosmetología, logrando así un mayor crecimiento que el cual se ha tenido y del cual se tiene alguna expectativa de llegar a experimentar, lo cual se vea en el aumento de las utilidades y del buen desempeño y satisfacción de las personas que se desempeñan dentro de esta Organización. Toda esta información está consignada en el **cuadro 4**.

Cuadro 4. Matriz DOFA (Diseñada por Andrés Serrato).

<p align="center">Medicol USA, Inc.</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aumentar su rentabilidad sin incurrir en altos costos. • Cantidad y especialidad de los diferentes equipos, accesorios y dispositivos acorde a sus respectivas líneas de negocio. • La evolución y constante necesidad de nuevos equipos. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto volumen de equipos de bajo costo sin plan de negocio establecido. • Mercadeo y manejo de imagen deficiente • Valor vs. Rentabilidad, reflejado en el costo de envío de pedidos o compras de los clientes. • La capacidad de tener presencia en los demás países de América Latina y a nivel doméstico.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociación para lograr alianzas estratégicas. • Negociación con los proveedores en la cual se logren excelentes tiempos de entrega, puntualidad y cumplimiento de entregas por parte de sus proveedores, cumpliendo así con los acuerdos de entrega con los clientes. • La necesidad a nivel mundial de equipos dermocosméticos 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr aumentar su rentabilidad, a través de las negociaciones que se lleven a cabo y la creación de alianzas estratégicas, lo cual no le repercute un aumento de costos. • Lograr una mayor cobertura debido a la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología que satisfagan las necesidades a nivel mundial. 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de las alianzas estratégicas, lograr un posicionamiento e imagen. • Generar una estructura de venta que permita y limite el tipo de ventas o adquisiciones por parte de los clientes, lo cual no genere perdidas. • Aprovechar la necesidad mundial de equipos dermocosméticos, para así establecer países objetivo donde no hay cobertura.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de la demanda de los diferentes equipos dermocosméticos. • Cantidad de competidores. • Cantidad y diversificación de equipos, accesorios y dispositivos que tienen precio competitivo en el mercado frente a los de la Organización. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de negocio a través del cual se tenga una mayor rentabilidad sin que esta implique altos niveles de inventario con poca rotación. • A través de la cantidad y especialidad de sus equipos, generar un alto índice de competitividad. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar un plan de negocio y de mercadeo para que todos los equipos que tengan alto inventario y baja rotación logren ser vendidos. • Establecer una imagen reconocida para que esto represente un factor competitivo.

2.3. Procesos detectados y Áreas a fin

Esta sección está orientada a ampliar la información expuesta en el Capítulo 1, en el cual se llevó a cabo la identificación de los diferentes Procesos y Área o Departamentos, acorde a lo cual en este Capítulo se explicará la relación y correspondencia que existe entre estos 2 aspectos del Sistema de Gestión.

Como primera instancia o eslabón de la cadena encontramos los Procesos Estratégicos, según los cuales se establecen las Metas y Objetivos Organizacionales, la estrategia a través de la cual estos logros van a ser cumplidos, qué políticas se establecen en torno a estos, cuál es el Plan o son los Planes de Acción a través de los cuales se identifican y establecen las diferentes actividades necesarias, cuándo se deben ejecutar (define la dependencia o secuencia entre las diferentes actividades y como cada una interactúa o se relaciona con las demás), quién las debe ejecutar, quien es el responsable, cómo se deben ejecutar y de qué manera se analizará el desempeño posterior a la ejecución de las diferentes actividades en términos de toma de decisiones, ajustes y mejoras.

Dentro del primer eslabón se encuentra inicialmente y actualmente, el Proceso de Planeación Estratégica, ejecutado y bajo la responsabilidad de la Presidencia, a través del cual se encuentran el **cuadro 5**.

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Planeación Estratégica	No hay un área claramente establecida.	Presidencia.	<ul style="list-style-type: none">• Orientar y controlar el Plan de acción de la organización en su totalidad.• Definición de los Objetivos por Plan de Negocio.

Cuadro 5. Proceso de Planeación estratégica actual.

Como siguiente instancia o eslabón de la cadena se encuentran y actualmente operan los procesos Misionales, los cuales representan la razón de ser la Organización y de estos depende el buen funcionamiento de la operación que se planea ejecutar. Es así como se identifican y priorizan los procesos críticos, tales como la negociación para la adquisición de equipos, sujetos a la compra de los mismos, y la prestación de la instalación y mantenimiento necesarios posterior a su adquisición por parte de cada uno de los clientes, los cuales dependiendo de la secuencia, orden e interacción entre sí limitarán o facilitarán el desarrollo de la operación y ejecución de actividades, evitando retrasos y complicaciones. Esta información se encuentra en el **cuadro 6**.

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Comercial.	Inicialmente no se habían establecido área y las actividades se repartían entre las personas que las pudieran desempeñar.	Vicepresidente de Mercadeo y Ventas.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de productos. • Recepción de los requerimientos de los clientes. • Registro de los formatos de compromiso de venta. • Negociación con los clientes.
Compras.		Vicepresidente de Operaciones y Relaciones Públicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los contratos. • Selección de Proveedores. • Diligenciar contratos con los proveedores, estableciendo los respectivos compromisos contraídos. • Emisión de Orden de Compra. • Evaluación de los aspectos técnicos. • Evaluación de los equipos comprados.
Mantenimiento e Instalación		Encargado de Entrenamiento y Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de mantenimiento y calibración de los equipos e infraestructura. • Coordinar la prestación del servicio de Mantenimiento. • Ejecutar el Mantenimiento. • Coordinar la instalación de los equipos. • Solicitud de repuestos. • Verificar garantía de los equipos. • Verificar las condiciones de los equipos.

Cuadro 6. Procesos Misionales actuales.

Por último en esta jerarquía, se encuentran actualmente y opera un proceso de Apoyo, proceso que es el soporte para algunas de las actividades que se realizan con respecto a los procesos Estratégicos y Misionales, así como se observó en los Procesos Misionales, en la ejecución de las actividades de este eslabón, también se ejecutaban sin un encargado o responsable sino bajo la persona que estuviera disponible y bajo la información que se tuviera sin importar un direccionamiento estratégico para el logro de algún objetivo establecido. Esta información se encuentra en el **cuadro 7**.

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Soporte Informático	No hay un área claramente establecida.	No se ha definido un responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y controlar el Plan de acción de la organización en su totalidad.

.Cuadro 7. Proceso de Apoyo actual.

2.4. Procesos sugeridos, identificación de áreas y mejoras en los procesos detectados inicialmente

Como medida de mejora y después de haber detectado las funciones normales que se llevaban a cabo dentro de Medicol USA, Inc. se realizó un estudio de las funciones adicionales que debían ejecutarse en cada uno de los procesos y por

ende estar bajo la responsabilidad de su respectivo encargado, una vez este o estos fueran establecidos, para de esta manera saber quién es el responsable de la ejecución, control, seguimiento y mejora del proceso y a sus vez de las actividades planeadas.

De esta manera y según el análisis de identificación de procesos (información anteriormente expuesta) realizados dentro de Medicol USA, Inc. y bajo el deseo y orientación de separar los diferentes procesos encontrados y lograr su especialidad, se detectaron los siguientes procesos, áreas y actividades, los cuales estaban al anteriormente asignados a uno, pero los ejecutaban varios trabajadores, los cuales ya tenían a cargo uno o más procesos. Para lo cual es necesaria la incorporación de nuevo personal que se encuentre solamente a cargo de estos procesos y sus respectivas actividades, garantizando la ejecución a cabalidad de los mismos. Lo anterior se muestra en el **cuadro 8**.

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Planeación Estratégica	Área de Planeación Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Planeación Estratégica. • Encargado de Planeación Estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los Objetivos y Metas Organizacionales. • Gestión del Sistema de Capacitaciones y Asistencia Técnica. • Socialización de los Planes Operacionales. • Seguimiento y medición del proceso. • Seguimiento constante de los servicios ofrecidos y mejorarlos. • Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
Mejora Continua	Área de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Calidad. • Encargado de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y análisis del nivel de satisfacción de los clientes. • Diseño de la evaluación de la Organización con respecto a su cumplimiento. • Revisión del Sistema de Gestión de Calidad planteado. • Control de Documentos, Registros y Producto no Conforme. • Seguimiento y medición del proceso. • Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Cuadro 8. Procesos de Planeación Estratégica propuestos.

Dentro de estos procesos es necesario hablar de la evaluación que se debe llevar a cabo de las actividades que se diseñan y establecen, la cual establezca y analice los siguientes aspectos en torno a garantizar que se logren las Metas y Objetivos Organizacionales, teniendo presente el ciclo PHVA:

- ¿Son las actividades que se establecen, suficientes para el logro de las Metas y Objetivos Organizacionales planteadas?
- ¿Qué factores permiten o interfieren el buen desarrollo y ejecución de las actividades planteadas?
- ¿Es clara la descripción de las actividades a ser realizadas?
- ¿El sistema de capacitación es acorde y ayuda a establecer los diferentes conocimientos necesarios para resolver las situaciones problemas que se presentan como resultado del continuo cambio y desafío del mercado en el cual se encuentra la Organización?
- ¿Los recursos tanto físicos, humanos como tecnológicos son los adecuados para que las actividades que se plantean se lleven a cabo a satisfacción y orientadas al logro de los Objetivos y Metas Organizacionales?
- ¿Se tiene en cuenta la opinión y experiencia de los trabajadores antes de la toma decisión?
- ¿Cada cuanto se estudia y mide el cumplimiento de los Objetivos y Metas Organizacionales establecidas?

Como complemento al anterior cuestionamiento para su respectivo análisis, es necesario establecer un seguimiento y sistema de mejora o corrección a través del cual al determinarse las situaciones problema u obstáculos que se presentan durante la ejecución de las actividades, se determine cada cuanto se debe llevar a cabo una nueva revisión que muestre el avance o imposibilidad que aun se experimenta y así poder tomar otra clase de medidas a través de las cuales se logre el éxito operativo. Situación que se explicará en el Capítulo 3.

Como consecuencia del análisis y estudio de las actividades que normalmente se desarrollaban anteriormente, según lo cual estas se realizaban y estaban a cargo de la persona que estuviera disponible para ejecutarlas, sin importar si esta estaba al tanto o conocía el protocolo y la manera en la cual debía llevarse a cabo cada una de ellas, se propone que para los procesos Misionales se cuente con su propia dirección o jefe y a su vez se encuentren bajo la guía de los Procesos Estratégicos y soporte del siguiente eslabón que son los Procesos de Apoyo.

La planeación de actividades y la relación en la cual se encuentran establecidos estos procesos comienza con las actividades que se desarrollan en el área Comercial (***Gestión Comercial***), ya que esta se encarga de la búsqueda de los diferentes clientes y personas interesadas en conocer y adquirir los diferentes productos y servicios que Medicol USA, Inc. ofrece para la satisfacción de sus necesidades, a través de lo cual se establecen las diferentes necesidades que

estos tienen y se estudia si cuenta con los suministros y servicios acorde a estas necesidades identificadas, estableciendo relaciones comerciales. Una vez se han identificado las necesidades y los posibles suministros necesarios para la satisfacción de las necesidades, es necesario pasar a estudiar qué actividades se desarrollan dentro del área de Compras (**Gestión de Compras**), la cual está a cargo de la adquisición y administración de los bienes hasta el momento en el cual estos ingresan al Almacén, siendo esta área, la cual con base a los requerimientos y solicitudes del área Comercial, evalúa los suministros a ser adquiridos y suministrados por parte de los posibles Proveedores, con el fin de satisfacer las necesidades expuestas por los clientes al área Comercial, es aquí donde se lleva a cabo la búsqueda, selección y negociación con los Proveedores que satisfacen los requerimientos y condiciones con los que Medicol USA, Inc. cuenta y dispone, siendo esta la manera en la cual se garantiza la disponibilidad de equipos, accesorios, dispositivos o bienes necesarios para suplir los requerimientos reportados a esta área.

Por otra parte el Área de Compras no solo se dedica a la adquisición de los suministros bajo las especificaciones que el Área Comercial le solicita, a su vez es el área encargada de las adquisiciones que las demás áreas le soliciten, tales como la adquisición de accesorios o dispositivos para la Instalación y Mantenimiento de los diferentes equipos, lo cual es solicitado por el Área de Mantenimiento (**Gestión de Mantenimiento e Instalación**); la adquisición de equipos informáticos y programas para brindar a los diferentes trabajadores los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, lo cual es solicitado por el Área de Sistemas (**Gestión de Soporte Informático**); y la adquisición de papelería necesaria para la impresión y administración de los diferentes registros y documentos que sean necesarios como soporte de las diferentes actividades realizadas o por realizarse.

Así mismo y una vez se realiza la adquisición de los diferentes bienes solicitados, es necesario que exista un área que se encargue del manejo y control de los mismos, según lo cual encontramos el área de Logística (**Gestión de Distribución e Inventarios**), la cual se encarga de los inventarios y la distribución acorde a los pedidos o requerimientos que tenga el área Comercial, siendo aquí donde se revisa la existencia de los diferentes suministros a ser entregados a los clientes, se lleva a cabo la administración y control del inventario para de esta manera garantizar el alistamiento de los pedidos en el momento oportuno y que este no quede sujeto a los faltantes o rupturas del inventario que al momento de cumplir con la entrega de una compra de algún cliente imposibiliten su cumplimiento.

Una vez se ha alistado el correspondiente pedido solicitado y confirmado, se programa su envío o transporte a través de un Operador Logístico previamente seleccionado y su posterior seguimiento anterior a la confirmación de recibo por parte del cliente. Posterior a lo anterior y como el servicio que completa la operación y atención a la necesidad de cada uno de los clientes, se deben llevar a cabo las actividades presentes dentro del área de Mantenimiento (**Gestión de Mantenimiento e Instalación**), las cuales corresponden a la instalación de los equipos, su seguimiento y mantenimiento requerido acorde a las situaciones problema que se detecten en el funcionamiento de los equipos, para de esta manera programar estos servicios y que los clientes pueden trabajar con los bienes que han adquirido a través de Medicol USA, Inc. sin ninguna clase de inconvenientes. Esta información se muestra en el **cuadro 9**.



Figura 10. Interacción entre los Procesos (Diseñada por Andrés Serrato).

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Gestión Comercial.	Área Comercial.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Comercial. Directores Regionales. Representantes de Ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del Mercado. Análisis de los requerimientos de los clientes. Determinar las metas de ventas. Seguimiento a las negociaciones realizadas. Estudio y negociación para establecer Alianzas Estratégicas. Estudio y análisis del grado de satisfacción de los clientes. Evaluación y ajustes a los Planes de negocio.
Gestión de Compras.	Área de Compras.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Compras. Encargado de Compras. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del Plan de Compras. Elaboración de términos de negociación. Evaluación de los Planes de Compras por contratos y convencionales. Evaluación de Proveedores. Ajuste al Plan de Compras. Ajuste de los términos de referencia. Ajuste de los Contratos vigentes. Adquisición de bienes.
Gestión de Distribución e Inventarios.	Área de Distribución e Inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Distribución e Inventarios. Encargado de Distribución e Inventarios. Encargado de Almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del Plan de Levantamiento Físico del Inventario. Determinar Operadores Logísticos. Diseño del Plan de Control y Seguimiento del Inventario. Alistamiento de Pedidos. Administración de reintegros, ingresos y salidas del Almacén o Bodega. Verificación de equipos. Evaluación de impacto del inventario según su estado. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
Gestión de Mantenimiento e Instalación	Área de Mantenimiento e Instalación.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Mantenimiento e Instalación. Encargado de Instalación. Encargado de Mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al Programa de Mantenimiento por equipo. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora. Transformación y ajuste de equipos.

Cuadro 9. Procesos Misionales propuestos.

Como última instancia o eslabón de la operación, encontramos y se definieron los Procesos de Apoyo, a través de los cuales como anteriormente se comentó, son todos aquellos procesos que se encargan de brindar un soporte o ejecutar actividades complementarias a los procesos y actividades que se realizan dentro de los Procesos Estratégicos y de los Procesos Misionales. Esto en el sentido, que si no hay un área a través de la cual se garantice el Bienestar y satisfacción del cliente interno, entendido como los diferentes trabajadores que trabajan para Medicol USA, Inc., estos no tendrán un desempeño óptimo o por lo menos el

esperado por parte de la Dirección de Medicol USA, Inc. lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos posterior a la finalización de la operación. Lo anterior es una razón por la cual es necesario tener un Área de Talento Humano (**Gestión de Talento Humano**) a través de la cual se realice o lleve a cabo una buena administración y manejo de personal, así como el análisis de los diferentes factores que repercuten en el éxito individual, grupal y Organizacional a través de los cuales se logre la satisfacción, identificación y compromiso del personal en general de Medicol USA, Inc.

Así mismo y como cualquier otra clase de negocio o empresa, cuando es necesario llevarse a cabo la adquisición de algún bien o servicio, es necesario contar con el suficiente capital para poder suplir el requerimiento que se tiene acorde a las diferentes situaciones que se experimenten, para lo cual si este recurso monetario no existe, los requerimientos permanecerían pendientes hasta que se cuente con este. Para esto es necesario contar con un área encargada del manejo y control del flujo de caja, los compromisos y obligaciones adquiridas en términos monetarios y de la conciliación con clientes y proveedores dado sea el caso, a la vez que esta misma sea quien haga seguimiento al comportamiento del recurso monetario asignado, invertido y/o gastado, para de esta manera establecer bajo qué sistema de asignación se logra el mejor provecho de este recurso, el cual y bajo los parámetros y legislaciones impuestas por los diferentes entes estatales y nacionales lleve a cabo el reporte y justificación de las diferentes transacciones que Medicol USA, Inc. realiza con sus clientes y Proveedores. Razón por la cual es necesario contar con un Área Financiera (**Gestión Financiera**) que se encargue de las anteriores actividades y tenga sus correspondientes responsabilidades a cargo.

Por otra parte y como uno de los soportes claves con el que cualquier empresa debe contar, es con un sistema a través del cual se logre establecer el medio de comunicación bajo el cual cada uno de los diferentes trabajadores, colaboradores y/o personas relacionadas o involucradas con Medicol USA, Inc. se encuentre al tanto de las decisiones, políticas, lineamientos o información general necesaria para lograr el mejor resultado posible, esto una vez se logra que todos ellos estén orientados hacia el mismo objetivo o meta. Es por esto que es necesario contar con un área de Sistemas (**Gestión de Soporte Informático**), la cual esté a cargo del proceso de Soporte Informático o Tecnológico, el cual garantice que cada una de las personas involucradas con Medicol USA, Inc., tanto interna como externamente tenga la posibilidad y capacidad de expresar sus ideas, hacer saber a los demás acerca de las diferentes situaciones que se presentan para que de esta manera no solo se lleve una relación comercial sino también un

acompañamiento y guía bajo la cual se logren solucionar las diferentes complicaciones que se presenten, ya que se cuenta con los recursos y su disposición en función de la pronta solución y atención. Esta información se muestra en el **cuadro 10**.

Proceso	Área	Responsable	Actividades
Gestión de Talento Humano.	Área de Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano. Encargado de Talento Humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de Personal. Formular Plan de Capacitación y Formación. Formular Programa de Salud Ocupacional. Selección de Personal. Inducción de Personal. Liquidación de Nómina. Administración de Hojas de Vida. Evaluación de desempeño. Implementación de Programa de Salud Ocupacional y Bienestar. Retiro de Personal. Seguimiento a Planes y Programas. Medición del Proceso. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
Gestión Financiera	Área Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Financiero. Encargado de Facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades y controles Contables. Actividades y controles de Tesorería. Manejo de los Presupuestos. Revisar y administrar los términos contractuales. Dirigir y orientar los procesos de adquisición. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
Gestión de Soporte Informático.	Área de Soporte Informático.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Soporte Informático. Encargado de Soporte Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Plan de adquisición de equipos Informáticos, software y sistemas operativos. Su Instalación y Mantenimiento. Gestión del Plan de atención y solución de solicitudes de los clientes internos y externos Instalación y Mantenimiento, así como su respectiva programación de las redes de comunicación Instalación de software y sistemas operativos. Diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes y Proveedores. Revisión de los equipos informáticos Solicitud de piezas, accesorios y equipos informáticos Registro de Hoja de vida por equipos Informático Evaluación de las actividades realizadas Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Cuadro 10. Procesos de Apoyo Propuestos.

2.5. Formatos

Una vez detectada la anterior información y como siguiente paso, se llevó a cabo la documentación de cada uno de los procesos, dentro de lo cual se establecieron los diferentes procedimientos, formatos y registros (Formatos una vez se han diligenciado, comprobantes o información diligenciada en QuickBooks que se puede imprimir como soporte de cualquiera de las actividades a ser o ya ejecutadas), a través de los cuales se divulga la información de cada uno de estos a cada uno de los diferentes trabajadores o colaboradores dentro de Medicol USA, Inc. Es así el medio por el cual todos los trabajadores o colaboradores, están al tanto de los por menores de cada uno de los procesos y actividades, en el sentido que cada uno de ellos conoce los procesos que se encuentran relacionados con el que tiene a cargo y de qué manera cualquier inconveniente, imprevisto, situación fuera de lo normal o equivocación según sea el caso, va a repercutir en el resultado o retraso que tenga la operación.

Así mismo y dado sea el caso que se necesite consultar algún soporte a través del cual una situación problema se pueda solucionar, al establecerse esta documentación, los trabajadores de Medicol USA, Inc. podrían realizar una consulta, seguimiento y toma de decisión con la suficiente y confiable información que se requiera para garantizar que una vez se implemente la decisión o política establecida, se logre el objetivo que plantee o se espero de la misma.

Para poder identificar los diferentes formatos y documentos presentes en la operación normal de Medicol USA, Inc. se decidió implementar la siguiente nomenclatura o codificación:

La primera letra corresponde al tipo de documento:

P: Procedimiento.

G: Guía.

I: Instructivo.

Pr: Protocolo.

M: Manual.

R: Reglamento.

F: Formato.

C: Caracterización.

La segunda letra corresponde al tipo de Macroproceso al cual pertenece:

E: Estratégico.

M: Misional.

A: Apoyo.

De la tercera letra en adelante corresponderá cada una de estas a la letra inicial del nombre proceso, esto solamente para los documentos que correspondan a procedimientos:

Ejemplo:

PE: Planeación Estratégica.

PEPE (Procedimiento **E**stratégico de **P**laneación **E**stratégica).

Para el caso de los Protocolos, Manuales, Reglamentos y Formatos, de la tercera letra en adelante corresponderá a las iniciales de cada una de las palabras que contenga el título del documento, formado así una sigla o abreviatura del nombre del Documento.

Ejemplo:

PrMFRI (**P**rotocolo **M**isional del **F**ormato de **R**egistro de **I**nterés).

***Los Documentos y Formatos se muestran y explican en los cuadros **8** y **9**, respectivamente.

NOTA: *La Regulación y Legislación relacionada en cada una de las caracterizaciones de los procesos presentes en Medicol USA, Inc. se modifica acorde a los requerimientos de cada país en el cual se van a comercializar y distribuir los equipos, acorde a lo establecido con respecto a los temas de Tecnovigilancia.*

Cuadro 11. Documentos Propuestos para el control de las actividades por proceso propuesto.

PROCESO	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Planeación Estratégica	Guía de Planeación Estratégica (GEPE).	Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Planeación Estratégica.
Mejora Continua	<p>Procedimiento de Mejora Continua y Auditorías Internas (PEAMCAI).</p> <p>Procedimiento de Acciones Correctivas (PEAC).</p> <p>Procedimiento de Acciones Preventivas (PEAP).</p> <p>Procedimiento de Control de Documentos (PECD)</p> <p>Procedimiento de Control de Registros (PECR)</p> <p>Procedimiento de Control de Servicios no Conforme (PEPNC).</p> <p>Manual de Calidad (MEC).</p>	<p>Estos documentos describen la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Mejora Continua, Auditorías Internas, Corrección y Prevención.</p> <p>Este documento describe como se lleva a cabo el control de los Documentos, según lo cual se garantiza que ningún documento sea duplicado. Así mismo establece el adecuado archivo de estos soportes físicos.</p> <p>Este documento describe como se lleva a cabo el control de los Registros y el Control del Producto no Conforme, según lo cual se busca que información se registre de una forma ordenada y acorde a lo que se establece como elemento importante para la toma de decisión. Así mismo establece el adecuado archivo de estos soportes físicos.</p> <p>Este documento describe como se realiza el trámite y proceso con respecto al producto no conforme.</p> <p>En este documento se describe y detalla la información de Medicol USA, Inc. tal como la Misión, Visión, Política, Metras y Objetivos en torno a la Calidad. Describiendo de esta manera en Sistema de Gestión por procesos que se establece para ser cumplido por los trabajadores y colaboradores de Medicol USA, Inc.</p>
Gestión Comercial	<p>Procedimiento de Gestión Comercial (PMGC).</p> <p>Listado de Precios por equipo.</p> <p>Contratos Comerciales.</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión Comercial.</p> <p>Este documento es el resumen a través del cual se publica el valor de cada uno de los diferentes equipos que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye, para conocimiento de sus clientes.</p> <p>Este documento es el soporte a través del cual se especifican los diferentes compromisos que Medicol USA, Inc., y sus clientes y/o Proveedores establecen para llevar a cabo una relación comercial.</p>

	Registros de Interés (una vez se ha diligenciado su respectivo formato y este se ha archivado).	Este documento representa la información de todas las personas que se encuentran interesadas en conocer y/o adquirir los bienes y servicios que Medicol USA, Inc. tiene como estrategia para la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
Gestión de Compras	<p>Procedimiento de Gestión de Compras (PMGCO).</p> <p>Protocolo de Creaciones (PrMCR).</p> <p>Instructivo de Órdenes de Compra (IMOC).</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión de Compras.</p> <p>Este documento muestra las 3 diferentes creaciones que se pueden realizar el sistema operativo de Medicol USA, Inc., "QuickBooks", cada vez que se va a realizar alguna transacción de algún ítem que en el pasado no se ha adquirido, así como el respectivo Proveedor que lo vende y a su vez el cliente al cual debe ser enviado o va a adquirirlo a través de Medicol USA, Inc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores. • Clientes. • Ítems <p>Este documento muestra y explica cada uno de los diferentes pasos que son necesarios para que en el sistema operativo, "QuickBooks", se creen e impriman las órdenes de Compra a través de las cuales se le hace la petición a uno o varios Proveedores para la adquisición de los diferentes bienes y/o servicios que estos ofrecen y Medicol USA, Inc. necesita.</p>
Gestión de la Distribución e Inventarios	<p>Procedimiento de Gestión de Distribución e Inventarios (PMGDI).</p> <p>Declaraciones de aduana.</p> <p>Facturas.</p> <p>Formato de envío, según el Operador Logístico.</p> <p>Lista de chequeo por equipo.</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión de Distribución e Inventarios.</p> <p>Es el documento a través del cual queda estipulada toda la información concerniente al proceso de importación de un bien, como es el caso de los equipos chinos que Medicol USA, Inc. debe importar y nacionalizar con el fin de su comercialización y/o distribución para satisfacer las necesidades de sus clientes.</p> <p>Son los documentos soporte, dentro de los cuales se especifica la información de los diferentes bienes y/o servicios que Medicol USA, Inc. adquiere de sus Proveedores y que hacen parte del soporte para determinar las entregas a ser recibidas en Almacén.</p> <p>Estos documentos son el resumen de la información que es necesaria ser diligenciada en el aplicativo o formato de cada uno de los Operadores Logísticos a través de los cuales se lleva a cabo el envío o transporte de los diferentes pedidos preparados para cumplir con los compromisos y acuerdos de compra adquiridos con los diferentes clientes.</p> <p>Este el documento que cada uno de los diferentes Proveedores con los que Medicol USA, Inc. tiene una relación comercial entrega anteriormente a la primera entrega a ser realizada, como soporte o indicación</p>

		necesaria para revisarle a cada uno de los equipos que este Proveedor va a entregar, los atributos y/o características, para determinar que estas estén en condiciones normales y no presentan ninguna anomalía.
Gestión del Mantenimiento e Instalación	<p>Procedimiento de Gestión del Mantenimiento e Instalación (PMGMI).</p> <p>Catálogo de cada equipo y accesorio.</p> <p>Manuales de cada equipo y accesorio.</p> <p>Lista de chequeo por equipo.</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión de Mantenimiento e Instalación.</p> <p>Este documento muestra los atributos y características particulares de cada equipo, como lo es la información eléctrica, propiedades y beneficios de su uso, entre otras.</p> <p>Este es el documento que el Proveedor o fabricante publica y entrega para que sus clientes, como es el caso de Medicol USA, Inc. y a sus vez los clientes de Medicol USA, Inc. estén en la capacidad de conocer la información general de cada uno de los equipos que adquiere y de esta manera si se llegara a presentar algún problema menor, estos puedan determinar la manera en la cual se puede solucionar o corregir. Además que indica las especificaciones básicas de uso, almacenamiento y limpieza.</p> <p>Este el documento que cada uno de los diferentes Proveedores con los que Medicol USA, Inc. tiene una relación comercial entrega anteriormente a la primera entrega a ser realizada, como soporte o indicación necesaria para revisarle a cada uno de los equipos que este Proveedor va a entregar, los atributos y/o características, para determinar que estas estén en condiciones normales y no presentan ninguna anomalía.</p>
Gestión de Talento Humano	<p>Procedimiento de Gestión del Talento Humano (PAGTH).</p> <p>Hojas de Vida (Documento de cada una de las personas que han participado en cada uno de los procesos de selección).</p> <p>Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial (RAHSI).</p> <p>Contratos Laborales.</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión de Talento Humano.</p> <p>Este es el documento a través del cual cada una de las personas que se encuentran interesadas en aplicar o ser parte de un proceso de selección para estar a cargo y desempeñar las actividades de un vacante que en Medicol USA, Inc. haya, debe entregar bajo el cual se especifica toda la información de su formación académica, profesional y personal, para que de esta manera si su perfil coincide con el que se ha propuesto para el responsable del cargo a ser ocupado, este aspirante sea uno de los posibles o el seleccionado para trabajar en Medicol USA, Inc.</p> <p>Este es el documento a través del cual se establecen las prácticas seguras dentro de las instalaciones de Medicol USA, Inc. a la vez que se divulga y promueve el cuidado y preocupación por la integridad y compromiso de cada uno de los diferentes trabajadores y/o colaboradores de Medicol USA, Inc. con respecto al reporte y notificación de las diferentes situaciones riesgosas, según lo cual se lleve el respectivo ajuste y se prevengan los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</p> <p>Este documento es el soporte a través del cual se especifican los diferentes compromisos que Medicol USA, Inc., y sus trabajadores establecen tales como actividades a ser realizadas, cargo a ser ejecutado, salario y horarios, entre otros de los compromisos que cada una de las partes tiene cuando este acuerdo</p>

		<p>se celebra.</p> <p>Este documento es un adendum o complemento de un contrato previamente celebrado, el cual representa alguna aclaración adicional y modificación de ciertos apartados del contrato inicialmente celebrado.</p>
	OTROSI.	
Gestión Financiera	<p>Procedimiento de Gestión Financiera (PAGF).</p> <p>Protocolo de Facturación (PrAF).</p> <p>Protocolo de Pagos (PrAP).</p> <p>Protocolo de Cobro de Pagos a Crédito (PrACPC).</p> <p>Facturas.</p> <p>Comprobantes de Pagos.</p> <p>Registros en Sistema, que se imprimen para realizar informes o mostrar cifras.</p>	<p>Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión Financiera.</p> <p>Este documento describe los pasos a seguir para que una vez se cierra una negociación para la adquisición de un bien o servicio por parte de los clientes de Medicol USA, Inc. se haga entrega del soporte en el cual se estipula el bien o servicio recibido, su valor e impuesto a que haya lugar.</p> <p>Este documento describe la manera a través de la cual se debe llevar a cabo el cobro de facturas por concepto de suministro o prestación de los bienes y servicios que Medicol USA, Inc. ha suministrado o ejecutado con respecto a la solicitud de alguno de sus clientes. Esto cuando se lleva a cabo un compromiso de pago diferente al de crédito.</p> <p>Este documento describe la manera a través de la cual se debe llevar a cabo el cobro de facturas por concepto de suministro o prestación de los bienes y servicios que Medicol USA, Inc. ha suministrado o ejecutado con respecto a la solicitud de alguno de sus clientes. Esto cuando se lleva a cabo un compromiso de pago a crédito.</p> <p>Son los documentos soporte, dentro de los cuales se especifica la información de los diferentes bienes y/o servicios que Medicol USA, Inc. adquiere de sus Proveedores y que hacen parte del soporte para determinar las entregas a ser recibidas en Almacén. Así mismo corresponde a la información vital para la declaración de los diferentes impuestos que Medicol USA, Inc. debe reportar tanto a los entes nacionales como estatales, según estos apliquen.</p> <p>Estos documentos son el soporte resultante de cada uno de los cobros que se realizan acorde a las negociaciones previamente establecidas para el pago por parte de los clientes por concepto del suministro de un bien o la prestación de un servicio por parte de Medicol USA, Inc.</p> <p>Son todos los documentos que se imprimen posterior a haber sido diligenciados los diferentes formatos que han sido parametrizados y establecidos por medio de las diferentes transacciones en el sistema, QuickBooks., para su respectivo análisis y toma de decisión.</p>
Gestión de Soporte Informático	Procedimiento de Gestión de Soporte Informático (PAGSI).	Este documento describe la responsabilidad, objeto y alcance, áreas que intervienen, procesos relacionados, los formatos utilizados, definiciones, documentación, informes, faltas y las actividades que se encuentran relacionadas al Proceso de Gestión de Soporte Informático.

	Guía para el acceso y actualización de la Página Web (GAAAPW).	Este documento describe los 2 diferentes medio para el acceso a la información contenida en la Página Web, así como los diferentes códigos que actualmente representan el lenguaje necesario para la publicación en Internet de la información de Medicol, USA, Inc. Los cuales dependiendo de las necesidades y deseos acorde al Plan de negocio, administración de la información o campañas comerciales, pueden ser modificados, lo cual se encuentra explicada en este documento.
--	---	---

Cuadro 12. Formatos Propuestos para el control, seguimiento y análisis de las actividades por proceso propuesto.

PROCESO	FORMATOS	DESCRIPCIÓN
Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Plan de Acción (FEPA). • Formato de Estado General de Contratos (FMEGC). 	<p>A través de este formato se busca identificar por área, las actividades a ser planteadas, sus objetivos, las estrategias y recursos necesarios para lograr los objetivos, la duración en la ejecución de estas actividades, los responsables de las mismas, el seguimiento que se va a realizar y el lugar donde se van a implementar. Para el caso particular de Planeación estratégica, lo que se busca es establecer las diferentes actividades que se van a desarrollar en la Organización y de esta manera hacer que a través del conocimiento y acuerdo Organizacional se determine la mejor manera de llevarlas a cabo sin que los diferentes procesos se vean afectados por una o varias actividades que no estén alineadas con los Objetivos y Metas planteadas.</p> <p>A través del análisis de este Formato se busca identificar los diferentes contratos que se han celebrado entre Medicol USA, Inc. y sus diferentes clientes y Proveedores con el fin de establecer las políticas y lineamientos a través de los cuales día a día se hace más estricto el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre Medicol USA, Inc., sus clientes y Proveedores para de esta manera garantizar que estos compromisos se lleven a cabalidad, generando el mayor beneficio para las partes involucradas. Este corresponde al planteamiento general que va a regir las negociaciones y/o contrataciones que se vayan a llevar a cabo.</p>
Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Mejoras (FEM). • Formato de Auditorías Internas (FEAI). • Formato de Creación, Anulación o Modificación de Documento (FECAMD) 	<p>A través de este formato se busca identificar las áreas y procesos involucrados con el proceso a ser mejorado, la situación actual del mismo, las propuestas de mejora, los objetivos planteados, la fecha de inicio, los responsables de ejecutar estas mejoras, el seguimiento que debe llevarse a cabo, el porcentaje de avance en el momento del seguimiento realizado, para determinar el grado de cumplimiento de cada una de las propuestas. Las tareas que resulten posteriores al seguimiento realizado y las observaciones que haya a lugar.</p> <p>A través de este formato se busca establecer la actividad a ser auditada, las situaciones observadas en torno de esta actividad, las recomendaciones para corrección de las mismas, los responsables de estas correcciones, la fecha de seguimiento, el estado de cumplimiento y el nuevo compromiso de ser necesario.</p> <p>A través de este formato se busca solicitar la creación, anulación o modificación de algún tipo de Documento, lo cual esté respaldado por los motivos o razones bajo los cuales se realiza esta requisición, siendo esta la manera de administrar los diferentes</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Nota Interna (FENI) 	<p>Documentos existentes dentro de la Organización.</p> <p>A través de este formato se busca el control del recibo y entrega de Registros para el almacenamiento en Archivo Central o General, a la vez que se pueda realizar el préstamo o consulta de registros y que estos no se pierdan.</p>
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Venta a Crédito (FMVC). • Formato de Venta Prepagada (FMVP). • Formato de Registro de Interés (FMRI). • Formato del Estado General de los Contratos (FMEGC). 	<p>A través de este Formato se busca diligenciar y tener soporte acerca de la información del cliente que va a adquirir un bien o servicio que Medicol USA, Inc. ofrece, según el cual se diligencia la siguiente información: Datos del cliente tales como nombre, dirección, dirección de envío, teléfono, mail, representante de ventas que realiza la venta, equipos o servicios a ser adquiridos o ejecutados, cantidad por bien o servicio, precio de los mismos, impuesto al cual corresponda cada uno de los bienes y servicios, valor de la cuota inicial (pago inicial), costo de fletes si aplica (transporte), forma de envío (tipo de transporte a ser contratado para el transporte del pedido a ser entregado), fecha aproximada de envío, saldo restante, número de cuotas e interés a los cuales se difiere el pago, datos de la tarjeta o de las tarjetas de crédito con las cuales se va a realizar el pago (clase de tarjeta, número, nombre del dueño de la tarjeta, dirección registrada y firma del cliente).</p> <p>A través de este Formato se busca diligenciar y tener soporte acerca de la información del cliente que va a adquirir un bien o servicio que Medicol USA, Inc. ofrece, según el cual se diligencia la siguiente información: Datos del cliente tales como nombre, dirección, dirección de envío, teléfono, mail, representante de ventas que realiza la venta, equipos o servicios a ser adquiridos o ejecutados, cantidad por bien o servicio, precio unitario, precio total, impuesto al cual corresponda cada uno de los bienes y servicios, costo de fletes si aplica (transporte), forma de envío (tipo de transporte a ser contratado para el transporte del pedido a ser entregado), fecha aproximada de envío, si no paga en efectivo o cheque es necesario diligenciar los datos de la tarjeta o de las tarjetas con las cuales se va a realizar el pago (clase de tarjeta, número, nombre del dueño de la tarjeta, dirección registrada y firma del cliente).</p> <p>A través de este formato se busca conseguir y administrar la información de las diferentes personas o posibles clientes que han estado interesados tanto en los bienes y servicios ofrecidos por Medicol USA, Inc., o que han hecho saber sus respectivas necesidades. En este formato se diligencian los datos de las empresas o personas naturales tales como nombre, persona de contacto, teléfono, fax, celular, mail, dirección y comentarios realizados por parte de los interesados. Constituye una herramienta para los Representantes de Venta para llevar a cabo negociaciones y seguimiento de las diferentes necesidades y su evolución.</p> <p>A través de este Formato se busca identificar los diferentes contratos que se han celebrado entre Medicol USA, Inc. y sus diferentes clientes con el fin de establecer</p>

		cuáles de estos ya se han cumplido y cuáles están pendientes, para de esta manera revisar que ha pasado y poder lograr su cumplimiento, así mismo estudiar la posibilidad de renovar los que ya se han cumplido.
Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Evaluación de Proveedores (FMEP). • Formato del Estado General de los Contratos (FMEGC). • Formato de Orden de Compras (FMOC). • Formato de Reclamación (FMR). • Formato de Solicitud de Compras (FMSC). 	<p>A través de este Formato se busca evaluar a cada uno de los Proveedores con respecto al grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos entre estos y Medicol USA, Inc. tales como la calidad de los servicios y/o bienes ofrecidos y negociados, el cumplimiento en los plazos establecidos, flexibilidad del Proveedor (acorde a las diferentes situaciones y urgencias), oferta de precios competitivos con respecto a los del mercado, estabilidad en el suministro (disponibilidad constante de bienes) y forma de pago, si esta representa una ventaja o perjuicio en términos de flujo de caja.</p> <p>A través de este Formato se busca identificar los diferentes contratos que se han celebrado entre Medicol USA, Inc. y sus diferentes Proveedores con el fin de establecer cuáles de estos ya se han cumplido y cuáles están pendientes, para de esta manera revisar que ha pasado y poder lograr su cumplimiento, así mismo estudiar la posibilidad de renovar los que ya se han cumplido.</p> <p>Este es el Formato a través del cual Medicol USA, Inc. realiza una solicitud o petición de entrega de bienes o ejecución de servicios por parte del Proveedor seleccionado. En este se estipula información tal como fecha de creación, consecutivo o número de Orden de Compra, datos del Proveedor, Dirección de envío del pedido solicitado, descripción del bien o bienes, del servicio o servicios, la cantidad por cada uno de los anteriores, el precio unitario, el precio total y los impuestos a que haya a lugar.</p> <p>Este Formato es el medio a través del cual Medicol USA, Inc. realiza la reclamación o notificación a cada uno de sus Proveedores cuando alguno o algunos de los suministros realizados no corresponden o estos no se entregan bajo condiciones normales, es decir con alguna o algunas averías. En este se diligencia la siguiente información: fecha de reclamación, nombre del encargado o persona que realiza la reclamación, teléfono y extensión, dirección para envío del respectivo suministro en óptimas condiciones, tipo o tipos de equipos y sus respectivos números de serie, breve descripción de la situación o situaciones observadas.</p> <p>Este es el Formato que el área de Compras debe estipular para que cada una de las personas que tiene algún requerimiento y desee solicitar su adquisición, diligencie con el fin de establecer la siguiente información necesaria para cumplir con el suministro, acorde a las especificaciones notificadas: Consecutivo o número de solicitud, Área solicitante, fecha de solicitud, fecha de necesidad, cantidad, unidad, descripción del suministro y su respectivo equipo.</p>

<p>Gestión de la Distribución e Inventarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Inventario en mano (FMIM). • Formato de Levantamiento del Inventario General (FMLIG). • Formato de Salida de Almacén (FMSA). • Formato de Solicitud de Traslado (FMST). • Formato de Alistamiento de Pedido (FMAP). 	<p>A través de este Formato se busca controlar el inventario en Almacén a diario mientras se lleva cabo el diseño e implementación en “QuickBooks”, para que se haga un descuento de inventario acorde a un cargue inicial. En este formato debe diligenciarse la siguiente información: fecha del inventario inicial, descripción del ítem, equipo al cual pertenece el ítem, cantidad inicial por ítem, unidad, estado (bueno o malo), fecha de la semana e inventario en cada uno de estos días. Esto con el fin de estudiar el comportamiento del consumo o demanda de cada uno de los diferentes ítems.</p> <p>A través de este Formato se busca controlar el inventario general tanto en Almacén como en las diferentes regionales, mientras se lleva cabo el diseño e implementación en “QuickBooks”, para que se haga un descuento de inventario acorde a un cargue inicial. En este formato debe diligenciarse la siguiente información: fecha del inventario, descripción del ítem, equipo al cual pertenece el ítem, cantidad inicial por ítem, unidad, estado (bueno o malo), Valor Unitario y Valor Total de cada ítem. Esto con el fin de analizar el impacto que cada uno de los ítems representa con respecto al inventario total.</p> <p>Este Formato es el soporte a través del cual se sabe cuál es el Área solicitante o que realiza la solicitud de alguno de los ítems presentes en el Almacén, es así como se debe diligenciar la siguiente información: Consecutivo o número de salida, área que solicita la salida o descuento de inventario según su requerimiento, fecha en la cual se realiza el retiro, cantidad, unidad, descripción del ítem y equipo al cual pertenece. Esto para determinar qué clase de ítems tiene una gran demanda por área.</p> <p>Este Formato es a través del cual se lleva a cabo el seguimiento y control de los diferentes movimientos de inventario entre las regionales; y las regionales y el Almacén. En este formato es necesario diligenciar la siguiente información: Número de traslado o consecutivo, fecha de la solicitud de traslado, fecha de traslado (día en el cual se llevó a cabo), fecha de recibo (día en el cual el solicitante recibió el traslado), solicitante (nombre de la persona que hace la petición del traslado), remitente (persona que gestiona el traslado), origen (regional de la cual se realiza el traslado), destino (regional o Almacén a la cual va a llegar el traslado), , cantidad, unidad, descripción del suministro y su respectivo equipo.</p> <p>A través de este formato se deja soporte de los pedidos necesarios para cumplir con las ventas o compromisos de entrega establecidos entre Medicol USA, Inc. y sus clientes, en este se diligencia la siguiente información: Fecha de solicitud, tipología de entrega (el mismo días, urgente o normal), nombre de la persona de contacto, teléfono, dirección, país, ciudad, código postal (si aplica), la cantidad, la unidad, la descripción y el equipo al cual pertenece cada uno de los ítems contemplados en el pedido. Es de esta manera y acorde a la información registrada que se puede llevar a cabo el análisis de la prontitud</p>
---	---	--

		bajo la cual se atiende la entrega de los diferentes pedidos programados.
Gestión del Mantenimiento e Instalación	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE). • Formato de Solicitud de Mantenimiento (FMSM). • Formato de Solicitud de Instalación (FMSI). 	<p>Este es el Formato a través del cual y acorde a la notificación de los clientes con respecto al servicio de Instalación o Mantenimiento y posterior a la prestación de estos servicios, se realiza el seguimiento del funcionamiento de cada uno de los equipos, para lo cual es necesario diligenciar la siguiente información: nombre del cliente, país, datos del equipo (propio, leasing o demo), fecha de adquisición (para determinar si está en garantía), tiempo de garantía (periodo de respaldo por parte del Proveedor y/o del fabricante), nombre del equipo, número de serie, fecha de la prestación del servicio, parte, número de parte, falla (problema presentado), arreglo (servicio o reparación realizada a cada parte) y encargado del arreglo (nombre de la persona que realizó la prestación del servicio).</p> <p>Este es el formato a través del cual cada uno de los clientes en compañía del encargado de Mantenimiento diligencia la información necesaria para la prestación del servicio de Mantenimiento. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de la Solicitud de mantenimiento o consecutivo, nombre del cliente, dirección del cliente, país, ciudad, teléfono, fax, e-mail, fecha de solicitud (fecha en la cual es solicitado el servicio), fecha de necesidad (fecha en la cual debería realizarse la prestación del servicio), equipo, número de serie, tipo de mantenimiento (preventivo o correctivo), equipo en garantía (SI o NO, dependiendo lo que establezca el Proveedor y/o fabricante del equipo), observaciones (comentarios que el cliente realice) y sugerencias (las que estipule y crea conveniente el encargado de Mantenimiento). Posterior a esto se realiza la programación del servicio y su ejecución.</p> <p>Este es el formato a través del cual cada uno de los clientes en compañía del encargado de Instalación diligencia la información necesaria para la prestación del servicio de Instalación. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de la Solicitud de Instalación o consecutivo, nombre del cliente, dirección del cliente, país, ciudad, teléfono, fax, e-mail, fecha de solicitud (fecha en la cual es solicitado el servicio), fecha de necesidad (fecha en la cual debería realizarse la prestación del servicio), equipo, número de serie, observaciones (comentarios que el cliente realice) y sugerencias (las que estipule y crea conveniente el encargado de Instalación). Posterior a esto se realiza la programación del servicio y su ejecución.</p>
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Plan de Acción (FEPA). • Formato de Actas (FAA). 	<p>A través de este formato se busca identificar en el área, las actividades a ser planteadas, sus objetivos, las estrategias y recursos necesarios para lograr los objetivos, la duración en la ejecución de estas actividades, los responsables de las mismas, el seguimiento que se va a realizar y el lugar donde se van a implementar.</p> <p>A través de este Formato se lleva el control y soporte de cada una de las reuniones con</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Capacitaciones (FACAP). • Formato de Evaluación de Desempeño (FAED). • Formato de Retiro de Personal (FARP). 	<p>el fin de hacer seguimiento y control de las diferentes tareas propuestas y su ejecución. En este debe diligenciarse la siguiente información: Número de Acta o consecutivo, temas a tratar (situaciones a ser expuestas y analizadas), tareas anteriores que estén relacionadas con los temas a tratar en esta nueva sesión (si las hay), porcentaje de Avance (grado de cumplimiento de las tareas propuestas y acordadas con anterioridad, si las hay), Nombre, cargo, área y firma de cada una de las personas que estuvieron presente en la reunión, nuevas tareas (actividades resultado del análisis de las situaciones expuestas) y observaciones (comentarios a que haya lugar con el fin de aclarar o guiar).</p> <p>A través de este Formato se lleva a cabo el control y seguimiento de las diferentes capacitaciones que se han realizado acorde al programa o sistema que se haya establecido con el fin de evaluar el grado de satisfacción y cumplimiento. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de Capacitación o consecutivo, fecha (día en el cual se lleva a cabo esta actividad), temas de la capacitación, Nombre, cargo, área y firma de cada una de las personas presentes en cada sesión, temas relacionados (toda aquella información que se habló que fuera estuviera relacionada con la capacitación) y observaciones (comentarios y apreciaciones acerca de la manera en la cual se llevó a cabo esta actividad).</p> <p>A través de este Formato se lleva a cabo la evaluación y desempeño a cada uno de los trabajadores de Medicol USA, Inc. con el fin de establecer la evolución y grado de cumplimiento en la ejecución y resultados de cada una de las actividades a cargo, determinando los diferentes factores que permiten o limitan el buen desarrollo. En este se debe estipular la siguiente información: Número de evaluación o consecutivo, fecha (día en el cual se realizó esta actividad), nombre del trabajador, ID (Número del documento de Identidad del trabajador), área a la cual pertenece (área a la cual trabajador está vinculado), evaluador (nombre del Jefe de Área, el cual lleva a cabo esta actividad), periodo de evaluación (desde, es la fecha de inicio del periodo a ser evaluado y hasta, es la fecha en la cual termina el periodo a ser evaluado), ítem a evaluar (aspecto que va a ser medido acorde al grado de criticidad que representa), Calificación ("1" es la calificación más baja y "5" es la calificación más alta), descripción del ítem a ser evaluado (es toda la información que va a ser evaluada) y observaciones (comentarios acerca de la calificación, recomendaciones o anotaciones a tener presente en el futuro).</p> <p>Este es el Formato a través del cual se hace el seguimiento y análisis de las razones por las cuales es necesario retirar a determinada clase de personal o por el contrario, las razones por las cuales se retira el personal por decisión de cada uno de ellos, con el fin de corregir estas situaciones. Así mismo estudiar la periodicidad con la cual esto ocurre y los diferentes periodos durante los cuales se realiza la prestación de servicios por</p>
--	--	--

		<p>cada trabajador y revisar si hay algún patrón o comportamiento que se repita con respecto a este tema entre todos los retiros que se han presentado. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de retiro o consecutivo, Nombre del trabajador, ID (Número de documento de identificación del trabajador), área en la cual desarrolló actividades, Entrevistador (nombre del encargado de Talento Humano que realiza esta entrevista de retiro), periodo de la prestación de servicios(desde, fecha en la cual inició la prestación de servicios y hasta, fecha hasta la cual realizó la prestación de servicios), motivos de retiro (las razones por las cuales se retira el trabajador) y sugerencias (los comentarios que realiza el trabajador para que sean tenidos en cuenta para mejorar los diferentes aspectos dentro de Medicol USA, Inc.)</p>
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Notas Crédito (FANC). • Formato de Notas Débito (FAND). <p>Formatos en QuickBooks:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación. • Pagos. • Contabilidad. • PYG. • Balance General. • Estados Financieros. 	<p>A través de este Formato se busca administrar, controlar y hacer seguimiento a las diferencias que se presentan entre la facturación emitida por los Proveedores, recibidas y pagadas por Medicol USA, Inc., o por la facturación emitida por Medicol USA, Inc., recibidas y pagadas por sus clientes, para de esta manera evitar las conciliaciones ya que se paga más de lo que se debería pagar. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de Nota Crédito o consecutivo, nombre del Cliente o Proveedor, fecha de emisión (día que se realiza), Número de Factura (documento el cual presenta la diferencia entre el cobro y el pago realizado), Cantidad, unidad, descripción del o de los ítems que presentan diferencia, el valor unitario por cada uno de ellos y el valor total tanto por ítem como por la diferencia total de la factura.</p> <p>A través de este Formato se busca administrar, controlar y hacer seguimiento a las diferencias que se presentan entre la facturación emitida por los Proveedores, recibidas y pagadas por Medicol USA, Inc., o por la facturación emitida por Medicol USA, Inc., recibidas y pagadas por sus clientes, para de esta manera evitar las conciliaciones ya que se paga menos de lo que se debería pagar. En este se debe diligenciar la siguiente información: Número de Nota Crédito o consecutivo, nombre del Cliente o Proveedor, fecha de emisión (día que se realiza), Número de Factura (documento el cual presenta la diferencia entre el cobro y el pago realizado), Cantidad, unidad, descripción del o de los ítems que presentan diferencia, el valor unitario por cada uno de ellos y el valor total tanto por ítem como por la diferencia total de la factura.</p> <p>Estos formatos son plantillas o desarrollos estándares que están parametrizados y creados en “QuickBooks”, los cuales acorde a las necesidades de Medicol USA, Inc. pueden ser modificados o ajustados para que se registre la información necesaria para el conocimiento, seguimiento y análisis de la totalidad de la información financiera necesaria para el reporte de los Estados Financieros y de los Impuestos ante los entes que se encargan del cobro y repartición de los mismos tanto a nivel estatal como nacional acorde a la Legislación Americana.</p>

<p>Gestión de Soporte Informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de Instalación Interna (FASII). • Formato de Solicitud de Mantenimiento Interno (FASMI). • Formato de Hoja de Vida del Equipo (FAHVE). 	<p>Este es el Formato a través del cual se realiza la petición por parte de cada uno de los trabajadores de Medicol USA, Inc. para la instalación de equipos o aplicaciones que han sido adquiridas para la ejecución de las diferentes actividades por área. En este se debe especificar la siguiente información: Número de Solicitud de Instalación o consecutivo, área solicitante, fecha de solicitud, fecha de necesidad (fecha para la cual se necesita que la instalación se haya realizado para dar inicio a las actividades pendientes por ser ejecutadas), equipo, número de serie del equipo (según aplique), red de información (según aplique), aplicaciones (según aplique), observaciones (situaciones peculiares que el encargado de Instalación encuentre y sean para llevarles a cabo un seguimiento o especial cuidado) y sugerencias (información que el encargado de la Instalación le hace saber al solicitante para que no vaya a tener inconvenientes al momento de usar la instalación realizada).</p> <p>Este es el Formato a través del cual se realiza la petición por parte de cada uno de los trabajadores de Medicol USA, Inc. para el Mantenimiento de equipos o aplicaciones que han sido adquiridas para la ejecución de las diferentes actividades por área. En este se debe especificar la siguiente información: Número de Solicitud de Mantenimiento o consecutivo, área solicitante, fecha de solicitud, fecha de necesidad (fecha para la cual se necesita que el Mantenimiento se haya realizado para dar inicio a las actividades pendientes por ser ejecutadas), equipo, número de serie del equipo (según aplique), red de información (según aplique), aplicaciones (según aplique), observaciones (situaciones peculiares que el encargado de Mantenimiento encuentre y sean para llevarles a cabo un seguimiento o especial cuidado) y sugerencias (información que el encargado de Mantenimiento le hace saber al solicitante para que no vaya a tener inconvenientes al momento de usar los equipos, redes de comunicación o aplicaciones a las cuales se les ha realizado Mantenimiento).</p> <p>Este es el Formato a través del cual y acorde a la notificación de los clientes con respecto al servicio de Instalación o Mantenimiento y posterior a la prestación de estos servicios, se realiza el seguimiento del funcionamiento de cada uno de los equipos, para lo cual es necesario diligenciar la siguiente información: nombre del cliente, país, datos del equipo (propio, leasing o demo), fecha de adquisición (para determinar si está en garantía), tiempo de garantía (periodo de respaldo por parte del Proveedor y/o del fabricante), nombre del equipo, número de serie, fecha de la prestación del servicio, parte, número de parte, falla (problema presentado), arreglo (servicio o reparación realizada a cada parte) y encargado del arreglo (nombre de la persona que realizó la prestación del servicio).</p>
---------------------------------------	--	--

CAPÍTULO 3

SISTEMAS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

Como se enunció y comentó en el Capítulo 2 de este trabajo, uno de los puntos claves que ayuda a garantizar el cumplimiento de los Objetivos Organizacionales, a la vez que se mitigan o resuelven los diferentes problemas que día a día se presentan, tales como inconformidades por parte de los clientes, fallas, demoras y reproceso como resultado de la falta de control de las actividades, es establecer un sistema de medición y control, dentro del cual se encuentren Controles e Indicadores de Gestión que se tracen y continuamente se ajusten. Esto como medida para cumplir con los objetivos que se planteen, mejorarlos y controlarlos. Lo anterior posterior al análisis exhaustivo que se realice de las diferentes actividades, procesos y áreas tanto existentes como necesarias dentro de Medicol USA, Inc.

Cabe la aclaración que no solo depende de la clase de Indicadores de Gestión y Controles que se establezcan el éxito o resultado que se obtenga, puesto que es vital estar continuamente revisando, ajustando, modificando o cambiando cada uno de estos parámetros de medida, como resultado de la dinámica que día a día ofrece el entorno o sector económico, del cual Medicol USA, Inc. forma parte.

Por medio de lo cual se logra acorde a la Estrategia Organizacional, entendida como la Misión, Visión, Objetivos y Valores Organizacionales, establecer los diferentes parámetros numéricos a través de los cuales se logra la Planeación, Integración y correcta Ejecución de las actividades que relacionan o vinculan los diferentes niveles y funciones dentro de la Organización. Así mismo y como complemento a esto no solo se pueden establecer los parámetros sino también administrarlos. Lo cual implica:

- ✓ Establecer una Planeación.
- ✓ Establecer Objetivos Organizacionales, anteriormente enunciados y presentes en los documentos de la Organización acorde al proceso.
- ✓ Alinear a la Organización con la Estrategia planteada.
- ✓ Establecer presupuestos.
- ✓ Priorización.
- ✓ Efectuar los cambios necesarios dentro de una Organización.

Estos parámetros, los cuales acorde a sus variables y adecuada relación, resolverán los aspectos de mayor importancia dentro de las actividades de cada Proceso, teniendo en cuenta la Visión, la Misión, los Objetivos y Estrategias que la Organización tiene para lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Las expectativas al implementar esta clase de parámetros de evaluación son:

- Conocer e identificar los aspectos importantes de la Organización.
- Qué actividades le generan valor agregado y cuáles no, determinando así su respectivo impacto.
- Qué actividades son limitantes de otras.
- Determinar las oportunidades y ámbitos a ser mejorados, a la vez que serán estos los que más control y seguimiento necesiten, posterior a la obtención y análisis de los resultados.
- Determinar exactamente el estado y nivel de satisfacción de los clientes y de los trabajadores, esto como punto de partida.
- Acorde a los resultados obtenidos, establecer las medidas pertinentes de prevención, corrección y mejora de futuros inconvenientes.

Particularmente y para cada proceso se establecieron los respectivos Indicadores de Gestión, los cuales dependiendo de las variables que se ven involucradas y se estiman son limitantes o las razones de los resultados a ser obtenidos, deben ser tenidas en cuenta para su evaluación y análisis.

Por otra parte, para generar un valor agregado es necesario responder a las siguientes preguntas antes de establecer los diferentes Indicadores de Gestión:

- ✓ ¿Qué acciones serán necesarias y qué limitaciones se presentarán para alcanzar Las Metas y Objetivos Organizacionales?
- ✓ ¿Qué necesidades de los clientes se deben satisfacer para ser exitosos?
- ✓ ¿En qué procesos internos de la Organización se debe ser excelente?
- ✓ ¿Qué clase de conocimientos se debe tener para ser exitosos?

Una vez se analizan y responden estas preguntas, se identificó que los procesos a través de los cuales se garantiza esa excelencia operativa y el cumplimiento de la gran mayoría e importantes Metas y Objetivos Organizacionales ocurre dentro de los Procesos Misionales, siendo estos el punto de partida para establecer los parámetros y aspectos a ser controlados y seguidos. Es así que para todos los

procesos identificados dentro de Medicol USA, Inc. se establecerán Indicadores de Gestión, pero para los que correspondan a procesos Misionales deberá ser necesario establecer los controles necesarios para llevar a cabo un buen seguimiento y mejoramiento. Es así y para cumplir esta meta una vez se desarrolle esta evaluación, que se establecieron los siguientes Indicadores de Gestión, en su respectivo proceso, todos teniendo presente que el máximo de calificación es 100% y el mínimo 0%.

Nota: Un indicador de gestión debe entenderse como la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso²⁸. Dentro de estos encontramos 2 clases de Indicadores, los cuales se definen acorde a lo que establece la Norma ISO 9000:

- ✓ Indicadores de Gestión en términos de la eficacia, son aquellos parámetros que indican el resultado obtenido en función de los objetivos y las actividades planteadas, teniendo presente la alineación de estos con la Visión Organizacional, lo anterior se logra a través de la priorización e importancia que se identifica en cada una de las actividades y en su ejecución.
- ✓ Indicadores de Gestión en términos de eficiencia, son aquellos que nos indican el tiempo, el costo, el esfuerzo, el adecuado uso de recursos físicos y humanos invertidos en la ejecución de las actividades. Buscando una adecuada asignación de recursos, con un costo bajo y alcanzando la calidad esperada.

La manera en la cual se lleva a cabo y se trabaja con estas 2 clases de Indicadores de Gestión se podrá ver en el **cuadro 13**, donde se especifica por cada una de estas 2 categorías, los parámetros que corresponden a cada una según el área en la cual se necesite medir alguna o algunas de las actividades según su importancia e impacto en la Organización, en función del cumplimiento de los Objetivos tanto Organizacionales como particulares de cada proceso.

²⁸ Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

Cuadro 13. Indicadores de Gestión

Proceso	Indicador	Descripción	Fórmula	Sistema de Calificación	Eficiencia	Eficacia
Planeación Estratégica	Porcentaje de Planes entregados	Medir el grado de cumplimiento en la entrega de los planes	$(\text{Planes entregados} \times 100) / \text{Total de Planes vigentes}$	De 0 a 100%		X
	Porcentaje de Avance	Medir el porcentaje de progreso de cada Plan Operativo	Medición del porcentaje de cumplimiento contra cronograma de ejecución de actividades	De 0 a 100%		X
Mejora Continua	Cumplimiento de compromisos	Medir el porcentaje de cumplimiento de los compromisos establecidos	$(\text{Compromisos ejecutados} \times 100) / \text{Total de compromisos}$	De 0 a 100%		X
	Comportamiento de la calificación	Porcentaje de encuestas cuyo resultados fue inferior al resultado establecido como Aceptable	$(\text{Encuestas por debajo del estándar} \times 100) / \text{Total de encuestas}$	De 0 a 100%		X
	Resolución de reclamos	Medir el tiempo medio que toma cada reclamo en ser resuelto.	$(\text{No. Total de días necesarios para la resolución de los reclamos reportados}) / \text{Total de reclamos reportados.}$	Cuantitativo		X
Gestión Comercial	Rentabilidad por producto	Medir el porcentaje que representa la ganancia frente al valor total de las ventas	$(\text{Margen} \times 100) / \text{Total de las Ventas}$	De 0 a 100%		X
	Promedio de ventas mensuales	Medir el porcentaje del número de ventas promedio mensual por equipo	$(\text{Suma de venta} \times 100) / \text{Número de Representantes de Ventas}$	De 0 a 100%	X	
	Ventas por representante	Mide el porcentaje de ventas por representante para ser comparado con el promedio general	$(\text{Ventas por representante de ventas} \times 100) / \text{Total de Ventas}$	De 0 a 100%		X
	Promedio de Nuevos Clientes mensuales	Medir el porcentaje del número de Nuevos Clientes promedio mensual	$(\text{Suma de clientes} \times 100) / \text{Número de Representantes de Ventas}$	De 0 a 100%		X
	Índice de rotación de Mercancías	Mide el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	$(\text{Ventas Acumuladas} \times 100) / \text{Inventario Promedio}$	De 0 a 100%		X
Gestión de	Compras vs	Medir el porcentaje que	$(\text{Valor Compras} \times 100) / \text{Valor Ventas}$			X

Compras	Ventas (Costo)	representan las Compras con respecto a las Ventas en términos de dólares por mes		De 0 a 100%		
	Compras vs Ventas (Volumen)	Medir el porcentaje que representan las Compras con respecto a las Ventas en términos de volumen por mes	$(\text{No. Compras} * 100) / \text{No. Ventas}$	De 0 a 100%		X
	Proveedores vs Compradores	Medir la relación del número de Proveedores frente al número de Compradores por mes	$(\text{No. Proveedores} * 100) / \text{No. Compradores}$	De 0 a 100%		X
	Valor Promedio de los Pedidos	Medir el valor promedio de los pedidos dentro de un mes del año	Valor total de las compras / No. de pedidos	Cuantitativo		X
	Índice de Rupturas	Medir el porcentaje de la cantidad de compras que se ven afectadas por la falta de stock de algún equipo con respecto a la cantidad de ítems pedidos en una orden de compra	$(\text{No. de rupturas} * 100) / \text{No. de ítems por Pedido}$	De 0 a 100%		X
	Índice de Retrasos del Proveedor	Medir el porcentaje de la cantidad de retrasos que se presentan con respecto a la cantidad de pedido realizados en un mes	$(\text{No. de retrasos} * 100) / \text{No. de Pedidos}$	De 0 a 100%		X
	Plazo de espera promedio	Medir el plazo que se tiene con respecto a las entregas en términos de dólares por día	$(\text{Valor de los pedidos pendientes} / \text{Volumen del pedido}) * 365$	De 0 a 100%		X
	Rechazo de entregas (Trimestral)	Medir el porcentaje de entregas rechazadas frente al número de pedidos realizados en un trimestre	$(\text{Rechazos} * 100) / \text{No. de Pedidos}$	De 0 a 100%		X
	Evaluación de Proveedores	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores frente a los aspectos previamente establecidos	El porcentaje de esta evaluación debe ser superior a 85%.	Es el resultado ponderado de la calificación de los 6 ítems a ser evaluados (Ver Formato de Evaluación de		X

				Proveedores).		
	Índice de rotación de Mercancías	Mide el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	$(Ventas\ Acumuladas * 100) / Inventario\ Promedio$	De 0 a 100%		X
	Número de Solicitudes de Compra correctamente Diligenciadas	Mide el porcentaje de Solicitudes de Compra con la totalidad de las especificaciones estipuladas frente al total de Solicitudes de Compra recibidas.				
Gestión de Distribución e Inventarios	Exactitud del Inventario	Mide el porcentaje del costo de las referencias que en promedio presentan irregularidades con respecto al inventario lógico valorizado cuando se realiza el inventario físico	$(Valor\ Diferencia * 100) / Valor\ Total\ del\ Inventario$	De 0 a 100%		X
	Costo de Almacenamiento por Unidad	Mide el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un período determinado	Costo de Almacenamiento / Cantidad por equipo	Cuantitativo	X	
	Nivel de Cumplimiento del despacho	Mide el nivel de cumplimiento de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado.	$(No.\ de\ despachos\ cumplidos * 100) / No.\ de\ despachos\ requeridos$	De 0 a 100%		X
	Plazo de espera promedio	Medir el plazo que se tiene con respecto a las entregas en términos de dólares por día	$(Valor\ de\ los\ pedidos\ pendientes / Volumen\ del\ pedido) * 365$	De 0 a 100%		X
	Índice de rotación de Mercancías	Mide el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	$(Ventas\ Acumuladas * 100) / Inventario\ Promedio$	De 0 a 100%		X
	Gestión de Mantenimiento e Instalación	Cumplimiento de Solicitudes de Mantenimiento	Mide el porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos realizados frente al número de mantenimientos planeados	$(No.\ de\ mantenimientos\ realizados * 100) / No.\ de\ Solicitudes$	De 0 a 100%	

	Cumplimiento de Solicitudes de Instalación	Mide el porcentaje de cumplimiento de las instalaciones realizadas frente al número de instalaciones programadas	(No. de instalaciones*100)/No. de Solicitudes	De 0 a 100%		X
	Satisfacción de las reparaciones	Medir el porcentaje de reclamos con respecto al número de solicitudes de reparación realizadas	(No. de reclamos*100) / No. de Solicitudes	De 0 a 100%		X
	Costo del Mantenimiento	Medir el porcentaje que representa el costo del Mantenimiento frente al costo comercial del equipo.	(Costo del Mantenimiento*100)/Costo comercial del equipo	De 0 a 100%		X
Gestión de Talento Humano	Cubrimiento de Vacantes	Medir el tiempo medio que toma cada vacante en serle asignado su respectivo encargado.	(No. Total de días necesarios para la selección de encargados para las vacantes reportadas) / Total de vacantes reportadas.	Cuantitativo		X
	Cubrimiento de Inducciones	Medir el porcentaje de nuevos empleados que han recibido la inducción con respecto al número total de empleados nuevos	(Empleados nuevos que han recibido inducción*100) / Total de Empleados nuevos	De 0 a 100%		X
	Grado de actualización de Hojas de Vida	Medir el porcentaje de novedades que se realizaron con respecto a las hojas de vida con referencia al total de novedades reportados	(Número de Novedades en Hojas de Vida*100) / Total de novedades reportadas.	De 0 a 100%		X
	Índice de Accidentalidad	Medir el porcentaje de Accidentes de Trabajo sufridos mensualmente frente al número total de empleados de la Organización.	(Accidentes de Trabajo mensuales*100)/Número total de empleados de la Organización.	De 0 a 100%		X
	Índice de Ejecución de actividades	Medir el porcentaje de actividades SISO ejecutadas frente a la cantidad de actividades mensuales programadas	(*100)/Total de actividades mensuales programadas	De 0 a 100%		X
Gestión Financiera	Recaudo de cartera	Medir el porcentaje de los pagos recibidos frente al total de Pagos pendientes	(Pagos recibidos*100) / Total de pagos pendientes	De 0 a 100%		X

	Liquidez	Es la relación del activo circulante con respecto al pasivo a corto plazo	Activo circulante / Pasivo a corto plazo	Cuantitativo		X
	Cumplimiento del presupuesto	Medir el porcentaje de gasto realizado frente al presupuesto asignado.	(Gasto * 100) / Presupuesto asignado.	De 0 a 100%		X
Gestión de Soporte Informático	Cumplimiento de Instalaciones	Medir el grado de cumplimiento de las Instalaciones solicitadas por mes	(Instalaciones realizadas * 100) / Total de Instalaciones solicitadas	De 0 a 100%		X
	Cumplimiento de Mantenimientos	Medir el grado de cumplimiento de los Mantenimientos solicitados por mes	(Mantenimientos realizados * 100) / Total de Mantenimiento solicitados	De 0 a 100%		X
	Desempeño de redes	Medir el comportamiento de las redes instaladas	(Redes en buen estado * 100) / Total de redes instaladas	De 0 a 100%		
	Atención a consultas	Medir el grado de atención y respuesta a las consultas recibidas en la página web por mes	(Solicitudes con respuesta * 100) / Total de solicitudes recibidas	De 0 a 100%		X
	Número de equipos en funcionamiento.	Medir el porcentaje de equipos que han sido reemplazados pero han sido reparados y se han actualizado y prestan una funcional adicional a los nuevos.	(No. de equipos reemplazados * 100) / No. de equipos nuevos.	De 0 a 100%		X

Por otra parte y para garantizar que las Metas y Objetivos Organizacionales planteados se van a lograr, es necesario establecer con respecto no solo a los procesos, sino también a las actividades, un sistema a través del cual se revise y cerciore que dichas actividades, tanto las presentes en este momento como las que se incluyan en las caracterizaciones debido a la necesidad de las mismas, se lleven a cabo en su totalidad y de la manera en la que fueron planeadas. Es en este momento en el cual hablamos de establecer y hacer seguimiento a los diferentes “Controles”, a través de los cuales se ayude a que la ejecución de la operación sea más ágil, brindando una mejor visión sobre la Gestión que se está realizando.

Según lo anterior y posterior al levantamiento de toda la documentación, que ayude a diseñar y estructurar el Sistema de Gestión por Procesos, se podrán establecer los cambios necesarios y a través de los cuales se alcance la eficiencia, eficacia y oportunidad durante la ejecución de la operación. Los cuales estarán enmarcados y regidos por el costo y beneficio que representarán, en el sentido que su costo deberá implicar una inversión inferior a lo que se va a obtener posterior a esta implementación.

Por otra parte y dependiendo de la necesidad que se tenga, a través de estos parámetros, se pueden establecer los diferentes responsables de la ejecución de las diferentes actividades a ser desarrolladas.

Así como en el caso de los Indicadores de Gestión, el éxito de los Controles, no solo depende del planteamiento que se haga de cada uno de estos, sino también del grado de conocimiento y cumplimiento que se lleve a cabo por los diferentes trabajadores y/o colaboradores de Medicol USA, Inc., los cuales estén continuamente rigiéndose por estos controles cada vez que vayan a empezar a ejecutar cualquier actividad y durante su ejecución.

Para el caso de Medicol USA, Inc., se estableció llevar a cabo la identificación de las 2 actividades críticas por Proceso Misional, según las cuales se establecerían los respectivos controles necesarios para garantizar la obtención y logro de las Metas y Objetivos Organizacionales a la vez que se logran beneficios tales como, evitar desperdicios, reducir costos, simplificar los trámites, entre otros. Según lo cual se llevo a cabo el **Cuadro 14**.

Cuadro 14. Controles para cada una de las actividades por Proceso.

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROLES
Gestión Comercial	Análisis del Mercado.	Para poder ofrecer el mejor servicio y producto, es necesario no solo saber y conocer las expectativas y requerimientos tienen los clientes, es necesario, saber acerca de la cantidad de Organizaciones que ya están en función de satisfacer estas necesidades a la vez que se determinan que clase de servicios y productos estas ofrecen para de esta manera determinar de qué manera puede uno ser un fuerte competidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Competidores. • Identificación de servicios. • Identificación productos. • Identificar los factores diferenciadores frente a los competidores, tanto a favor como en contra. • Identificar las oportunidades. • Establecer las propuestas de acción teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de recursos de la Organización.
	Análisis de los requerimientos de los clientes.	Para poder saber qué clase de servicio o producto se va ofrecer es necesario tener un listado o determinar los diferentes requerimientos que actualmente se tienen para de esta manera determinar si estos están relacionados de alguna manera o si son independientes los unos de los otros, esto representando la ausencia de re-procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de los diferentes requerimientos de los clientes tanto internos como externos. • Clasificación de los requerimientos según la línea de negocio a la cual corresponda cada uno de ellos. • Análisis de las diferentes opciones que se tiene para atender o dar solución al requerimiento. • De no existir alternativa para dar solución a algún requerimiento, establecer el canal a través del cual se puede re-direccionar este o trabajar en el mismo.
Gestión de Compras	Diseño del Plan de Compras.	Como elemento guía y a través de lo cual ese establece la manera en la cual se deben ejecutar las diferentes actividades, es necesaria la identificación de las diferentes especificaciones y requerimientos que tanto los clientes internos como externos tienen, para de esta manera poder satisfacer sus requerimientos y expectativas de la mejor manera.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y establecer las actividades que estarán a cargo del Área de Compras. • Determinar el sistema de aprobación para la creación y el envío de Órdenes de Compra. • Determinar las Metas y Objetivos del Área, tales como ahorro, economía y uso del presupuesto. • Establecer los parámetros de evaluación de las diferentes actividades. • Establecer el sistema de evaluación tanto de los trabajadores relacionados con este proceso como de los Proveedores con los cuales se trabaja durante el periodo que se establezca a ser evaluado. • Definir responsabilidades y compromisos para las diferentes personas relacionadas con este proceso.

			<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los compromisos que cada una de las personas relacionadas con este proceso va a tener.
	Redactar acuerdo entre Medicol USA, Inc. y sus Proveedores	Para poder garantizar que siempre se tenga la disponibilidad de los diferentes suministro o adquisiciones que la Organización requiere entorno a los diferentes requerimientos de sus clientes, es necesario garantizar y lograr que los Proveedores que sean seleccionados, tengan o estén en la capacidad de responder a la demanda que la Organización tenga en cualquier momento, sea esta en cuanto a tiempo, en cuanto a cantidad, en cuanto a calidad, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y establecer los requerimientos y necesidades que la Organización tiene. • Tener presente el presupuesto asignado para la adquisición de los diferentes suministros y servicios necesarios. • Definir los pliegos de Licitación. • Establecer los parámetros de evaluación de las diferentes propuestas. • Establecer los tiempos dentro de los cuales se llevara a cabo la recepción y análisis de las propuestas. • Establecer el periodo durante el cual será asignado el suministro o prestación de servicio al Proveedor seleccionado. • Establecer los compromisos que cada una de las partes va a tener durante la vigencia del acuerdo a ser celebrado.
Gestión de Distribución e Inventarios	Determinar el Operador Logístico para la distribución de los equipos.	Con el fin de garantizar el cumplimiento de las diferentes obligaciones o compromisos adquiridos con los diferentes clientes es necesario analizar los tiempos de entrega, las opciones de servicio y características del mismo ofrece cada uno de los Operadores Logísticos existentes, para su correspondiente selección.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y establecer los requerimientos y necesidades que la Organización tiene para el envío de pedidos a sus clientes. • Definir los pliegos de Licitación. Tales como los tiempos de entrega y opciones de servicio que requiere la Organización para satisfacer las necesidades de sus clientes. • Establecer los parámetros de evaluación de las diferentes propuestas. • Establecer los tiempos dentro de los cuales se llevara a cabo la recepción y análisis de las propuestas. • Establecer el periodo durante el cual será asignada la prestación de servicio al Operador Logístico seleccionado. • Establecer los compromisos que cada una de las partes va a tener durante la vigencia del acuerdo a ser celebrado.
	Evaluación del impacto del inventario.	Para determinar qué clase de artículos o de qué manera se ve afectado el flujo de caja o diferentes parámetros	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el cronograma para el Levantamiento del Inventario.

		<p>financieros, es necesario realizar un levantamiento de inventarios según el cual se logre determinar en cuanto a costo o en cuanto a cantidad, que clase de inventario y el ítem o ítems que representan la mayor pérdida de plata en términos de obsolescencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer e identificar los diferentes objetos que van a ser encontrados durante el Levantamiento del Inventario. • Revisar los diferentes lugares donde se encuentra ubicado la totalidad del Inventario. Almacén y Regionales. • Identificar el método a través del cual el Inventario se puede catalogar como apto o en buen estado y en mala condición o averiado. • Determinar cuáles son los equipos que mayor valor tienen y acorde al punto anterior saber en qué estado están. • Determinar si el mayor valor del Inventario corresponde a equipos con baja rotación, bajo valor, pero alto volumen o si por el contrario corresponden a los equipos de mayor valor. • Determinar las acciones y propuestas para la disposición tanto de almacenamiento como de comercialización de los equipos que más costo representen.
<p>Gestión de Mantenimiento e Instalación</p>	<p>Identificar las necesidades de mantenimiento y calibración de los equipos e infraestructura.</p>	<p>Para poder determinar y desarrollar las diferentes actividades es necesario determinar la importancia que cada una de estas tiene y el tiempo en el cual deben ser ejecutadas para de esta manera mitigar que entre las mismas se interfieran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y establecer los requerimientos y necesidades que la Organización tiene para el Mantenimiento de los diferentes equipos tanto Internos como de los clientes. • Definir las situaciones dentro de las cuales se puede llevar a cabo la prestación del servicio de Mantenimiento y dado sea el caso el de Instalación. • Establecer los parámetros de valoración de la prestación del servicio, a través de lo cual el cliente evalúe y califique el servicio recibido. • Establecer los tiempos dentro de los cuales se llevara a cabo la prestación del servicio de Mantenimiento o dado sea el caso el de Instalación. • Establecer un sistema a través del cual se organice y ejecuten los diferentes servicios solicitados, para de esta manera poder atender todos los requerimientos notificados. • Establecer los compromisos que cada una de

	<p>Revisión de las Instalaciones y Mantenimientos.</p>		<p>las partes va a tener durante y posterior a la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir y establecer los requerimientos y necesidades que la Organización tiene con respecto a su Infraestructura y las condiciones que esta debe tener. • Definir las situaciones dentro de las cuales se puede llevar a cabo la prestación del servicio de Mantenimiento y dado sea el caso el de Instalación. • Establecer los parámetros de valoración de la prestación del servicio, a través de lo cual el cliente evalúe y califique el servicio recibido. • Establecer los tiempos dentro de los cuales se llevara a cabo la prestación del servicio de Mantenimiento o dado sea el caso el de Instalación. • Establecer un documento a través del cual se consigne la información referente a la prestación del servicio solicitado, las observaciones y comentarios antes durante y después de ejecutadas las diferentes actividades planeadas. • Hacer seguimiento al funcionamiento de los diferentes equipos o sistemas a los cuales se les ha realizado algún tipo de servicio de Mantenimiento o Instalación, con el fin de determinar cuáles son las fallas más comunes o frecuentes y de esta manera establecer los correctivos o ajustes necesarios para solucionar estas situaciones.
--	--	--	--

Acorde a los anteriores 3 Capítulos desarrollados a lo largo de este Trabajo de Grado, se identificaron y establecieron las diferentes situaciones problema a través de las cuales la operación normal de Medicol USA, Inc. se veía alterada o limitada para establecer adecuadamente las Metas y Objetivos Organizacionales, establecidos anteriormente al momento de iniciar este estudio, así como la consecución de los mismos, es así como a través de la actividad del Diagrama de Afinidad y la identificación del Mapa de Procesos se fueron identificando y relacionando con cada uno de los diferentes procesos existentes dentro de Medicol USA, Inc., cada una de estas situaciones problema o limitantes observadas. Repercutiendo esto en el análisis, estudio y establecimiento de los diferentes Objetivos Organizacionales que se plantearon a lo largo de este Trabajo de Grado como respuesta a la situación de la Organización.

Adicionalmente y a través de la Matriz DOFA se identificaron las diferentes estrategias a ser tenidas en cuenta para el posicionamiento de Medicol USA, Inc. dentro del sector económico al cual esta Organización pertenece. Teniendo como paso siguiente la identificación y propuesta de la actividad a través de la cual cada uno de estos problemas identificados será resuelto una vez se implemente el Sistema de Gestión por Procesos propuesto en este Trabajo de Grado. Lo cual requirió la caracterización e inclusión de dichas actividades dentro de los documentos de cada proceso, por medio de lo cual y de una manera lógica y ordenada se muestra la relación de las diferentes actividades dentro de cada proceso y cómo cada proceso está relacionado con los demás.

Posterior este primer paso se establecieron los parámetros a través de los cuales se mide el grado de cumplimiento de las diferentes actividades, tanto las existentes, como las propuestas, todas alineadas para la consecución de las Metas y Objetivos Organizacionales planteados en este Trabajo de Grado. Para poder garantizar que se lograra el total cumplimiento y como complemento a los parámetros establecidos se identificaron y propusieron a su vez los Controles sobre cada una de las actividades correspondientes a los Procesos Misionales, ya que estos son los que representan mayor criticidad e importancia dentro de la operación de Medicol USA, Inc. y su búsqueda en la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus clientes actuales y potenciales.

Según todo lo anterior y como muestra del logro del Objetivo General y de los Objetivos Específicos planteados en este Trabajo de Grado se tiene el siguiente resumen y relación entre los diferentes elementos identificados, establecidos y propuestos para el “Diseño y Documentación del Sistema de Gestión por Procesos de Medicol USA, Inc. Con base en el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008.)”, ver **cuadro 15**:

Cuadro 15. Resumen y relación entre los diferentes elementos identificados, establecidos y propuestos.

Planteamiento del Problema (Página 7)			
Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Problema de comunicación e interrelación bajo su modelo funcional.	Se lleva a cabo la actividad del Diagrama de Afinidad en la cual todos los miembros y trabajadores de Medicol USA, Inc. fueron parte. (Página 43)	Se identifica, establece y caracteriza la actividad de instalación de software y sistemas operativos a través de lo cual se garantice la comunicación interna bajo el proceso de Gestión de Soporte Informático, cuadro 10 (Página 63, ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86).
No existen especificaciones definidas.		Se diseña Formato de Solicitud de Compras, bajo el proceso de Gestión de Compras (ver anexos).	Se establece Indicador de Gestión "Número de Solicitudes de Compra correctamente Diligenciadas", cuadro 13 (Página 84).
No hay actividades estandarizadas.		Se realiza la caracterización de cada uno de los procesos y se establece el procedimiento para cada uno de estos (ver anexos).	Se establecen Indicadores de Gestión (Cuadro 13) y Controles (Cuadro 14).
No hay responsables.		Se hace sugerencia de responsables a través del cuadro 2 (Página 46). Así mismo y como se encuentra en la sección de recomendaciones de este Trabajo de Grado, se sugiere realizar un estudio de tiempos y movimientos para determinar los cargos necesarios para la ejecución de las actividades dentro de Medicol USA, Inc. Se propone la identificación y selección del personal, bajo lo cual se establezca el perfil de las diferentes personas especializadas, las cuales tengan la suficiente especialidad, lo cual refleje la confianza y conocimiento para la correcta toma de decisión particular, individual, en conjunto y suficiente responsabilidad para estar al frente de cada uno de los diferentes procesos, cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Cubrimiento de Vacantes", cuadro 13 (Página 85).
Distancia entre las personas que tienen el poder de decisión y las personas encargadas	Se lleva a cabo la actividad del Diagrama de Afinidad en la cual todos los miembros y trabajadores de Medicol USA,	Se lleva a cabo la caracterización de cada uno de los procesos y se explica la relación que existe entre los mismos (Capítulo 2).	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86). Esto como factor de conexión y comunicación entre los diferentes colaboradores y/o trabajados relacionados con Medicol

de la ejecución.	Inc. fueron parte. (Página 43).		USA, Inc.
Objetivos de la Tesis (Página 8)			
Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Diseñar y documentar un Sistema de Gestión por Procesos en Medicol USA, con un enfoque en el cliente, permitiéndole orientar su gestión hacia la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, así como la competitividad de la organización. (Objetivo General).	Se desarrolló el Capítulo 1 en torno a la identificación del Mapa de Procesos.	Se desarrolla el Capítulo 2 según el cual y teniendo presente las situaciones problema identificadas, se establecen las actividades y procesos existentes y los necesarios para garantizar la resolución de esta problemática. Los cuales son caracterizadas y registradas en los documentos del respectivo proceso al cual pertenecen.	Acorde a las actividades y procesos existentes y a los propuestos en el Capítulo 2, se establecen los diferentes parámetros (Indicadores de Gestión) a través de los cuales se mida el resultado obtenido con respecto a lo planteado y a su vez se establecen controles para las actividades de los procesos misionales, los cuales representan la parte crítica o de mayor importancia dentro de Medicol USA, Inc.
Estructurar el Mapa de Procesos, como representación gráfica de los procesos que dirigen, apoyan y ejecuta la organización. (Objetivo Específico).	Se lleva a cabo actividad de Diagrama de Afinidad (Página 43) para identificar las situaciones problema y los respectivos procesos presentes en Medicol USA, Inc. para de esta manera establecer el Mapa de Procesos (Página 45).		
Diseñar y describir (caracterizar) los procesos que evidencian el desarrollo operacional, la interrelación de los procesos, la satisfacción del cliente y sus partes interesadas, definiendo así la pirámide documental.		Se identifican las actividades que actualmente se realizan en Medicol USA, Inc. y teniendo presente las situaciones problema, se proponen nuevas actividades, las cuales se caracterizan en su respectivo proceso y se incluyen en los documentos que son creados para cada proceso (Procedimientos, Guías, Protocolos, Formatos).	

(Objetivo Específico).			
Definir y diseñar los Indicadores de Gestión y Controles como sistema que permita a la organización tomar decisiones orientadas hacia la satisfacción de sus clientes y partes interesadas y cumplimiento de objetivos. (Objetivo Específico).			Se establecen Indicadores de Gestión que midan el cumplimiento de las actividades propuestas e identificadas para todos los procesos y se establecen Controles sobre las actividades de mayor impacto correspondientes a los procesos Misionales.
Situación Actual (Páginas de la 29 a la 34)			
Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Identificación de situaciones problema (Página 29)	Diagrama de afinidad (Página 43)	Caracterización y documentación de las actividades propuestas con el fin de solucionar las situaciones problema (Capítulo 2, ver anexos)	Identificación de los Indicadores de Gestión y Controles, a través de lo cual se garantiza que cada actividad tanto existente como propuesta se cumple (Capítulo 3).
La toma de decisión recae sobre el presidente (Página 31)		Toma de decisión por parte de la presidencia en colaboración con los encargados de cada proceso como se estipula en la página 52. Se propone la identificación y selección del personal, bajo lo cual se establezca el perfil de las diferentes personas especializadas, las cuales tengan la suficiente especialidad, lo cual refleje la confianza y conocimiento para la correcta toma de decisión particular, individual y en conjunto, cuadro 10 (Página 63).	
Ausencia de especialización para la ejecución de actividades (Página 32)			
No se realiza la confirmación del ingreso de los pedidos solicitados a los proveedores (Página		Se plantea la administración de reintegros, ingresos y salidas del Almacén o Bodega, cuadro 9 (Página 61). Actividad que se caracteriza para el proceso de Gestión de Distribución e Inventarios (ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Exactitud del Inventario" a través del cual se garantice que el Inventario en Sistema esté acorde al Inventario en Físico, cuadro 13 (Página 84). Así mismo se establece el Control "Evaluación del impacto del inventario", cuadro 14 (Página

32).			90).
No se lleva un control y seguimiento de los envíos entre regionales y una correcta administración del inventario (Página 34).		Diseño de Formato de Solicitud de Traslados y caracterización de esta actividad dentro del proceso de Gestión de Distribución e Inventarios (ver anexos).	

Objetivos de Medicol USA, Inc. propuestos (Página 38)

Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Posicionar a Medicol		Se establece la actividad de Analizar, evaluar e identificar cambios en la publicidad, manejo de imagen, productos y servicios que son publicados en la Página Web, lo cual se caracteriza dentro del Proceso de Gestión Comercial (ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de Nuevos Clientes mensuales", cuadro 13 (Página 82).
Investigar, analizar y asimilar los desafíos que el mercado ofrece en torno a su evolución y competitividad.		Se lleva a cabo análisis de Matriz Dofa e identificación de factores externos y estrategias (Página 54). Así mismo establece la actividad de Análisis del Mercado y se caracteriza dentro del proceso de Gestión Comercial, cuadro 9 (Página 61, ver anexos).	Se establece el Control "Análisis del Mercado", cuadro 14 (Página 88).
Establecer alianzas estratégicas con los diferentes fabricantes y distribuidores.		Se establece la actividad del estudio y negociación para establecer Alianzas Estratégicas a cargo del proceso de Gestión Comercial y se caracteriza, cuadro 9 (Página 61, ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de ventas mensuales", cuadro 13 (Página 82).
Establecer un canal de continua comunicación con las empresas con las cuales existe una relación comercial para recibir y evaluar una retroalimentación bidireccional.		Se establece la actividad para diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes y Proveedores, cuadro 10 (Página 63).	Se establece Indicador de Gestión "Atención a consultas", cuadro 13 (Página 86).
Con base a sus registros determinar		Se establece el diseño del Plan de Control y Seguimiento del Inventario, cuadro 9 (Página 61). Esta actividad se	Se establece el Indicador de Gestión "Rentabilidad por producto", cuadro 13 (Página 82). Así mismo el Control

cuáles son los equipos que representan la mayor utilidad.		estipula en la caracterización del proceso de Gestión de Distribución e Inventario (Ver anexos).	"Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
Determinar a través de sus registros cuáles son sus principales clientes e idear una táctica comercial para que esta relación trascienda.		Formato de Registro para el proceso de Gestión Comercial, a través del cual se identifica esta información (Ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Rentabilidad por producto", cuadro 13 (Página 82). Así mismo el Control "Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
Realizar una actualización en tiempo real y con mayor frecuencia, de su página web, para que los visitantes de este espacio estén actualizados en cuanto al entorno de la Dermocosmética y lo que Medicol USA, Inc. puede ofrecerles.		Actividad propuesta a través de diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes, cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Atención a consultas", cuadro 13 (Página 86).
Consolidar un equipo o recurso humano apto para el manejo y experiencia necesaria dentro del mundo de la Salud.		Actividades propuestas para la Gestión de Talento Humano, Cuadro 10 (Página 63).	Se establecen Evaluaciones de Desempeño, las cuales se estipulan en el procedimiento de la Gestión de Talento Humano (ver anexos).
Ofrecer el entrenamiento y ayuda necesaria para consolidar un excelente recurso humano, apto para resolver y atender cualquier situación problema que se presente.			Se establece el Indicador de Gestión "Cubrimiento de Inducciones", cuadro 13 (Página 85).

Incentivar y desarrollar un programa que represente una motivación para su recurso humano. Garantizando un sentido de pertenencia y compromiso para el mejor desarrollo de las actividades a cargo.			
Problemas identificados (Páginas 48 a la 50)			
Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
La autoridad está centrada en una sola persona, ésta toma las decisiones y asume el control, experimentándose un autoritarismo, ya que toda decisión está encabezada o se decide únicamente a través de su presidente, el cual la toma y comunica que debe hacerse a nivel operativo y de ejecución.		Se hace sugerencia de responsables a través del cuadro 2 (Página 46). Así mismo y como se encuentra en la sección de recomendaciones de este Trabajo de Grado, se sugiere realizar un estudio de tiempos y movimientos para determinar los cargos necesarios para la ejecución de las actividades dentro de Medicol USA, Inc. Se propone la identificación y selección del personal, bajo lo cual se establezca el perfil de las diferentes personas especializadas, las cuales tengan la suficiente especialidad, lo cual refleje la confianza y conocimiento para la correcta toma de decisión particular, individual, en conjunto y suficiente responsabilidad para estar al frente de cada uno de los diferentes procesos, cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Cubrimiento de Vacantes", cuadro 13 (Página 85)
Actividades sin responsable claramente establecido.			
No existe ningún análisis o sistema claramente establecido a través del cual se establezcan metas y con base a los resultados obtenidos e		Se establece la actividad de definición de los Objetivos y Metas Organizacionales y se caracteriza dentro del proceso de Planeación Estratégica, cuadro 8 (Página 57, ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Porcentaje de Planes entregados", cuadro 13 (Página 82).

históricos se tomen decisiones.			
Archivo con carpetas e información repetida o en desorden.		Administración de los documentos y registros propuesta en el Procedimiento de Mejora continua y Auditorías Internas (Ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Cumplimiento de compromisos", cuadro 13 (Página 82).
Falta de seguimiento y gestión a las actividades.		Actividad propuesta en la caracterización de cada uno de los diferentes procesos identificados (ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86).
Traslados de equipos y dispositivos, sin diligenciarse registros para trazabilidad.		Diseño de Formato de Solicitud de Traslados y caracterización de esta actividad dentro del proceso de Gestión de Distribución e Inventarios (Ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Exactitud del Inventario" a través del cual se garantice que el Inventario en Sistema esté acorde al Inventario en Físico, cuadro 13 (Página 84). Así mismo se establece el Control "Evaluación del impacto del inventario", cuadro 14 (Página 90).
Equipos y dispositivos en mal estado. Falta de revisión.		Se establece el diseño del Plan de Control y Seguimiento del Inventario, cuadro 9 (Página 61). Esta actividad se estipula en la caracterización del proceso de Gestión de Distribución e Inventario (Ver anexos).	
Desconocimiento del stock o inventario dentro de Medicol USA, Inc. Y sus empresas aliadas. Falta de registros.		Diseño de Formato de Solicitud de Traslados y caracterización de esta actividad dentro del proceso de Gestión de Distribución e Inventarios (ver anexos).	
Alto número de equipos y/o accesorios por referencia.		Se estipulan dentro de las actividades del proceso de Gestión de Distribución e Inventarios, el diseño del Plan de Control y Seguimiento del Inventario, cuadro 9 (Página 61).	
Desconocimiento del estado de cartera de los clientes y proveedores.		Se estipulan actividades y controles de Tesorería, cuadro 10 (Página 63).	Se establecen Indicadores de Gestión "Recaudo de cartera" y "Liquidez", cuadro 13 (Páginas 85 y 86).
Respuesta y tiempos de atención a las solicitudes de los		Actividad propuesta a través de diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes, cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86).

clientes.			
No se han establecido parámetros para garantizar la ejecución, control y administración de las actividades.		Se establecen actividades de revisión de corrección, prevención y mejora a las actividades en cada una de las caracterizaciones (ver anexos).	Se establece Indicador de Gestión "Cumplimiento de compromisos", cuadro 13 (Página 82).
Costos de Mantenimiento.		Se estipula actividad de transformación y ajuste de equipos, la cual se caracteriza en el proceso de Gestión de Mantenimiento e Instalación, cuadro 9 (Página 61, ver anexos).	Se establece Indicador de Gestión "Costo del Mantenimiento", cuadro 13 (Página 85). Así mismo se establece el Control "Revisión de las Instalaciones y Mantenimientos", cuadro 14 (Página 91).
Disponibilidad de repuestos.		Actividades planteadas para el proceso de la Gestión de Compras, cuadro 9 (Página 61).	Se establecen los Indicadores de Gestión "Índice de Retrasos del Proveedor", "Plazo de espera promedio", "Evaluación de Proveedores", cuadro 13 (Página 83). Así mismo se establece el Control "Redactar acuerdo entre Medicol USA, Inc. y sus Proveedores", cuadro 14 (Página 89).
Tiempos de respuesta		Actividad propuesta a través de diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes, cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86).
Falta de sistemas a través de los cuales exista un canal de comunicación con los clientes.		Se establece la actividad para diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con los clientes y Proveedores, cuadro 10 (Página 63).	Se establece Indicador de Gestión "Atención a consultas", cuadro 13 (Página 86).
No existe ningún programa o sistema a través del cual el personal se capacite, este logra conocer qué debe hacer después de mucho tiempo de desempeñar sus actividades.		Actividades propuestas para la Gestión de Talento Humano, Cuadro 10 (Página 63).	Se establece el Indicador de Gestión "Cubrimiento de Inducciones", cuadro 13 (Página 85).

Estrategias de la Matriz DOFA (Página 54)

Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Lograr aumentar su rentabilidad, a través de las negociaciones que se lleven a cabo y la creación de alianzas estratégicas, lo cual no le repercute un aumento de costos.		Se establece la actividad del estudio y negociación para establecer Alianzas Estratégicas a cargo del proceso de Gestión Comercial y se caracteriza, cuadro 9 (Página 61, ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de ventas mensuales", cuadro 13 (Página 82).
Lograr una mayor cobertura debido a la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología que satisfagan las necesidades a nivel mundial.		Actividades propuestas como lo son el análisis del Mercado y el análisis de los requerimientos de los clientes, cuadro 9 (Página 61).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de Nuevos Clientes mensuales", cuadro 13 (Página 82). Se establecen Controles "Análisis del Mercado" y "Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
A través de las alianzas estratégicas, lograr un posicionamiento e imagen.		Se establece la actividad del estudio y negociación para establecer Alianzas Estratégicas a cargo del proceso de Gestión Comercial y se caracteriza, cuadro 9 (Página 61, ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de ventas mensuales", cuadro 13 (Página 82).
Generar una estructura de venta que permita y limite el tipo de ventas o adquisiciones por parte de los clientes, lo cual no genere pérdidas.		Actividades propuestas como lo son el análisis del Mercado y el análisis de los requerimientos de los clientes, cuadro 9 (Página 61).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de Nuevos Clientes mensuales", cuadro 13 (Página 82). Se establecen Controles "Análisis del Mercado" y "Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
Aprovechar la necesidad mundial de equipos dermocosméticos, para así establecer países objetivo donde no hay cobertura.			

Desarrollar un plan de negocio a través del cual se tenga una mayor rentabilidad sin que esta implique altos niveles de inventario con poca rotación.			
A través de la cantidad y especialidad de sus equipos, generar un alto índice de competitividad.			
Generar un plan de negocio y de mercadeo para que todos los equipos que tengan alto inventario y baja rotación logren ser vendidos.			
Establecer una imagen reconocida para que esto represente un factor competitivo.			
Objetivos del Manual de Calidad			
Descripción	Mapa de Procesos	Caracterización y Documentación	Indicadores de Gestión y Control
Reducir los tiempos de entrega de los equipos negociados.		Actividades planteadas para el proceso de la Gestión de Compras, cuadro 9 (Página 61).	Se establecen los Indicadores de Gestión "Índice de Retrasos del Proveedor", "Plazo de espera promedio", "Evaluación de Proveedores", cuadro 13 (Página 83). Así mismo se establece el Control "Redactar acuerdo entre Medicol USA, Inc. y sus Proveedores", cuadro 14 (Página 89).
Reducir los tiempos de atención a las solicitudes de los		Actividad propuesta a través de diseñar y adecuar el portal web, lo cual represente una continua comunicación con	Se establece el Indicador de Gestión "Desempeño de redes", cuadro 13 (Página 86).

clientes tanto internos como externos.		los clientes, cuadro 10 (Página 63).	
Ofrecer una mayor cantidad de productos y servicios que sean complemento a las necesidades actuales y futuros de los clientes.		Se establece estrategia, según la cual Lograr una mayor cobertura debido a la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología que satisfagan las necesidades a nivel mundial, Matriz DOFA (Página 54).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de Nuevos Clientes mensuales", cuadro 13 (Página 82). Se establecen Controles "Análisis del Mercado" y "Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
Disminución del Inventario.		Actividad propuesta dentro del Procedimiento del proceso de Distribución e Inventarios en compañía de los encargados de los procesos de la Gestión de Compras y la Gestión Comercial (Ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Índice de rotación de Mercancías", cuadro 13 (Página 84). Así mismo se establece el Control "Evaluación del impacto del inventario", cuadro 14 (Página 90).
Generar posicionamiento de marca, productos y servicios.	Identificación de esta situación problema en el Capítulo 1.	Se establece la actividad de Analizar, evaluar e identificar cambios en la publicidad, manejo de imagen, productos y servicios que son publicados en la Página Web, lo cual se caracteriza dentro del Proceso de Gestión Comercial (ver anexos).	Se establece el Indicador de Gestión "Promedio de Nuevos Clientes mensuales", cuadro 13 (Página 82). Se establecen Controles "Análisis del Mercado" y "Análisis de los requerimientos de los clientes", cuadro 14 (Página 88).
Reestructurar y redefinir el Plan de negocio y el Mercado Objetivo.		Actividades propuestas como lo son el análisis del Mercado y el análisis de los requerimientos de los clientes, cuadro 9 (Página 61).	

Cuadro 16. Relación entre los Objetivos Planteados y los Procesos identificados

PROCESO	OBJETIVO ORGANIZACIONAL	ESTRATEGIA MATRIZ DOFA	OBJETIVO DE CALIDAD
Planeación Estratégica	Orientar y establecer el los objetivos y metas organizacionales de Medicol USA, Inc, mediante los planes operativos.	<p>Lograr una mayor cobertura debido a la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología que satisfagan las necesidades a nivel mundial.</p> <p>Generar una estructura de venta que permita y limite el tipo de ventas o adquisiciones por parte de los clientes, lo cual no genere pérdidas.</p> <p>Aprovechar la necesidad mundial de equipos dermocosméticos, para así establecer países objetivo donde no hay cobertura.</p> <p>Desarrollar un plan de negocio a través del cual se tenga una mayor rentabilidad sin que esta implique altos niveles de inventario con poca rotación.</p>	Reestructurar y redefinir el Plan de negocio y el Mercado Objetivo.
Mejora Continua	Mejorar el desempeño de los procesos que se realizan día a día para cumplir las Metas y Objetivos Organizacionales, la legislación y los requisitos de los clientes.		Reducir los tiempos de atención a las solicitudes de los clientes tanto internos como externos.
Gestión Comercial	<p>Posicionar a Medicol USA, Inc. como el comercializador y distribuidor de equipos dermocosméticos más fuerte dentro del Mercado de Dermatoscopia en América (Norte, Centro y Sur).</p> <p>Investigar, analizar y asimilar los desafíos que el mercado ofrece en torno a su evolución y competitividad.</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con los diferentes fabricantes y distribuidores, a través de las cuales se lleve a cabo un acompañamiento e intercambio de conocimientos necesarios para el dominio del mercado.</p> <p>Determinar cuáles son los equipos que representan la mayor utilidad con base a sus registros.</p> <p>Determinar a través de sus registros cuáles son sus</p>	<p>Lograr aumentar su rentabilidad, a través de las negociaciones que se lleven a cabo y la creación de alianzas estratégicas, lo cual no le repercuta un aumento de costos.</p> <p>Lograr una mayor cobertura debido a la adquisición de nuevos equipos de alta tecnología que satisfagan las necesidades a nivel mundial.</p> <p>A través de la cantidad y especialidad de sus equipos, generar un alto índice de competitividad.</p>	<p>Ofrecer una mayor cantidad de productos y servicios que sean complemento a las necesidades actuales y futuros de los clientes.</p> <p>Generar posicionamiento de marca, productos y servicios.</p> <p>Reestructurar y redefinir el Plan de negocio y el Mercado Objetivo.</p>

	principales clientes y establecer una táctica comercial para que esta relación trascienda.	Generar un plan de negocio y de mercadeo para que todos los equipos que tengan alto inventario y baja rotación logren ser vendidos. Establecer una imagen reconocida para que esto represente un factor competitivo.	
Gestión de Compras	Adquirir los bienes necesarios para el desempeño de los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de Medicol USA, Inc., teniendo presente el control de las compras, las ventas, los proveedores, y el cumplimiento y satisfacción de los acuerdos de entrega que se tienen con los clientes y los proveedores.	Lograr aumentar su rentabilidad, a través de las negociaciones que se lleven a cabo y la creación de alianzas estratégicas, lo cual no le repercuta un aumento de costos.	Reducir los tiempos de entrega de los equipos negociados.
Gestión de Distribución e Inventarios	Controlar y analizar los bienes recibidos en el almacén de Medicol USA, Inc. y de los que se encuentran en cada una de las regionales, tanto a nivel de inventario como de su impacto económico, para así distribuirlos estratégicamente para la oportuna entrega de estos a los clientes generando un ahorro en el gasto logístico.		Reducir los tiempos de entrega de los equipos negociados. Disminución del Inventario.
Gestión de Mantenimiento e Instalación	Instalación, ajuste, transformación y mantenimiento de los equipos que presentan falla ya sea por su uso, porque alguna de las partes presente algún defecto de fabricación o por un requerimiento en particular, lo cual garantice la satisfacción de las necesidades de los clientes.		Definir el Plan de atención de Instalaciones y Mantenimientos bajo lo cual se garantice la satisfacción de los clientes.
Gestión de Talento Humano	Consolidar un equipo o recurso humano apto para el manejo y experiencia necesaria dentro del mundo de la Salud. Ofrecer el entrenamiento y ayuda necesaria para consolidar un excelente recurso humano, apto para resolver y atender cualquier situación problema que se presente. Incentivar y desarrollar un programa que represente una motivación para su recurso humano. Garantizando un sentido de pertenencia y compromiso para el mejor desarrollo de las actividades a cargo.		Velar por el bienestar y salud de los trabajadores de la Organización.
Gestión Financiera	Administración de la información financiera de una manera veraz, confiable y oportuna necesaria para la toma de decisiones.		Controlar la asignación de los recursos monetarios de la Organización.
Gestión de Soporte Informático	Establecer un canal de continua comunicación con las empresas con las cuales existe una relación comercial para recibir y evaluar una retroalimentación bidireccional que permita la resolución de las situaciones problema que se presenten-	Establecer una imagen reconocida para que esto represente un factor competitivo.	Reducir los tiempos de atención a las solicitudes de los clientes tanto internos como externos. Generar posicionamiento de marca,

	Realizar una actualización en tiempo real y con mayor frecuencia, de su Página Web, para que los visitantes de este espacio estén actualizados en cuanto al entorno de la Dermocosmética y lo que Medicol USA, Inc. puede ofrecerles.		productos y servicios.
--	---	--	------------------------

RECOMENDACIONES

- Como uno de los resultados y factores de mejora, se recomienda la apertura de diferentes cargos a través de los cuales se tengan encargados asignados para el desarrollo de actividades específicas dentro de Medicol USA, Inc. logrando así una especialización en la ejecución y resultado de cada una de las actividades. Para lo cual será necesario un estudio de Cargas de Trabajo y/o Estudio de Tiempos y Movimientos, para determinar exactamente la situación particular de cada uno de los puestos de trabajo que actualmente existen y a su vez se proponga y establezcan con exactitud qué clase y cantidad de puestos de trabajo adicionales se requieren.
- Para lograr que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera es necesario crear y velar por un óptimo Clima Organizacional y Ambiente de Trabajo, dentro de lo cual se establezca un programa que esté orientado a la satisfacción e identificación de cada uno de los trabajadores con sus respectivas responsabilidades, lo cual se vea reflejado en el resultado a obtener posterior a la ejecución de la operación de Medicol USA, Inc.
- Modificar la infraestructura y disposición de los sitios de trabajo, según lo cual se sepa la disponibilidad de elementos, se tenga el espacio suficiente y orden necesarios para evitar accidentes, debido al exceso de elementos alrededor del sitio de trabajo. Según lo cual se establezca un orden lógico para disponer y almacenar los diferentes artículos en la Bodega o Almacén, lo cual impida un mal gasto o mala asignación de recursos en la compra de elementos de los cuales hay disponibilidad.
- Diseño e implementación de un canal a través del cual se logre una continua comunicación entre Medicol USA, Inc., sus clientes, Proveedores y personas interesadas en el suministro de productos o prestación de servicios, según lo cual se garantice el continuo conocimiento de los requerimientos y necesidades, lo cual sea el paso inicial para determinar las diferentes actividades y ajustes necesarios para poder satisfacer estos requerimientos e implique un posicionamiento dentro del sector económico al cual Medicol USA, Inc. pertenece. Haciendo un uso adecuado del portal Web del cual actualmente dispone.

CONCLUSIONES

- Para lograr una ventaja competitiva es necesario que a través de la Norma ISO 9001 en su versión 2008 y el deseo de la Dirección de Medicol USA, Inc., se logre establecer un enfoque estratégico alrededor del Sistema de Gestión por procesos que se sugiere, a través del cual los procesos estén en orden o en función de los Objetivos y Metas Organizacionales, con el fin de garantizar que el uso de los recursos que se asignen al desarrollo de las diferentes actividades a ser realizadas y planteadas den como resultado el mayor beneficio y provecho posible.
- A través del cumplimiento de lo establecido por el Sistema de Gestión por procesos, los diferentes documentos y Políticas que se establezcan tales como el Manual de Calidad y la Política de Calidad, se logra un posicionamiento tanto de Medicol USA, Inc. como marca a la vez que sus productos y servicios logran reputación dentro de los servicios y productos que se ofrezcan dentro del mercado o sector económico al cual Medicol USA, Inc. pertenece. Demostrando así que la Organización está en función del cumplimiento de las normas o estándares que establece, lo anterior en torno al mejoramiento continuo.
- Así mismo por medio de los canales de comunicación que se establezcan y a los cuales se les realice un seguimiento, control y mantenimiento, generen un canal a través del cual todos los trabajadores de Medicol USA, Inc. estén en la capacidad de interactuar entre sí, exponer sus ideas y sentirse como los actores principales en el desarrollo y ejecución de las diferentes actividades, como de la evolución y progreso que viva la Organización.
- Al implementarse el Sistema de Gestión por Procesos que sugiere, se está en la capacidad de generar un ahorro en cuanto a tiempo, costos y procesos, ya que al identificar todos y cada uno de los procesos, qué clase de prioridad tiene cada uno de estos durante la ejecución de la Operación Organizacional y en qué orden o secuencia estos deben ser ejecutados, se garantiza que no habrán demoras, necesidad de repetir alguna actividad, es decir incurrir en un costo adicional o en un doble costo para llegar al mismo resultado. Lo anterior reflejado en la eficiencia, eficacia y efectividad operacional, lo cual implica una mayor rentabilidad.
- Por otra parte una vez se ha llevado a cabo la implementación del Sistema de Gestión por Procesos, se está en la capacidad de estructurar, planificar, hacer, verificar y actuar acorde a las situaciones que se experimenten,

acorde a las cuales se establezcan qué clase de aspectos en torno a la satisfacción del cliente no se han logrado y de esta manera realizar propuestas o pruebas piloto a través de las cuales se identifique la mejor manera para que los requerimientos o necesidades expuestas por los clientes se logren y de esta manera se logre una fidelización o relación trascendente con los clientes.

- A través de la Gestión por Procesos y la priorización de actividades, se logra la mejor asignación de los recursos necesarios y requeridos por cada una de las actividades, procesos y a su vez Áreas, lo cual se logra organizar y establecer a través de los presupuestos y ajustes de cada una de las actividades y procesos, lo cual garantice un residuo mínimo.

- A través de la implementación de los Indicadores de Gestión y de la correcta ejecución de las actividades que se establecen acorde al Sistema de Gestión por procesos, se logra:
 - ✓ Establecer un propósito estratégico en cada una de las actividades a ser realizadas.
 - ✓ Mejores resultados, los cuales dependen de las competencias, relación con los clientes, mejora de procesos y la implementación de nuevas tecnologías que permitan que cada función se lleve a cabo de una manera más fácil, rápida y con un mayor beneficio con respecto a lo que anteriormente se lograba.
 - ✓ Difundir y alentar a todo el personal entorno a la importancia y la razón de ser de su trabajo.
 - ✓ Una priorización de las diferentes actividades, según lo cual las que mayor impacto tengan, al estar alineadas, controladas y organizadas, en el mediano y largo plazo un mayor crecimiento y proyección.
 - ✓ Mostrar a todas las personas entorno a la Organización, cuál es el factor diferenciador entre esta y su competencia, lo cual implique que sea elegida o preferida por encima de las demás.

- Una vez se establecen los parámetros de medición y administración de las diferentes actividades y procesos, se logra establecer la retroalimentación necesaria para la toma de decisión identificación e implementación de las acciones de mejora que hagan que cada una de las actividades y procesos cada vez sean más ajustados a la verdadera necesidad y expectativa que cada uno de los clientes espera encontrar dentro de Medicol USA, Inc.

BIBLIOGRAFÍA

Porter, Michael E. 1998. How competitive forces shape strategy. Porter, Michael E. On Competition, Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press: 21.38.

Uraga, Enrique, Briones, Ma. Lucía, Uraga, Ma. Verónica. Historia y utilidad diagnóstica de la dermatoscopia en Dermatología. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://piel-l.org/blog/wp-content/uploads/2008/03/196/dermatoscopia-hlv.pdf>.

Center for Disease Control and Prevention. Skin Cancer Rates by Race and Ethnicity, Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.cdc.gov/cancer/skin/statistics/race.htm>,

IHS. Frost & Sullivan. (2008, 26 de Junio). Medical Devices Industry Poised for Healthy Growth. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.ihs.com/news/2008/frost-medical-devices-growth.htm>

Rey Peterio, Domingo. (Febrero de 2005). La gestión tradicional y la gestión por procesos. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

Olum, Yasin. (2004). Modern Management Theories and Practices. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/AAPAM/UNPAN025765.pdf>

Mariño Navarrete, Hernando. (2002, Abril). Calidad: Lecciones Aprendidas, Primera Edición. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A., pp. 8-9.

Ministerio del Fomento, España. (n.d). La Gestión por procesos. Extraído el 10 de Octubre de 2011 desde <http://www.fomento.es/NR/ronlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Bateman, Thomas S., Snell, Scott A. (2009), MANAGEMENT Leading & Collaborating in a competitive World, Mc Graw Hill, 9na Edición, páginas 276 – 295.

Sescam, Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria (2002, 21 de Octubre). La Gestión por procesos. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>

Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. (2008, Noviembre). Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001. Tercera Actualización. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), páginas i y iii.

Modelos de Gestión de la Calidad Total – Excelencia. (n.d). Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalmodelos.pdf>

Fontalvo Herrera, Tomás José, Vergara Schmalbach, Juan Carlos. La Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde <http://www.eumed.net/libros/2010e/823/Mapa%20de%20procesos.htm>

Beltrán Sanz, Jaime, Carmona Calvo, Miguel A., Carrasco Pérez, Remigio, Rivas Zapata, Miguel A., Tejedor Pachón, Fernando. Guía para una gestión basada en procesos. Extraído el 20 de Septiembre de 2011 desde http://www.fvq.es/Archivos/Publicaciones//4f4d263778guia_gestionprocesos.pdf.

Gestión y mejora de Procesos. (n.d). Extraída el 22 de Septiembre de 2011 desde <http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>

Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

Beltrán, Jesús (2000). Indicadores de Gestión Herramientas para Lograr la Competitividad”. 2da. Edición. Editores Colombia, pp.35-36.

Mariño, Hernando (2003). Gerencia de Procesos: indicadores de gestión. Bogotá, Colombia: Edición y Diagramación Electrónica Alfomega S.A. pp. 40-60.

Valdés Gómez, Daniel. Control de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde http://www.bsconsultores.cl/1_CONTROLDEGESTION.PDF

(n.d). Naturaleza y propósito de la Organización. Extraído el 29 de Octubre de 2011 desde <http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml#orga>.

Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., (2009). MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9th Edición. McGraw-Hill Irwin. Pages 287-289.

Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., (2009). MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9th Edición. McGraw-Hill Irwin. Pages 291 y 292.

Bateman, Thomas S., Snell, Scott A., (2009). MANAGEMENT, Leading & Collaborating in a Competitive World. 9th Edición. McGraw-Hill Irwin. Pages 311-313.

Dieckow, Liliana María. (Septiembre, 2004).Factores de gestión claves para la incursión, continuidad y éxito en el Agroturismo. Extraído el 19 de Octubre de 2011 desde

<http://www.eumed.net/tesis/2007/lmd/Factores%20Claves%20de%20Exito%20empresario%20organizacional.htm>

Sociedad Latinoamericana para la Calidad (2000) Diagrama de afinidad. Extraído el 18 de Octubre de 2011 desde http://sigc.uqroo.mx/03_map_proc/dgc/a/Metodologias/Afinidad.pdf

Universidad del País Vasco. (n.d). Extraído el 20 de Octubre de 2011 desde http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/trabajoenequipo/es_trabajo/adjuntos/DIAGRAMA%20DE%20AFINIDAD.pdf

Moreira Delgado, Mercedes de la C. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. Extraído el 19 de Octubre de 2011 desde http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm#cargo.

Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. Extraído el 05 de Octubre de 2011 desde <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

ANEXOS



CARACTERIZACIÓN

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SUBPROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**CEPE - Medicol USA, Inc.
Rev: 0**

OBJETIVO: Orientar y establecer el los objetivos y metas organizacionales de Medicol USA, Inc, mediante los planes operativos.

ALCANCE: Inicia con la planificación de los objetivos y metas Organizacionales y el estudio del comportamiento de ventas, finalizando con su ejecución, seguimiento y evaluación.

PROVEEDOR					USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO
	Entidades Nacionales	Normas Indicadores Estadísticas	Definición de los Objetivos Organizacionales Definición de las Metas Organizacionales (P)	Plan de Metas y Objetivos Organizacionales, Misión y Visión	Todos los Procesos	
Todos los procesos		Necesidad de Capcitación y asistencia técnica	Gestión del sistema de capacitaciones y asistencia técnica (P)	Cronograma de Capacitación y Asistencia Técnica	Todos los Procesos	
Procesos Misionales		Estudios y datos estadísticos de Medicol USA, Inc.	Concretar y formular el Plan de Metas y Objetivos Organizacionales (H)	Plan de Metas y Objetivos Organizacionales	Todos los Procesos	
	FDA	Datos Estadísticos del sector económico de los Dispositivos Médicos	Consolidar el Plan de acción (H)	Plan de Accción	Todos los procesos	
Procesos de Planeación Estratégica		Requerimientos	Socialización de los Planes Operacionales (H)	Divulgación, concimiento y retroalimentación de los Planes Operacionales	Todos los Procesos	
Todos los procesos		Resultados de la Evaluación por la Presidencia	Seguimiento y Medición del Proceso (V)	Informe de Desempeño	Todos los Procesos	
Todos los procesos	Clientes	Grado de satisfacción de los clientes Necesidades de los clientes	Realizar un seguimiento constante sobre los servicios ofrecidos y mejorarlos con respecto a las necesidades de los clientes (V)	Informe de satisfacción del cliente	Todos los procesos	
Gestión de Mantenimiento e Instalación		Estado de los equipos	Toma de acciones correctivas Toma de acciones preventivas Toma de acciones de mejora (A)	Adecuaciones de infraestructura y ambiente laboral	Todos los Procesos	
Gestión de Talento Humano		Planes y programas de capacitación Manual de Funciones y Competencias actualizado Resultados de la Evaluación de Desempeño		Programas de Capacitación Caracterización de los nuevos cargos Incentivos	Gestión de Talento Humano	
Mejoramiento Continuo		Estado de la Documentación Desempeño de los Procesos Estados de acciones correctivas y preventivas pendientes por ejecutar		Plan de mejoramiento continuo	Mejoramiento Continuo	
Gestión Financiera		Ingresos Gastos Presupuesto		Nuevo Plan de Gastos y Presupuesto	Gestión Financiera	

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
PRESIDENTE Jefe de Planeación Estratégica PARTICIPANTES Todos los procesos		Talento Humano Encargado de Planeación Estratégica Sistema Operativo	• Guía de Planeación Estratégica	• Formato de Plan de Acción (FEPA). • Formato de Estado General de Contratos (FMEGC).
REQUISITOS ISO 9001: 2008				
Numerales 5.4.2, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.2, 8.4 y 8.5				
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ		REVISÓ		APROBÓ
Andrés Ernesto Serrato Quiroga		Dirección Medicol USA, Inc.		Dirección Medicol USA, Inc.
Firma		Firma		Firma



CARACTERIZACIÓN
PROCESO: MEJORA CONTINUA
SUBPROCESO: MEJORA CONTINUA


CEMC - Medicol USA, Inc.
Rev: 0

OBJETIVO: Mejorar el desempeño de los procesos que se realizan día a día para cumplir las Metas y Objetivos Organizacionales, la legislación y los requisitos de los clientes.


ALCANCE: Aplica para la totalidad de los procesos con el fin de realizar mejoras continuas

PROVEEDOR					USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO
Planeación Estratégica	Clientes	Plan de Acción	Identificar Productos o servicios no conforme Análisis de Indicadores Retroalimentación de los clientes (P)	Identificación de las inconformidades del producto y servicio ofrecido	Planeación Estratégica	
Todos los procesos	Clientes	Inconformidades	Diseñar y estructurar los mecanismos a través de los cuales se evalúe el grado de cumplimiento de la Organización (P)	Indicadores de Gestión	Todos los procesos	
Todos los procesos		Registros	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad Planteado (H)	Acciones correctivas y preventivas Informe de revisión	Planeación Estratégica	
Todos los procesos	Clientes	Diagnóstico de la situación actual	Medir la satisfacción de los clientes y del personal Identificar y controlar los aspectos que afectan la calidad del servicio Realizar la valoración y desempeño de los procesos en términos de los resultados de gestión (H)	Informe de la situación actual	Todos los procesos	
	Ente Certificador	Necesidad de cumplimiento de la Normatividad ISO 9001:2008	Desarrollo, divulgación y publicación del Manual de Calidad (H)	Manual de Calidad	Mejoramiento Continuo	
Todos los procesos		Necesidad de control y administración de la información	Diseño, implementación y publicación de Formatos o Plantillas (H)	Formatos	Todos los procesos	
Todos los procesos		Creación de Formatos y Documentos	Control de Documentos, Registros y Productos no Conforme (V)	Nuevos Formatos y Documentos con su respectivo consecutivo y codificación	Todos los procesos	
		Registro de información en formatos y/o Documentos		Confirmación de registro único		
	Clientes	Reclamación por inconformidad con el producto recibido		Identificación de las actividades de corrección		Clientes
Todos los procesos		Evaluación de Indicadores de cada proceso	Seguimiento y medición del Proceso Auditorías Internas Revisión del Manual de Calidad (V)	Plan de Mejora del Sistema de Gestión de Calidad Indicadores	Planeación Estratégica	
Planeación Estratégica		Planes de Acción Resultados de los Indicadores de Gestión	Toma de acciones correctivas Toma de acciones correctivas Toma de acciones de mejora (A)	Ajustes en los Planes Acción e Indicadores de Gestión	Planeación Estratégica	

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
Área de Calidad PARTICIPANTES Todos los procesos		Talento Humano Encargado de Calidad Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, Mejora continua y Auditorías Internas • Manual de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Mejoras (FEM). • Formato de Auditorías Internas (FEAI).
REQUISITOS ISO 9001: 2008				
Numeral es 4, 6 y 8				
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ			REVISÓ	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga			Dirección Medical USA, Inc.	
Firma			Firma	
			APROBÓ	
			Dirección Medical USA, Inc.	
			Firma	

		CARACTERIZACIÓN				CMGC - Medicol USA, Inc. Rev: 0	
		PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL					
		SUBPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL					
OBJETIVO: Vender el volumen de equipos por referencia acorde al Plan de Negocios, lo cual se logre a través de la Comprensión, Análisis, investigación y Satisfacción de las necesidades de los clientes para de esta manera poder establecer una relación comercial con ellos.							
ALCANCE: Este proceso inicia desde la definición del equipo a ser solicitado hasta los servicios post venta del mismo.							
PROVEEDOR						USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO	
	Cientes	Condiciones y entorno del sector económico	Análisis del Mercado (P)	Pautas para el Plan de Negocio general y por equipo	Planeación Estratégica Gestión Comercial		
	Cientes	Requerimientos de los clientes	Análisis de los requerimientos de los clientes (P)	Consolidación de los requerimientos de los clientes. Formatos.			
			Estudio y Negociación de Alianza estratégica con empresas ubicadas en las regionales donde se establecen los requerimientos de los clientes (P)	Alianza Estratégica			
Planeación Estratégica		Especificaciones del Plan de negocio	Determinar las metas de ventas (P)	Espectativas u objetivos de ventas	Gestión Comercial		
Gestión Comercial			Búsqueda de Clientes (H)	Definición del Mercado Objetivo			
Gestión Comercial		Negociación o invitación para la participación en shows y exhibiciones	Coordinar actividades para shows y exhibiciones (H)	Plan de Shows y exhibiciones	Gestión Comercial Gestión de Compras Gestión de Distribución e Inventarios		
	Cientes	Expectativas e interés por conocer los equipos y servicios	Registro de la información de los clientes y personas interesadas en el conocimiento de productos y servicios (H)	Registro de Interés	Gestión Comercial		
Gestión Comercial	Cientes	Plan de shows y exhibiciones	Registro del Formato de Solicitud de Compra con especificaciones (H)	Solicitud de Compra	Gestión de Compras		
Planeación Estratégica Mejoramiento Continuo		Necesidad de posicionamiento y Mercadeo	Analizar, evaluar e identificar cambios en la publicidad, manejo de imagen, productos y servicios que son publicados en la Página Web (H)	Actualización de la Página Web	Gestión Comercial Gestión de Soporte Informático		

	Cientes	Problemas de comunicación con los clientes	Definición de requerimientos Organizacionales de la Página Web en cuanto a comunicación (H)		Gestión Comercial	Cientes
	Cientes	Información del equipo(s) y cantidad (es)	Diligenciar de formatos de compromiso de venta (H) Forma de ordenar Prepagada Forma de Crédito	Acuerdo de Venta	Gestión Comercial	
Gestión Comercial		Acuerdo de Venta		Contrato		
	Cientes	Observaciones, comentarios y sugerencias recibidas	Seguimiento a los clientes (H)	Informe de Satisfacción de los Clientes	Procesos Misionales	
Gestión Comercial		Cumplimiento de las Metas planteadas	Evaluación del Plan de Negocios y Gestión del área (V)	Resultado de la Gestión del área	Gestión Comercial	
Gestión Comercial		Resultado de la Gestión del área	Ajuste al Plan de Negocio (A) Acciones preventivas Acciones correctivas Acciones de mejora continua	Plan de negocios mejorado. Formatos y registros.	Planeación Estratégica Gestión Comercial	
RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		FORMATOS DE CALIDAD
Jefe del Área Comercial PARTICIPANTES Clientes Procesos Misionales		Talento Humano Representantes de Ventas Sistema Operativo		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión Comercial • Listado de Precios por equipo. • Contratos. • Registros de Interés (una vez se ha diligenciado su respectivo formato y este se ha archivado). 		<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Venta a Crédito (FMVC). • Formato de Venta Prepagada (FMVP). • Formato de Registro de Interés (FMRI). • Formato del Estado General de los Contratos (FMEGC).
REQUISITOS ISO 9001: 2008				Requisitos Legales		
Numerales 7.1, 8.2.1, 8.2.3 y 8.4				Los establecidos por la FDA, a través del "Medical Device User Fee and Modernization Act (MDUFMA)" e "Interactive Review for Medical Device Submissions: 510(k)s, Original PMAs, PMA Supplements, Original BLAs, and BLA Supplements", según lo requiera el equipo.		
NORMOGRAMA						
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA		
REALIZÓ		REVISÓ		APROBÓ		
Andrés Ernesto Serrato Quiroga		Dirección Medicol USA, Inc.		Dirección Medicol USA, Inc.		
Firma		Firma		Firma		

		CARACTERIZACIÓN				CMGCO - Medicol USA, Inc. Rev: 0	
		PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS					
		SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS					
OBJETIVO: Adquirir los bienes necesarios para el desempeño de los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de Medicol USA, Inc., teniendo presente el control de las compras, las ventas, los proveedores, y el cumplimiento y satisfacción de los acuerdos de entrega que se tienen con los clientes y los proveedores.							
ALCANCE: Este proceso inicia desde la elaboración del plan de contratación y compras hasta la liquidación efectiva de los contratos celebrados por Medicol USA, Inc.							
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO		
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
Todos los Procesos		Plan de Necesidades	Diseño del Plan de Compras (P)	Plan de compras convencionales	Todos los Procesos		
				Plan de Compras por convenio			
Todos los Procesos		Solicitud de Compra	Elaboración de términos de negociación (P)	Términos de referencia y solicitudes de cotización	Todos los Procesos		
Gestión Comercial		Contratos sin catalogarse como cumplidos o vencido	Revisión de los contratos (P)	Información de contratos vigentes	Gestión de Compras Planeación Estratégica Gestión Comercial		
	Fabricantes y Distribuidores sin cobertura	Cotizaciones, términos de referencia, ofertas y propuestas.	Selección del mejor Proveedor (H)	Proveedor seleccionado	Gestión de Compras		
	Fabricantes y Distribuidores sin cobertura	Cotización del Proveedor Seleccionado	Redactar acuerdo entre Medicol USA, Inc. y sus Proveedores (H)	Contrato	Gestión de Compras		
Gestión de Soporte Informático Gestión de Mantenimiento e Instalación	Cliente	Requisición de equipo y/o accesorios (Solicitud de Compra)	Emisión de Orden de Compra (H)	Orden de Compra	Gestión de Compras		
		Requisición de equipo(s), accesorio(s) y/o respuesto (s)					
Planeación Estratégica		Plan de Compras	Evaluación del Plan de compras convencionales (V)	Resultado de Gestión del Plan de Compras	Gestión de Compras Planeación Estratégica		
			Evaluación del Plan de Compras por contrato (V)				
	Fabricantes	Ficha Técnica	Evaluación de los aspectos técnicos (V)	Resultado de Gestión de los aspectos técnicos	Gestión de Compras		
	Fabricantes y Distribuidores sin cobertura	Equipos	Evaluación de los equipos recibidos (V)	Resultado de la evaluación de los equipos	Gestión de Compras		
	Proveedor	Cumplimiento de los Proveedores	Evaluación de Proveedores (V)	Resultado de la evaluación de los Proveedores	Gestión de Compras		
Gestión Comercial		Resultado de Ventas	Ajuste al plan de Compras (A)	Plan de Compras mejorado	Gestión de Compras		
			Ajuste a los términos de referencia (A)	Nuevos parámetros de decisión			
			Ajuste a los contratos vigentes (A)	OTROSI - Renovación			

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
Jefe de Compras PARTICIPANTES Todos los procesos Proveedores Fabricantes Distribuidores		Talento Humano Encargado de Compras Sistemas de Información QuickBooks	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Compras • Protocolo de Creaciones. • Protocolo de Órdenes de Compra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Evaluación de Proveedores (FMEP). • Formato del Estado General de los Contratos (FMEGC). • Formato de Orden de Compras (FMOC). • Formato de Reclamación (FMR). • Formato de Solicitud de Compras (FMSC).
REQUISITOS ISO 9001: 2008			Requisitos Legales	
Numerales 7.1, 7.4.1, 7.4.2, 8.2.3 y 8.4			Los establecidos por la FDA, a través del "Medical Device User Fee and Modernization Act (MDUFMA)" e "Interactive Review for Medical Device Submissions: 510(k)s, Original PMAs, PMA Supplements, Original BLAs, and BLA Supplements", según lo requiera el equipo.	
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ			REVISÓ	APROBÓ
Andrés Ernesto Serrato Quiroga			Dirección Medicol USA, Inc.	Dirección Medicol USA, Inc.
Firma			Firma	Firma



CARACTERIZACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN E INVENTARIOS

SUBPROCESO: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN E INVENTARIOS

CMGDI - Medicol USA, Inc.


Rev: 0

OBJETIVO: Controlar y analizar los bienes recibidos en el almacén de Medicol USA, Inc. y de los que se encuentran en cada una de las regionales, tanto a nivel de inventario como de su impacto económico, para así distribuirlos estratégicamente para la oportuna entrega de estos a los clientes generando un ahorro en el gasto logístico.

ALCANCE: Este proceso inicia desde la recepción de los equipos o materiales solicitados hasta su entrega al cliente o uso en los diferentes equipos.

PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Planeación Estratégica		Plan de Necesidades	Diseño del Plan de Levantamiento Físico del Inventario (P)	Plan de Levantamiento Físico del Inventario	Procesos Misionales	
			Determinar el Operador Logístico para la distribución de los equipos (P)	Operador Logístico seleccionado		
			Diseño del Plan de control y seguimiento del Inventario (P)	Plan de control y seguimiento del Inventario		
Gestión Comercial	Clientes	Necesidad de bienes	Revisión de existencias en Almacén (H)	Reporte de stock por ítem		
			Revisión de existencias en Regionales (H)	Traslado entre regionales		
			Salida del Almacén (H)	Salida en Almacén		
Gestión de Distribución e Inventarios		Falta de stock para entregar pedidos	Registro del Formato de Solicitud de Compra (H)	Solicitud de Compra	Gestión de Compras	
	Proveedor	Entrega de Bienes	Almacenamiento de Bienes (H)	Bienes dispuestos en su respectivo estante	Todos los procesos	
Gestión Comercial		Negociación para venta de equipos	Alistar los pedidos (H)	Pedidos para envío al cliente	Gestión de Distribución e Inventarios	Clientes
Gestión de Distribución e Inventarios		Envío de pedidos	Seguimiento a la entrega de pedidos (H)	Estado de la entrega de los pedidos	Gestión Comercial	
Gestión de Distribución e Inventarios		Artículos en Almacén	Levantamiento del Inventario Físico (H)	Informe del Inventario	Procesos Misionales	

Gestión Comercial		Equipos en mal estado, sin rotación o no conforme	Reintegro (H)		Gestión de Distribución e Inventarios	
	Proveedor	Equipos pedidos	Ingreso en Almacén (H)	Entrada en Almacén	Gestión Comercial	
			Verificación de los equipos (V)	Entrada en Almacén o devolución	Gestión de Compras	
Gestión de Distribución e Inventarios		Informe del Inventario	Evaluación del impacto del inventario (V)		Gestión de Distribución e Inventarios	
			Revisión del estado del inventario (V)	Reporte del Inventario	Gestión de Compras	
Planeación Estratégica		Plan de control y seguimiento del Inventario	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora (A)	Ajuste al Plan de control y seguimiento del Inventario	Gestión de Distribución e Inventarios	
RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		FORMATOS DE CALIDAD
Jefe de Inventarios y Distribución PARTICIPANTES Todos los procesos Proveedor Clientes		Talento Humano Encargado de Inventarios y Distribución Encargado de Almacén Sistema de Información QuickBooks Software del Operador Logístico		• Procedimiento de Gestión de Inventarios y Distribución • Declaraciones de aduana • Facturas • Registros de envío, según el Operador Logístico. • Lista de chequeo por equipo.		• Formato de Inventario en mano (FMIM). • Formato de Levantamiento del Inventario General (FMLIG). • Formato de Salida de Almacén (FMSA). • Formato de Solicitud de Traslado (FMST). • Formato de Alistamiento de Pedido (FMAP).
REQUISITOS ISO 9001: 2008				Requisitos Legales		
Numerales 7.1, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.5, 7.5.4, 7.6, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4				Los establecidos por la FDA, a través del "Medical Device User Fee and Modernization Act (MDUFMA)" e "Interactive Review for Medical Device Submissions: 510(k)s, Original PMAs, PMA Supplements, Original BLAs, and BLA Supplements", según lo requiera el equipo.		
NORMOGRAMA						
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA		
REALIZÓ			REVISÓ		APROBÓ	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga			Dirección Medicol USA, Inc.		Dirección Medicol USA, Inc.	
Firma			Firma		Firma	

		CARACTERIZACIÓN				CMGMI - Medicol USA, Inc. Rev: 0	
		PROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN					
		SUBPROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN					
OBJETIVO: Instalación, ajuste, transformación y mantenimiento de los equipos que presentan falla ya sea por su uso, porque alguna de las partes presente algún defecto de fabricación o por un requerimiento en particular, lo cual garantice la satisfacción de las necesidades de los clientes.							
ALCANCE: Este proceso inicia desde la recepción de los equipos por parte de los clientes, su ajuste o mantenimiento y su consecuente entrega una vez han sido reparados.							
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO		
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
Planeación Estratégica		Listado de los equipos a ser adquiridos	Identificar las necesidades de mantenimiento y calibración de los equipos e infraestructura (P)	Plan de Mantenimiento de equipos	Todos los procesos		
	Cientes	Solicitud de Reparación	Coordinar la prestación del servicio de mantenimiento (H) Ejecutar el mantenimiento (H)	Mantenimiento del equipo(s)		Cientes	
	Cientes	Solicitud de Instalación	Coordinar la instalación del equipo(H) Instalar equipos (H)	Equipo en condiciones de funcionamiento		Cientes	
	Cientes	Revisión del equipo	Solicitar repuestos (H)	Solicitud de Compra	Gestión de Compras	Cientes	
Gestión de Compras Gestión de Distribución e Inventarios		Stock de materiales disponibles	Reparar y/o mantenimiento del equipo (H)	Equipo reparado		Cientes	
	Cientes	Requerimiento adicional a las condiciones de fabricación	Transformación de Equipos (H)	Equipo en condiciones de funcionamiento		Cientes	
	Cientes	Equipo con falla	Verificar la garantía del equipo (V) Verificar las condiciones del equipo (V)	Estado del equipo	Gestión de Compras	Cientes	
Gestión de Mantenimiento e Instalación		Hoja de vida del equipo	Realizar seguimiento al programa de mantenimiento (V)	Hoja de vida del equipo actualizada	Gestión de Mantenimiento e Instalación	Cientes	
	Ciente	No conformidades	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora (A)	Plan de Mantenimiento de equipos ajustado			

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
Jefe de Mantenimiento e Instalación PARTICIPANTES Todos los procesos Clientes		Talento Humano Encargado de Instalación Encargado de Mantenimiento Herramientas y accesorios Bodega Página web QuickBooks	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Mantenimiento e Instalación • Catálogo de cada equipo y accesorio. • Manuales de cada equipo y accesorio. • Lista de chequeo por equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE). • Formato de Solicitud de Mantenimiento (FMSM). • Formato de Solicitud de Instalación (FMSI).
REQUISITOS ISO 9001: 2008			Requisitos Legales	
Numerales 6.3, 7.1, 7.5, 7.6, 8.2.3 y 8.4			Los establecidos por la FDA, a través del "Medical Device User Fee and Modernization Act (MDUFMA)" e "Interactive Review for Medical Device Submissions: 510(k)s, Original PMAs, PMA Supplements, Original BLAs, and BLA Supplements", según lo requiera el equipo.	
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ		REVISÓ		APROBÓ
Andrés Ernesto Serrato Quiroga		Dirección Medicol USA, Inc.		Dirección Medicol USA, Inc.
Firma		Firma		Firma



CARACTERIZACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CAGTH - Medicol USA, Inc.
Rev: 0

OBJETIVO: Promover el desarrollo integral del talento humano teniendo en cuenta las necesidades de Medicol USA, Inc. y la legislación que rige a la Organización.

ALCANCE: Este proceso inicia con la identificación de necesidades de personal, pasando por selección, nombramiento, inducción, reinducción, capacitación y permanencia, finalizando con la desvinculación laboral del mismo.

PROVEEDOR					USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos		Necesidades de Personal	Identificar Personal necesario (P)	Consolidado de perfiles necesarios	Todos los Procesos	
		Necesidad de capacitación y asesoría	Formular el Plan de Capacitación y Formación (P)	Cronograma de capacitaciones y asesorías técnicas		
Gestión de Talento Humano		Requerimientos SISO	Formular Programa de Salud Ocupacional (P)	Programa de Salud Ocupacional	Gestión de Talento Humano	
Todos los Procesos		Vacantes o nuevos puestos	Establecer los perfiles profesionales por cargo (H)	Documento con Perfiles por cargo	Todos los Procesos	
Gestión de Talento Humano		Proceso de Assesment	Selección de Personal (H)	Nuevo Personal		
		Nuevo Personal	Inducción de Personal (H)	Personal con conocimiento de actividades a cargo		
		Obligaciones salariales con el personal	Liquidación de Nómina (H)	Consolidado de salarios a ser pagados	Gestión de Talento Humano	
		Hoja de Vida del Personal	Administración de Hoja de Vida (H)	Archivo de Hojas de Vida		
		Revisión de la ejecución de actividades por el Personal	Evaluación de desempeño (H)	Informe de desempeño	Todos los Procesos	
		Programas de: Bienestar Salud Ocupacional	Implementación de las actividades de los programas de: Bienestar Salud Ocupacional (H)	Normas de Bienestar y Salud Ocupacional		
		Inconvenientes con el personal	Retiro de Personal (H)	Requerimientos de nuevo personal		
		Estado de los Planes y Programas	Seguimiento a los Planes y Programas (V)	Informe de Planes y Programas		
		Desempeño	Evaluación de desempeño (V)	Análisis de evolución acorde a las diferentes evaluaciones realizadas	Gestión de Talento Humano	
		Estado del Proceso	Medición del proceso (V)	Informe del proceso		
	Resultados de las evaluaciones y seguimientos	Toma de acciones preventivas Toma de acciones correctivas Toma de acciones de mejora (A)	Planes, Programas y Proceso ajustados			

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
Jefe de Talento Humano PARTICIPANTES Todos los procesos		Talento Humano Encargado de Talento Humano Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Talento Humano • Hojas de Vida. • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. • Contratos. • OTROSI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Plan de Acción (FEPA). • Formato de Actas (FAA). • Formato de Capacitaciones (FACAP). • Formato de Evaluación de Desempeño (FAED). • Formato de Retiro de Personal (FARP).
REQUISITOS ISO 9001: 2008				
Numerales 6.2, 6.2.1, 6.2.2,, 6.4 y 8.4				
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ			REVISÓ	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga			Dirección Medicol USA, Inc.	
Firma			Firma	
			APROBÓ	
			Dirección Medicol USA, Inc.	
			Firma	



CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA
SUBPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

CAGF - Medicol USA, Inc.
Rev: 0

OBJETIVO: Administración de la información financiera de una manera veraz, confiable y oportuna necesaria para la toma de decisiones.

ALCANCE: Comprende desde la etapa de planeación presupuestal hasta la presentación de los respectivos informes financieros.

PROVEEDOR					USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO
Planeación Estratégica		Lineamientos Estratégicos	Proyección del presupuesto (P)	Presupuesto del año en curso	Todos los procesos	
Gestión Financiera		Administración de la información contable y Tributaria	Programar actividades de acuerdo al Calendario Tributario (P)	Formulario para pago de impuestos		Ente que rige el pago de impuestos
Gestión Comercial	Clientes	Solicitud de facturación de bienes y servicios	Elaboración de facturas (H)	Facturas Consignaciones	Gestión Comercial	Clientes
Gestión Financiera		Consolidado de cuentas por cobrar	Cobrar cartera (H)	Estado de cuentas por cobrar	Gestión Financiera	
	Clientes	Diferencias en facturación	Diligenciar y crear Notas Débito o Crédito (H)	Notas Crédito y Débito		Clientes
Todos los procesos		Información financiera consolidada	Elaboración de Informes Financieros (H)	Informes Financieros	Todos los procesos	
Gestión Financiera		Consolidado de cuentas por pagar	Generar cuentas por pagar (H)	Estado de cuentas por pagar	Gestión Financiera	
		Formulario para pago de impuestos	Verificar cumplimiento del calendario tributario (V)	Informe de Cumplimiento Calendario Tributario		
Todos los procesos		Ejecución de la operación	Seguimiento y control de los indicadores (V)	Informe de Cumplimiento	Todos los procesos	
Gestión Financiera		Informes de Cumplimiento	Implementación de acciones preventivas Implementación de acciones correctivas Implementación de acciones de mejora (A)	Planes de mejoramiento	Gestión Financiera	

RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	FORMATOS DE CALIDAD
Encargado de Facturación		Talento Humano Personal Sistema Operativo QuickBooks	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión Financiera. • Protocolo de Facturación (PrAF). • Protocolo de Pagos (PrAP). • Protocolo de Cobro de Pagos a Crédito (PrACPC). • Facturas. • Comprobantes de Pagos. • Registros en Sistema, que se imprimen para realizar informes o mostrar cifras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Notas Crédito (FANC). • Formato de Notas Débito (FAND). En QuickBooks: <ul style="list-style-type: none"> • Facturación. • Pagos. • Contabilidad. • PYG. • Balance General. • Estados Financieros.
PARTICIPANTES Todos los procesos				
REQUISITOS ISO 9001: 2008				
Numerales 6.1 y 8.4				
NORMOGRAMA				
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
REALIZÓ		REVISÓ		APROBÓ
Andrés Ernesto Serrato Quiroga		Dirección Medicol USA, Inc.		Dirección Medicol USA, Inc.
Firma		Firma		Firma



CARACTERIZACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO

SUBPROCESO: GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO

**CAGSI - Medicol USA, Inc.
Rev: 0**

OBJETIVO: Determinar los equipos y sistemas informáticos por medio de los cuales se preste la atención y solución a las necesidades del cliente interno y externo.

ALCANCE: Inicia con la planificación de la adquisición de equipos informáticos, el plan de mantenimiento y revisión, la atención de las necesidades de los clientes internos y externos, el seguimiento y evaluación.

PROVEEDOR					USUARIO		
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO	EXTERNO	
Todos los procesos		Necesidad de equipos informáticos y sus respectivos Software y Sistemas Operativos para desarrollo de actividades	Gestión del Plan de adquisición de equipos Informáticos, software y sistemas operativos (P)	Plan de Adquisición bajo parámetros establecidos	Todos los procesos		
			Gestión del Plan de Instalación y Mantenimiento de los equipos Informáticos (P)	Plan de Instalación y Mantenimiento			
	Cientes	Inconvenientes presentes con los equipos, sistemas o servicio prestado	Gestión del Plan de atención y solución de solicitudes de los clientes internos y externos (P)	Sistema de Servicio al Cliente			Cientes
		Solicitud de sistema para compartir archivos	Instalación y programación de las redes de comunicación (H)	Redes de Comunicación			
Cientes	Solicitud de sistema para comunicación cliente-empresa y viceversa					Cientes	
Todos los procesos		Solicitud para la instalación de software y sistemas operativos en los equipos informáticos asignados	Instalación de software y sistemas operativos (H)	Equipos informáticos en óptimas condiciones	Todos los procesos		
Todos los procesos		Falla en equipos informáticos	Revisión de los equipos informáticos (H)	Informe de estado de los equipos informáticos	Gestión de Soporte Informático		
Gestión de Soporte Informático		Necesidad de elementos para realizar reparaciones	Solicitud de piezas, accesorios y equipos informáticos (H)	Solicitud de Compra	Todos los procesos		
	Proveedores	Entrega de pedidos solicitados	Mantenimiento de los equipos informáticos (H)	Equipos Informáticos en buen estado			
				Reporte de estado de cada uno de los equipos informáticos	Gestión de Soporte Informático		
Gestión de Soporte Informático		Reporte de estado de los equipos informáticos	Registro de Hoja de vida por equipos Informático (H)	Hoja de vida por equipo informático			
Gestión Comercial		Plan de Mercadeo	Creación de Página web (H)	Página web	Gestión Comercial	Cientes	
		Nuevas campañas comerciales	Actualización de la Página Web (H)			Cientes	

Todos los procesos		Informe de equipos defectuosos	Revisión y verificación de la garantía por equipo informático (V)	Revisión y análisis de los equipos sin garantía y sin posible reparación	Gestión de Soporte Informático		
	Cientes	Percepción de los clientes y de los trabajadores	Evaluación de las actividades realizadas (V)	Informe de cumplimiento y satisfacción de los servicios			
	Cientes	Grado de satisfacción de los clientes Necesidades de los clientes	Realizar un seguimiento constante sobre los servicios ofrecidos y mejorarlos con respecto a las necesidades de los clientes (V)	Informe de satisfacción del cliente	Todos los procesos		
Gestión de Soporte Informático		Estado de los equipos	Toma de acciones correctivas Toma de acciones preventivas Toma de acciones de mejora (A)	Revisión de los Planes de Mantenimiento de equipos informáticos	Gestión de Soporte Informático		
Gestión Comercial		Actualizaciones o modificaciones de la página web		Página web ajustada y actualizada	Gestión Comercial	Cientes	
Gestión de Soporte Informático		Planes de adquisición y Mantenimiento de equipos informáticos		Revisión de referencias o especificaciones para la adquisición	Gestión de Soporte Informático Gestión de Compras		
RESPONSABLE DE SUBPROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		FORMATOS DE CALIDAD	
Jefe de Soporte Informático		Talento Humano Encargado de Soporte Informático		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Soporte Informático • Guía para el acceso y actualización de la Página Web (GAAAPW). 		<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de Instalación (FASI). • Formato de Solicitud de Mantenimiento (FASM). • Formato de Hoja de Vida del Equipo (FAHVE). 	
PARTICIPANTES Todos los procesos Clientes		Sistema Operativo Dreamweaver					
		REQUISITOS ISO 9001: 2008					
		Numeral 6.3					
NORMOGRAMA							
JERARQUÍA NORMA	NÚMERO / FECHA	TÍTULO		ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA		
REALIZÓ			REVISÓ			APROBÓ	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga			Presidencia			Presidencia	
Firma		Firma		Firma			



GUÍA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

El estudio, la elaboración, análisis y aprobación de las propuestas que cada una de las áreas establezca como parte de la ejecución de las diferentes actividades y a su vez los ajustes que sean necesarios para garantizar la concusión de los Objetivos planteados. Siendo responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por la Alta Gerencia para la planeación e implementación de los Planes de las Metas y Objetivos Organizacionales, a través de una organización en la cual ellos son los responsables tanto de la implementación de los planes como de su auditoría. Lo anterior, cumpliendo y guiándose por lo establecido en este procedimiento. Para lo cual el encargado de Planeación Estratégica será la persona encargada de realizar el seguimiento, gestión y análisis de los diferentes compromisos adquiridos por las diferentes Áreas.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las necesidades y oportunidades de planear y establecer de la mejor manera las Metas y Objetivos Organizacionales, para de esta manera establecer los diferentes aspectos que asegurarán el éxito operacional de Medicol USA, Inc. Todo lo anterior acorde al Sistema de Calidad diseñado.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Presidencia.
- Área de Planeación Estratégica.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Plan de Acción (**FEPA**).
- Formato de Estado General de Contratos (**FMEGC**).



7. DEFINICIONES

Planear: Establecer un plan de acción o medio a través del cual llegar a un resultado.

Plan de acción: Es la secuencia de sucesos que prioriza el cumplimiento de metas y objetivos.

Meta: Es el propósito que se busca alcanzar.

Objetivo: Es una meta para la cual se dispone de recursos para ser cumplida.

Implementación: Poner en marcha o ejecutar.

Necesidades: Son requerimientos que se tienen frente a un deseo en particular.

Oportunidades: Situación o momento en el cual es bueno que se ejecute lo que se tiene planeado.

Principios: Bases sobre las cuales se guían las acciones a ser ejecutadas.

Cuestionar: Preguntar, indagar, investigar.

Mercado: Es el conjunto de personas a las cuales se orienta el resultado de una operación, buscando su satisfacción.

Posicionamiento: Lugar en el cual se encuentra determinada Organización frente a otra u otras.

Marca: Es el signo o idea que identifica una Organización.

Comunicación: Medio a través del cual las personas logran un entendimiento mutuo.

Visión: Es el futuro o potencial de lo que se tiene actualmente.

Sistemático: Referente y regido por un sistema.

Compromiso: Es un deber u obligación que se adquiere.

Identidad: Es el conjunto de atributos que hace que exista una diferenciación.



Flexibilidad: Es el atributo o característica relacionada al cambio o adecuación.

Parámetro: Es un dato a través del cual se estructura un análisis.

Actual: De este momento, que está ocurriendo ahora.

Recursos: Medios a través de los cuales se puede llevar a cabo una transformación.

Desarrollar: Ejecutar o dar inicio.

Evolución: Proceso según el cual hay un incremento, desarrollo o perfeccionamiento.

Habilidades: Capacidades propias para desempeñar determinadas actividades.

Capacitación: Enseñanza impartida con el propósito de especializar o dar a conocer nueva información, necesaria para estar a la vanguardia.

Orden: Secuencia bajo la cual los diferentes elementos no se interfieren u obstaculizan a los demás.

Lógico: Coherente.

Priorización: Organización de elementos dentro de la cual alguno o algunos tienen mayor importancia que los demás.

Restricciones: Limitantes.

Consecuencias: El resultado que se obtiene después de la ejecución de una acción.

Divulgar: Dar a conocer.

Retroalimentación: La respuesta que se recibe después de haber experimentado alguna situación en particular.

Cumplimiento: Ejecución en su totalidad.

Indicadores: Parámetros de Medición.



Satisfacción: Respuesta a una necesidad, la cual supe lo deseado o esperado.

Caracterización: Definición o determinación de atributos.

8. INFORMES

Una vez sea implementado el Sistema de Calidad sugerido, se llevará a cabo el registro de los formatos de este Procedimiento, a través de los cuales se llevará a cabo el análisis de cada uno de ellos para emitir un informe que será presentado a Presidencia y los Jefes de Área y dependiendo del comportamiento y resultado posterior a la ejecución de las diferentes actividades, se dará inicio al proceso de ajuste, cambio y mejora. Lo anterior liderado por el encargado de Planeación Estratégica.

9. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de la planeación de las actividades y estrategias necesarias para el logro y consecución de las Metas y Objetivos Organizacionales establecidos.

10. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

10.1. Paso inicial: Establecer Metas y Objetivos Organizacionales, Misión y Visión.

Para poder establecer los principios y objetivos que orientan las actividades a ser ejecutadas, es necesario realizar el análisis de las necesidades actuales o al momento de ejecutarse dichas actividades.¹

Como primera instancia debe cuestionarse acerca del:

“Qué hacer”

“Hay una estructura o debe esta modificarse”

“Existen proyectos o programas”

“Hay un Plan de desarrollo”

“Existen Políticas”

¹ (n.d) Universidad Nacional, Planeación Estratégica Territorial. Extraído el 20 de Enero de 2012 desde http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2.htm



“Cuál es el Mercado al cual se orientan las actividades y procesos”

“Existe posicionamiento de producto, servicio y/o marca”

“Existen canales de comunicación tanto internos como externos”

“Cuál es la razón de la existencia de la Organización”

“Que se espera lograr”

“Cuál es la visión sistemática, cual la de proceso y cual la del futuro”

“Cuál es el compromiso y el grado de identidad con el mismo”

“Existe flexibilidad”

“Hay estabilidad”

Acorde a lo anterior se logran establecer los siguientes parámetros, que son los encargados de guiar e inspirar a cada uno de los trabajos en el desempeño de sus actividades:

- a. Qué se quiere lograr
- b.Cuál es la situación actual
- c. Qué se puede hacer
- d. Qué se va a hacer

Es de esta manera y como resultado posterior al cuestionamiento y respuesta de estas preguntas que se establecen, La Misión, Visión y los Objetivos y Metas Organizacionales.

Al establecerse la Misión de la Organización, es importante tener presente los resultados que la Organización pretende lograr, los actores, los beneficiarios. A su vez es importante establecer los principios y valores a través de los cuales se muestra la manera a través de la cual se logran los propósitos planteados.

Al establecerse la Visión es importante tener presente el posicionamiento o lugar que pretende ocupar la Organización, la descripción de su mercado objetivo, establecer un propósito flexible, debido al mundo cambiante en el cual nos encontramos.

Al establecerse las Metas y Objetivos Organizacionales, es necesario definir cuáles son los propósitos por los cuales la Organización lleva a cabo la operación que tiene, cuáles son los resultados que espera alcanzar, cuáles son los recursos con los que cuenta y cuáles los que va a necesitar. Para de esta manera establecer los medios y maneras a través de las cuales va a llegar al resultado.



10.2. Cronograma de Capacitación y Asistencia Técnica

En conjunto y apoyo del Área de Talento Humano, bajo la búsqueda del desarrollo intelectual del ser humano, es necesario establecer diferentes instancias a través de las cuales se garantice la evolución y desarrollo de las habilidades que los diferentes trabajadores deben tener para desempeñar de la mejor manera cada una de las actividades a cargo. Es por esta razón que es importante generar un sistema a través del cual se capacite y se destine un soporte o guía a través del cual los trabajadores logren esta superación personal, lo cual se logra a través de la creación e implementación del sistema de capacitaciones y asistencia técnica.

Es importante tener presente al momento de establecer un sistema de capacitación y asistencia técnica, que este no interfiera en las actividades normales o que demande una gran cantidad de tiempo en ser atendido, por lo cual se establece el siguiente cronograma, el cual estará sujeto a costos y disponibilidad tanto del personal de Medicol USA, Inc. como de la disponibilidad de las instituciones o entes que impartirán esta ayuda y guía.

Cada primera semana del mes se establecerá una actividad a través de la cual y acorde a las necesidades, se hable y oriente al personal en torno a la situación actual, las necesidades y objetivos que sean necesarios lograr para de esta manera que las situaciones problema sean analizadas, trabajadas y solucionadas. Los temas se podrán establecer acorde al histórico o conocimiento de las diferentes instancias que se experimentan durante el año o podrán ser establecidas sobre la marcha y acorde a las necesidades del momento, esto como respuesta a la flexibilidad que se necesita para atender las situaciones problema.

Por otra parte y como ayuda para el conocimiento exhaustivo de las actividades a desarrollar, es importante concretar y contratar un servicio a través del cual se tenga soporte permanente en línea o a través de un contacto que se pueda acercar a las instalaciones de Medicol USA, Inc. y sea el encargado de resolver dudas, estudiar desarrollos y mejoras que se puedan plantear en torno a QuickBooks, Sistema Operativo que actualmente se usa en Medicol USA, Inc. Así mismo y a través de estos desarrollos, no solo trabajar bajo los estándares que este sistema ofrece sino lograr que el sistema se ajuste a la operación y que no pase lo contrario, ya que quienes desarrollan las actividades deben estar plenamente consientes de lo que realizan, y que mejor, que sean estos los que determinen la mejor manera de hacerlo.

Lo anterior estará sujeto a su vez por las diferentes actividades que se estén desarrollando y la disponibilidad del personal para atender a estas sesiones.



10.3. Plan de acción²

Para poder poner en marcha los sistemas de capacitación, es necesario diseñar y establecer un modelo a través del cual se garantice que los que se planee se ejecute, es aquí donde toma parte el plan de acción, siendo este la manera en la cual se establece cual va a ser el primer paso a seguir, el siguiente, los siguientes a estos y de esta manera hasta llegar al último. Siendo importante tener un orden lógico a través del cual las actividades se prioricen acorde a las metas y Objetivos Organizacionales planteados y establecidos. Siendo esta la manera de estructurar los diferentes proyectos o la manera en la cual las diferentes actividades a ser ejecutadas se relacionan y como se podrían ver afectadas, lo cual comprende las posibles restricciones y las consecuencias de las acciones a ser o tomadas en ocasiones anteriores.

Para lo anterior es recomendable usar el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**. Dentro de este formato debe diligenciarse la información que anteriormente se mencionó, la cual es, área, actividad, objetivo, responsable(s), estrategias, recursos necesarios, duración, seguimiento, lugar. Siendo este formato una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado, así como los aspectos de cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones.

Por otra parte para el momento de registrar esta información y establecer el Plan de Acción es necesario tener presente la información consignada en el **Formato del Estado de Contratos (FMEGC)**, ya que si no se tiene en cuenta la repercusión de este Plan de Acción en las negociaciones ya realizadas, esto ocasionará cambiar cláusulas y términos de contratación que en la mayoría de los casos los clientes y Proveedores no aceptan o son difíciles de negociar, por el contrario si no se llevara a cabo la negociación de estos cambios y los dolientes se dieran cuenta de los cambios, estarán en todo el derecho de imponer una sanción a Medicol USA, Inc., instancia a la cual no se quiere llegar.

Una vez se ha establecido este Plan de Acción, este pasa a su revisión y aprobación por parte de Presidencia, ente que tiene la potestad para dar un aval, pedir alguna modificación o si definitivamente no es viable la ejecución del mismo, este sea modificado en su totalidad.

² (n.d). Ministerio de la Protección Social. Extraído el 20 de Enero de 2012 desde <http://www.minproteccionsocial.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/PLAN%20DE%20ACC%20C3%93N.pdf>



10.3.1. Revisión y seguimiento del Plan de Acción

El **control** del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos. Para lo cual se pueden establecer reuniones de seguimiento, de las cuales se diligenciará un **Formato de Acta (FAA)** en el cual quede registrada toda la información concerniente al desarrollo, evolución y/o cumplimiento de los objetivos planteados y su futura revisión, de tener lugar.

10.4. Divulgación, conocimiento y retroalimentación de los Planes Operacionales

Cada vez que se tome una decisión y por ende se vaya a ejecutar es necesario que al menos las personas involucradas en esta decisión estén al tanto de las medidas y actividades a ser desarrolladas para de esta manera alinear a la Organización y así lograr las Metas planteadas, teniendo presente el camino que se debe seguir hasta llegar al resultado.

Teniendo presente y acorde al Mapa de Procesos establecido para Medicol USA, Inc. se propone destinar un día en el cual durante un espacio del mismo se realice la exposición y aclaración de las implicaciones de cada una de las medidas para tener claridad con respecto a las mismas, lo cual requeriría de 2 semanas laborales, exactamente de 9 días de trabajo en los cuales en cada uno de estos días se explicará a cada una de las áreas (9 en total) y sus colaboradores, que políticas o planes se han establecido, que papel jugaran ellos y que expectativas se tienen posterior a la ejecución de actividades.

Una vez impartida esta sesión para conocimiento del personal de Medicol USA, inc., se diligenciará o llevará a cabo el registro del **Formato de Capacitación (FACAP)**, bajo el cual se especificará el tema tratado, las personas que asistieron a la capacitación y por ende se encuentran al tanto de las medidas a ser implementadas, su cargo, el área a la cual pertenecen, su firma, que otros temas estarían relacionados con esta divulgación y las observaciones pertinentes y que den a lugar. Definiendo las tareas asignadas y pendientes por ser ejecutadas.

Es importante resaltar que en esta clase de actividades, lo que se busca no solo es el conocimiento de las medidas a ser tomadas sino también la opinión y conocimiento que los colaboradores y/o trabajadores tienen al respecto de las medidas propuestas, para de esta manera conocer su opinión y dependiendo sea



el caso se lleve a cabo un ajuste o cambio acorde a lo expuesto por los mismos en relación a lo planteado, siendo esta la manera de alinear totalmente la Organización en función del mejoramiento continuo y la obtención de resultados.

10.5. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **10.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

10.6. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o



servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para sí sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para él.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 10.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

10.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS

PEAMCAI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 15

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA Y AUDITORÍAS INTERNAS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROCEDIMIENTO DE
ACCIONES DE MEJORA
CONTÍNUA Y AUDITORÍAS
INTERNAS

PEAMCAI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 15

1. RESPONSABILIDAD

Todas las propuestas, actividades e implantación de las acciones de mejora serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por la Alta Gerencia para la planeación e implementación de los Planes de Mejora Continua, a través de una organización en la cual ellos son los responsables tanto de la implementación de los planes como de su auditoría. Lo anterior, cumpliendo y guiándose por lo establecido en este procedimiento. Para lo cual el encargado de Calidad será la persona encargada de realizar el seguimiento, gestión y análisis de los diferentes compromisos adquiridos por las diferentes Áreas.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las oportunidades de mejora continua para la planeación e implementación de Planes de Mejora Continua, en búsqueda de la consecución de los resultados esperados y establecidos por el Sistema de Calidad, el cual establezca procesos claros y que orienten al éxito Organizacional.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN


- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Mejoras (**FEM**).
- Formato de Auditorías Internas (**FEAI**).

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS	PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 15
---	--	---

7. DEFINICIONES

Plan de Mejora Continua: Programa de cambios que tienen como finalidad la mejora o ajuste periódico y permanente de las actividades y procesos que se realizan dentro de Medicol USA, Inc.

Mejora Continua: Proceso a través del cual se realiza un cambio o ajuste con óptimo resultado periódico y permanente.

Mejora de la Calidad: Proceso a través del cual se realiza un cambio o ajuste con óptimo resultado periódico y permanente en términos de Calidad.

Proceso: Conjunto de actividades que están relacionadas e interactúan entre sí para la consecución de los resultados buscados.

Ciente: Persona u Organización que llevará a cabo la compra de un bien o recibirá un servicio.

Auditoría: Evaluación.

Indicador: Parámetro de evaluación.

Eficiencia: Relación entre los recursos usados y los resultados obtenidos.

Eficacia: Lograr lo planeado tal y como se ha establecido o de un a mejor manera.

Efectividad: Capacidad de lograr lo planeado.

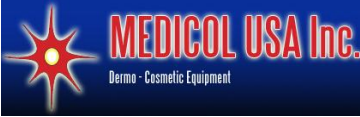
Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

8. DOCUMENTACIÓN

- Manual de Calidad (**MEC**).

9. INFORMES

Esta clase de documentos de análisis en los cuales se presentan a presidencia y los Jefes de Área el comportamiento en el proceso de ajuste, cambio y mejora, se llevan a cabo según el encargado de Calidad y se basa en el seguimiento y

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 15</p>
---	---	--

cumplimiento de lo escrito y estipulado en los Formatos de Mejora y en el Manual de Calidad.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las acciones de mejoramiento continuo y el logro de los objetivos establecidos.

11. PROCESO MEJORA CONTÍNUA

a. Identificación de las áreas en las cuales se puede llevar a cabo un proceso de mejora y qué tipos de mejora dan a lugar para ser planteadas y ejecutadas. Esto como resultado de las siguientes actividades de inspección:


- Auditorías.
- Análisis de datos e informes.
- Satisfacción del cliente en cuanto a productos y servicios ofrecidos.
- Percepción del cliente Interno (empleados y áreas de Medicol USA, Inc).
- Revisión de los responsables de cada proceso.
- Revisión de la Alta Gerencia.

b. Identificación de las mejoras a ser planteadas e implementadas, las cuales pueden ser aplicadas entorno a:

- Procesos.
- Servicios.
- Satisfacción del cliente.

c. Presentación de las propuestas, dentro de las cuales se estipulen los siguientes aspectos, esto correspondiente al Plan de Acción que se habló en la **Guía de Planeación Estratégica (PEPE)**:

- Situación actual.
- Problema encontrado.
- Acción de Mejora planteada.
- Impacto de la mejora planteada en la actividad o proceso correspondiente.
 - Recursos necesarios para la implementación.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p style="text-align: center;">PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 5 de 15</p>
---	---	--

- Responsable.
 - Controles y seguimiento a ser implementados.
 - Cronograma, a través del cual se logre medir el avance cada vez que se vaya a realizar el seguimiento de la propuesta.
- d. Aprobación de la(s) propuesta(s). Actividad que estará a cargo del Presidente de Medicol USA, Inc. Si la respuesta es negativa, será necesario revisar de nuevo las situaciones problema y realizar una nueva propuesta, de lo contrario seguirá en el apartado (e). Esta aprobación estará sujeta a la clasificación que se realice de todas las propuestas y el grado de urgencia de estas.
- e. Puesta en marcha del plan de mejora.
- f. Seguimiento y evaluación del plan de mejora acorde a la propuesta recibida o dependiendo a la modificación que se haya realizado. Teniendo como resultado de esto la entrega de un informe de impacto. Donde se refleje la siguiente información:
- a) Una revisión del progreso contra las metas del plan previo.
 - b) Una revisión del desempeño actual.
 - c) Cronogramas para las tareas específicas que deben emprenderse para mejorar el desempeño.
- g. Dependiendo los resultados, se concluye si se ha ejecutado con éxito la mejora planteada, de lo contrario será necesario modificar fechas de culminación y/los objetivos planteados, dado sea su caso. Las modificaciones deben llevarse antes de completar un año de comenzado el plan de mejora.

En caso extremo o que se presente un impacto que no es el esperado automáticamente se dará por terminada la ejecución de esta mejora.

11.1. Administración del Manual de Calidad

En concordancia con la Norma ISO 9001 en su versión 2008, se crea y establece un Manual de Calidad a través del cual se estipula la información básica y general de Medicol USA, Inc. que se ve involucrada en la Calidad. Es por esta razón que es necesario identificar y estipular la siguiente información:



PROCEDIMIENTO DE
ACCIONES DE MEJORA
CONTÍNUA Y AUDITORÍAS
INTERNAS

PEAMCAI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 6 de 15


- ✓ Explicación o presentación de la Empresa.
- ✓ Objeto y aplicación del Manual.
- ✓ Explicación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ La documentación involucrada.
- ✓ Explicación brevemente de qué manera los diferentes Procedimientos, están involucrados con la Calidad.
- ✓ Control de los documentos.
- ✓ Establecer la Responsabilidad de la Dirección.
- ✓ Explicar la Política de Calidad y sus objetivos.
- ✓ Estipular el Organigrama de la Organización y lo explica.
- ✓ Hablar sobre la Gestión de los Recursos: Físicos y Humanos.
- ✓ Establecer cuál es la infraestructura de la Organización.
- ✓ Hablar del Ambiente de Trabajo.

Este documento, debe ser actualizado cada vez que sufra un cambio sustancial o cada vez que la Organización o el ente regulador lo estimen conveniente. Tarea que estará a cargo del Encargado de Calidad.

11.2. Divulgación, explicación y publicación del Manual de Calidad

Por otra parte y como parte de la alineación de la totalidad de los trabajadores y/o colaboradores involucrados en la operación normal de Medicol USA, Inc. es necesario que se lleve a cabo la divulgación, explicación y publicación de este Manual de Calidad, logrando así que todos los elementos estén al tanto y en función de la búsqueda y logro de las Metas y Objetivos Organizacionales como resultado del cumplimiento de lo establecido por la Dirección de Medicol USA, Inc. Esta actividad deberá realizarse una vez se haya establecido el primer Manual de Calidad y este haya sido aprobado por la Presidencia de Medicol USA, Inc., así mismo ocurrirá cada vez que este documento sea ajustado, modificado o cambiado. Esta actividad estará a cargo del Encargado de Calidad.

Para esta actividad deberá ser diligenciado el **Formato de Actas (FACAP)**, donde quedará registrada la información de los temas tratados, el personal presente, los compromisos y observaciones que correspondan a esta reunión

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 7 de 15</p>
---	---	--

11.3. Indicadores de Gestión¹


Para poder medir y controlar cada una de las actividades y el resultado a ser obtenido posterior a su ejecución, es necesario identificar las razones por las cuales se van a establecer los parámetros que indicarán el grado de cumplimiento de lo planteado, estableciendo las variables y la relación entre las mismas, según lo cual tengan sentido y correspondencia, lo cual genere confianza al momento de la toma de decisiones. Siendo esto un estudio cuantificable que propone un objetivo (satisfacción del cliente), una estrategia y los componentes a través de los cuales se llega al logro del o de los objetivos planteados, evaluando la gestión llevada a cabo.

Para lo anterior se diseña y se hace necesario el registro o diligenciamiento del **Formato de Indicadores de Gestión (FEIG)**. En cual se tiene presente la siguiente información:

- Entradas (Inicio).
- Actividades.
- Responsables (Encargado).
- Dependencia (Área)
- Tiempo (Periodo que toma la ejecución de la actividad).
- Puntos de Control.
- Registros (formatos diligenciados).
- Herramientas Informáticas (programas o aplicaciones).
- Producto (Resultado).

Una vez se ha identificado la anterior información, es importante contemplar y descubrir las fortalezas que hay en el proceso, las acciones de seguimiento que se planean implementar y las acciones de mejora que se determinarán como resultado de los 2 ítems anteriores.

¹ López, Luz Elena. 2009. Manual de Indicadores y Gestión de Resultados. Extraído el 22 de Enero de 2012 desde <http://www.puertoriano-amazonas.gov.co/apc-aa-files/36333937326664373030326136633438/Microsoft Word MANUAL DE INDICADORES.pdf>

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 8 de 15</p>
---	---	--

Por otra parte, cuando este conjunto de datos ha sido reconocido y con ayuda de las variables que intervienen y afectan el cumplimiento a cabalidad de las diferentes actividades necesarias para el éxito del proceso, se lleva a cabo la formulación del Indicador o parámetro de medición. El cual se determina como el porcentaje del desarrollo y avance frente a lo planeado. Estos parámetros de medición pueden ser orientados entorno a la eficiencia (uso de los recursos), eficacia (logro de lo establecido) y/o efectividad que se plantea obtener posterior a la ejecución de cada una de las actividades o a nivel general de las mismas y del proceso.


Se estipula de esta manera la siguiente información:

- Nombre del Indicador.
- Propósito del Indicador.
- Fórmula.
- Variables.
- Descripción de las variables.
- Resultados obtenidos en las últimas 6 mediciones.

11.4. Auditorías Internas²

Como resultado del continuo cambio y necesidad de ajustar las diferentes actividades y procesos, según el entorno y los diferentes factores que afectan la operación normal de Medicol USA, Inc. es necesario establecer un sistema a través del cual se garantice que la ejecución de las actividades y procesos establecidos se llevan a cabo acorde al Plan de Acción, es aquí donde se habla de las Auditorías Internas, las cuales corresponden a la actividad de revisión y seguimiento de la manera en la cual se desarrollan las actividades en cada una de las áreas con el fin de establecer qué factores afectan el normal desarrollo de las actividades, que actividades deben ser modificadas ya sea porque estas no se llevan a cabo, porque se llevan a cabo en una manera diferente a la planteada y estipulada o simplemente que actividades se llevan a cabo y no están establecidas previamente a su ejecución.


² Morell González, Luisa María. (n.d). Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna. Extraído el 22 de Enero de 2012 desde <http://www.forumcyt.cu/UserFiles/forum/Textos/0208765.pdf>

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 9 de 15</p>
---	---	--

11.4.1. Planeación

Para dar inicio a la actividad de auditoría, es necesario definir los elementos que harán parte de la misma y bajo los cuales se controlará y ejecutará la misma, como lo son:

- Definir los atributos del Auditor: Objetividad (imparcialidad), capacidad (conocimiento), cuidado (precaución con la información) y eficacia (garantizar el cumplimiento).
- Definir las funciones del auditor:
 - ✓ Planear, controlar, dirigir y gestionar esta actividad, estableciendo fecha de ejecución de la actividad en cada una de las diferentes áreas.
 - ✓ Establecer el cuestionario pertinente a cada una de las actividades y procesos a ser auditados.
 - ✓ Establecer un horizonte o periodo de ejecución (un año).
 - ✓ Establecer los Objetivos, Alcance y la Metodología.
 - ✓ Establecer los posibles Riegos y Oportunidades.
 - ✓ Determinar los recursos necesarios para desarrollar la actividad acorde a cada una de las áreas según sea necesario.
 - ✓ Participar activamente cuando se requiera.
 - ✓ Elaborar y divulgar el plan de acción de la Auditoría.
 - ✓ Verificar el correcto uso de los recursos asignados y dispuestos.
 - ✓ Llevar a cabo el control y archivo de los registros y su administración.
 - ✓ Realizar el seguimiento al desarrollo de la Auditoría.
 - ✓ Garantizar que la actividad se lleva a cabo bajo los parámetros previamente establecidos.
 - ✓ Analizar y evaluar los resultados e información obtenida.

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 10 de 15</p>
---	---	---

- ✓ Realizar un informe en el cual se evidencie el análisis y evaluación realizado posterior a la ejecución de la Auditoría, el cual será expuesto a la Presidencia de Medico USA, Inc.

11.4.2. Ejecución

- Para que no se presenten inconvenientes que puedan interferir en la ejecución de las auditorías y acorde a la etapa de planeación, el área a ser auditada debe ser informada con el suficiente tiempo de anticipación para que una vez vaya a iniciar la auditoría, el personal esté listo para atender y colaborar con la ejecución de la misma. Así mismo es importante que se explique cuál es el objetivo y alcance que tiene la auditoría a ser ejecutada.
- Diseño del cuestionario para la obtención y registro de la información y observaciones correspondientes a cada una de las actividades a ser auditadas.
- Realizar un muestreo, con el fin de seleccionar una muestra la cual permita que en las áreas con gran número de actividades y dependiendo del riesgo inherente a las mismas se pueda seleccionar las que representen una mayor relevancia que las demás y así enfocarse en las que sean críticas. Para lo cual es recomendable un muestreo aleatorio dentro del cual se encuentren contempladas todas y cada una de las actividades dentro de la respectiva área.
- Establecer el método de calificación, dentro del cual se asigne las diferentes clases de cumplimiento según el ítem a ser evaluado:
 - ✓ Satisfactorio
 - ✓ Aceptable
 - ✓ Deficiente
 - ✓ Malo
- Se lleva a cabo la revisión de cada uno de los aspectos estipulados en el cuestionario de preguntas previamente establecido, sin que esto implique que no se pueda indagar sobre algunos otros aspectos que sobre la ejecución de la auditoría estén presentes o sean identificados.
- Se debe llevar a cabo un análisis periódico de la Gestión realizada posterior a la auditoría con el fin de mejorar continuamente con respecto a las no conformidades o situaciones problema que se presenten.
- Control del cumplimiento de las políticas establecidas.




PROCEDIMIENTO DE
ACCIONES DE MEJORA
CONTÍNUA Y AUDITORÍAS
INTERNAS

PEAMCAI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 11 de 15

- Comunicar a tiempo acerca de las situaciones problemas identificados y presentes en la ejecución de las diferentes actividades y procesos.
- Establecer un canal de comunicación a través del cual se logre la resolución de dudas e inquietudes, para guiar u orientar las diferentes actividades a ser propuestas.
- Realizar una evaluación dentro de la cual se revisen los siguientes aspectos:
 - ✓ Conocimiento y compromiso por parte de los trabajadores y/o colaboradores, según el cual se determine cuál es el grado de dominio con respecto al desarrollo de las actividades a cargo de cada uno de ellos.
 - ✓ Evaluación de riesgo, según la cual se determinan los diferentes recursos que se han establecido para el desarrollo de actividades y la manera en la cual se usan, así como qué clases de limitaciones o deficiencias hay con respecto a la asignación y uso de los mismos.
 - ✓ Actividades de control, según la cual se deben determinar los aspectos a través de los cuales se puede solucionar los problemas o inconveniente referentes al manejo y administración de los recursos.
 - ✓ Información y comunicación, según el cual se evaluará el medio a través del cual se lleva a cabo el conocimiento, difusión y recepción de la información necesaria para el buen desarrollo de las actividades.
 - ✓ Supervisión y monitoreo, según el cual se establecerá si existe un sistema que se encargue de controlar cada una de las actividades, en orden a la mitigación y corrección de las situaciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades.
 - ✓ Cuestionarios, según el cual se establecerá un mecanismo para la obtención de la información necesaria para corrección y control de las actividades a ser desarrolladas, ajustadas y de las que en un futuro serán propuestas como alternativa de mejora.

El documento o registro que queda como constancia, es el **Formato de Auditorías Internas (FEAI)**. El cual se convierte en parte de la evidencia física, que en su debido momento hará parte del soporte del análisis de la presentación a ser expuesta a la Presidencia y Dirección de las diferentes áreas.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS	PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 12 de 15
---	--	--

11.4.3. Informe


Para poder llevar a cabo el documento a través del cual se resume la diferente información observada, será necesario que el auditor disponga tanto de la evidencia física (adquirida a través de la observación durante el desarrollo de las actividades y procesos, puede ser fotos o documentos), documental (los registros o documentos que se diligencian al ser ejecutada una actividad), testimonial (cuando se entrevista al personal que ejecuta cada una de las actividades y se obtiene el punto de vista), electrónica (información registrada y administrada a través del software o medios tecnológicos establecido) y/o analítica (análisis procedente de la observación y estudio de la información obtenida), según la cual se soportará el análisis a ser expuesto a la Presidencia y Dirección de las diferentes áreas.

Este informe contemplará un:

- Contenido, apartado en el cual se expondrá y hablará, a través de un documento escrito, de la información observada, las sugerencias y compromisos que serán adquiridos como medio de control, seguimiento y mejora de cada una de las actividades auditadas en cada una de las áreas.
- Presentación, en la cual se contemplará toda la información y se explicará, a la Presidencia y Dirección de cada una de las áreas, toda la información posterior al análisis de la misma.
- Comunicación, según la cual se definirá el medio a través del cual los auditores mantendrán un continuo diálogo y acompañamiento a las diferentes áreas con el fin del logro de los diferentes compromisos a ser adquiridos y ejecutados para el mejoramiento de las situaciones problema identificadas.

Es importante tener en cuenta que este informe deberá ser presentado bajo el uso de un lenguaje técnico, comprensible, persuasivo, evitando la repetición y el uso generalizaciones. Así mismo organizar los resultados y observaciones importancia y relevancia, logrando así priorizar y trabajar sobre las situaciones que representen un mayor impacto.

Por otra parte la información que sea obtenida posterior a la auditoría deberá ser discutida y expuesta a cada uno de los trabajadores y/o colaboradores para así obtener de ellos sus puntos de vista, opiniones y cualquier información adicional y de esta forma lograr cualquier acción correctiva que sea necesaria, ya que estos

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 13 de 15</p>
---	---	---

son quienes conocen a la perfección el desarrollo de la actividad o actividades a su cargo. Para esto se requiere el uso del **Formato de Actas (FACAP)**, donde quedará registrada la información de los temas tratados, el personal presente, los compromisos y observaciones que correspondan a esta reunión.

11.4.4. Resultado

El trabajo que resulte una vez se haya dado por terminada la actividad de auditoría, sería expuesto a la Presidencia y a la Dirección de cada una de las áreas, y en compañía de las mismas, el área de Calidad sugerirá las respectivas mejoras y conclusiones para que se realice el ajuste de cada una de las actividades y procesos. Corrigiendo de esta manera, los errores y deficiencias observadas


Acorde a lo anterior quedará el registro de:

- La deficiencia y su respectiva solución.
- Los efectos de la implementación de las soluciones propuestas.
- La asignación de los responsables que estarán a cargo de la ejecución control y evaluación de las propuestas.
- Los compromisos para el seguimiento y ajuste de las propuestas.

Para el caso de los aspectos que son calificados como “Deficiente” o “Malo”, se debe establecer un periodo de 30 días calendario, dentro del cual estos ítems y situaciones logren ser corregidos y de esta manera estar acorde y conforme a lo que se espera y establece ser desarrollado. Para garantizar que esto ocurra, será necesario que el auditor realice un control y exhaustivo seguimiento periódicamente y acorde al compromiso adquirido entre las partes (el auditor y los trabajadores y/o colaboradores de cada área). Esta etapa acabará o tendrá fin una vez se ha logrado la corrección completa de las deficiencias observadas.

11.5. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que

	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 14 de 15</p>
---	---	---


ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **11.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

11.6. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA,

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA CONTÍNUA Y AUDITORÍAS INTERNAS	PEAMCAI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 15 de 15
---	--	--

Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 11.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

11.7. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.



PROCEDIMIENTO DE
ACCIONES
CORRECTIVAS

PEAC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las propuestas, actividades e implantación de las acciones correctivas serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por la Alta Gerencia para la planeación e implementación de los Planes de Corrección, a través de una organización en la cual ellos son los responsables tanto de la implementación de los planes como de su auditoría. Lo anterior, cumpliendo y guiándose por lo establecido en este procedimiento. Para lo cual el encargado de Calidad será la persona encargada de realizar el seguimiento, gestión y análisis de los diferentes compromisos adquiridos por las diferentes Áreas.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las oportunidades de corrección para la planeación e implementación de Planes de Corrección, en búsqueda de la consecución de los resultados esperados y establecidos por el Sistema de Calidad, el cual establezca procesos claros y que orienten al éxito Organizacional.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Mejoras (**FEM**).
- Formato de Actas (**FAA**).

7. DEFINICIONES

Mejora de la Calidad: Proceso a través del cual se realiza un cambio o ajuste con óptimo resultado periódico y permanente en términos de Calidad.



Proceso: Conjunto de actividades que están relacionadas e interactúan entre sí para la consecución de los resultados buscados.

Cliente: Persona u Organización que llevará a cabo la compra de un bien o recibirá un servicio.

Indicador: Parámetro de evaluación.

Eficiencia: Relación entre los recursos usados y los resultados obtenidos.

Eficacia: Lograr lo planeado tal y como se ha establecido o de un a mejor manera.

Efectividad: Capacidad de lograr lo planeado.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

8. DOCUMENTACIÓN

- Registros.

9. INFORMES

Esta clase de documentos de análisis en los cuales se presentan a presidencia y los Jefes de Área el comportamiento en el proceso de ajuste, cambio y mejora, se llevan a cabo según el encargado de Calidad y se basa en el seguimiento y cumplimiento de lo escrito y estipulado en los Formatos de Mejora.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las acciones de corrección y el logro de los objetivos establecidos.

11. PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA

11.1. Identificación de no conformidades y causas

Acorde a lo que se plantea en cada uno de los procesos y los diferentes ideales, es necesario llevar a cabo la medición y seguimiento del cumplimiento de lo



establecido. Lo cual implica determinar si lo que la Organización plantea se lleva a cabo o ejecuta o si esto es solo un ideal o un deber ser, es decir que no ocurre. Es por esta razón que a través de los Indicadores de Gestión (**sección 11.3.**) y sus respectivos Controles, se busca garantizar que las diferentes actividades que son ejecutadas dentro de la Organización, empezando por las de mayor impacto en el resultado a ser obtenido, se logren a cabalidad y acorde a lo planteado. De no lograrse el resultado buscado o que no se lleve a cabo lo que se ha planteado, es necesario hablar de inconformidad, la cual es el incumplimiento o no ejecución de un requisito. Acorde a lo cual en primera instancia es necesario llevar a cabo un ajuste o corrección de la situación fuera de lo normal identificada, lo cual repercute o signifique la eliminación de la o las causas por las cuales se presenta esta situación.

Para poder definir el plan de acción correctivo que sea asertivo con respecto a las inconformidades o no conformidades se pueden llevar a cabo las siguientes actividades, a través de lo cual se identifican las causas de la situación observada:

- ✓ Lluvia de ideas.
- ✓ Diagrama de Afinidad.
- ✓ Análisis de Causa y Efecto.

Es de esta manera en la cual se identifican estas situaciones fuera de lo normal y lo esperado, para lo cual es necesario estar plenamente seguro que estas son las verdaderas causas del problema que se vive, siendo a través de la evidencia u observación y de la excelente documentación que se lleve a cabo el mejor método para la resolución, según lo cual se establezcan:

- ✓ Acciones claras y precisas.
- ✓ Descripción exacta.
- ✓ Definir tiempo o periodo durante el cual la acción establecida tomará efecto como solución de la situación observada.
- ✓ Establecer los parámetros de medición del impacto y resultado obtenido posterior a la ejecución de la acción correctiva.
- ✓ Establecer si se ha llevado a cabalidad la acción correctiva y esta no representa ni da origen a otra situación problema.



11.2. Plan de Acción

- a. Identificación de las áreas en las cuales se presenta la no conformidad o situación fuera de lo normal o de lo planteado, en la cual se puede llevar a cabo un proceso de corrección y los tipos de correcciones que dan a lugar para ser planteadas y ejecutadas. Esto como resultado de las siguientes actividades de inspección:
- Auditorías. No conformidades y sus causas (Explicadas en el apartado anterior).
 - Análisis de datos e informes.
 - Satisfacción del cliente en cuanto a productos y servicios ofrecidos.
 - Percepción del cliente Interno (empleados y áreas de Medicol USA, Inc).
 - Revisión de los responsables de cada proceso.
 - Revisión de la Alta Gerencia.
- b. Identificación de las correcciones a ser planteadas e implementadas, las cuales pueden ser aplicadas entorno a:
- Procesos.
 - Servicios.
 - Satisfacción del cliente.
- c. Presentación de las propuestas, dentro de las cuales se estipulen los siguientes aspectos, esto correspondiente al Plan de Acción que se habló en la **Guía de Planeación Estratégica (PEPE)**:
- Situación actual.
 - Problema encontrado.
 - Acción de Corrección planteada.
 - Impacto de la corrección planteada en la actividad o proceso correspondiente.
 - Recursos necesarios para la implementación.
 - Responsable.
 - Controles y seguimiento a ser implementados.
 - Cronograma, a través del cual se logre medir el avance cada vez que se vaya a realizar el seguimiento de la propuesta.
- d. Aprobación de la(s) propuesta(s). Actividad que estará a cargo del Presidente de Medicol USA, Inc. Si la respuesta es negativa, el proceso



termina aquí, de lo contrario seguirá en el apartado (e). Esta aprobación estará sujeta a la clasificación que se realice de todas las propuestas y el grado de urgencia de estas.

- e. Puesta en marcha del plan de corrección.
- f. Seguimiento y evaluación del plan de corrección acorde a la propuesta recibida o dependiendo a la modificación que se haya realizado. Teniendo como resultado de esto la entrega de un informe de impacto. Donde se refleje la siguiente información:
 - a) Una revisión del progreso contra las metas del plan previo.
 - b) Una revisión del desempeño actual.
 - c) Cronogramas para las tareas específicas que deben emprenderse para corregir el desempeño.
- g. Dependiendo los resultados, se concluye si se ha ejecutado con éxito la corrección planteada, de lo contrario será necesario modificar fechas de culminación y/los objetivos planteados, dado sea su caso. Las modificaciones deben llevarse antes de completar un año de comenzado el plan de corrección.

En caso extremo o que se presente un impacto que no es el esperado automáticamente se dará por terminada la ejecución de esta corrección.

11.3. Indicadores de Gestión¹

Para poder medir y controlar cada una de las actividades y el resultado a ser obtenido posterior a su ejecución, es necesario identificar las razones por las cuales se van a establecer los parámetros que indicarán el grado de cumplimiento de lo planteado, estableciendo las variables y la relación entre las mismas, según lo cual tengan sentido y correspondencia, lo cual genere confianza al momento de la toma de decisiones. Siendo esto un estudio cuantificable que propone un objetivo (satisfacción del cliente), una estrategia y los componentes a través de los

¹ López, Luz Elena. 2009. Manual de Indicadores y Gestión de Resultados. Extraído el 22 de Enero de 2012 desde <http://www.puertoriarino-amazonas.gov.co/apc-aa-files/36333937326664373030326136633438/Microsoft Word MANUAL DE INDICADORES.pdf>



cuales se llega al logro del o de los objetivos planteados, evaluando la gestión llevada a cabo.

Para lo anterior se diseña y se hace necesario el registro o diligenciamiento del **Formato de Indicadores de Gestión (FEIG)**. En cual se tiene presente la siguiente información:

- Entradas (Inicio).
- Actividades.
- Responsables (Encargado).
- Dependencia (Área)
- Tiempo (Periodo que toma la ejecución de la actividad).
- Puntos de Control.
- Registros (formatos diligenciados).
- Herramientas Informáticas (programas o aplicaciones).
- Producto (Resultado).

Una vez se ha identificado la anterior información, es importante contemplar y descubrir las fortalezas que hay en el proceso, las acciones de seguimiento que se planean implementar y las acciones de mejora que se determinarán como resultado de los 2 ítems anteriores.

Por otra parte, cuando este conjunto de datos ha sido reconocido y con ayuda de las variables que intervienen y afectan el cumplimiento a cabalidad de las diferentes actividades necesarias para el éxito del proceso, se lleva a cabo la formulación del Indicador o parámetro de medición. El cual se determina como el porcentaje del desarrollo y avance frente a lo planeado. Estos parámetros de medición pueden ser orientados entorno a la eficiencia (uso de los recursos), eficacia (logro de lo establecido) y/o efectividad que se plantee obtener posterior a la ejecución de cada una de las actividades o a nivel general de las mismas y del proceso.

Se estipula de esta manera la siguiente información:

- Nombre del Indicador.
- Propósito del Indicador.



- Fórmula.
- Variables.
- Descripción de las variables.
- Resultados obtenidos en las últimas 6 mediciones.

11.4. Cierre de No Conformidades

La acción correctiva es certera si y sólo si la o las causas de la situación problema observada son eliminadas o corregidas en su totalidad, lo cual se podrá declarar como efectiva por medio de la observación que se realice en el sitio donde se presentaba el problema, según lo cual no se identifique ninguno de los problemas encontrados anteriormente o algunos nuevos, o revisando la documentación soporte a través de la cual se declare que la no conformidad a sido resuelta. Llevándose así el cierre de la no conformidad.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las propuestas, actividades e implantación de las acciones preventivas serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por la Alta Gerencia para la planeación e implementación de los Planes de Prevención, a través de una organización en la cual ellos son los responsables tanto de la implementación de los planes como de su auditoría. Lo anterior, cumpliendo y guiándose por lo establecido en este procedimiento. Para lo cual el encargado de Calidad será la persona encargada de realizar el seguimiento, gestión y análisis de los diferentes compromisos adquiridos por las diferentes Áreas.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las oportunidades de prevención para la planeación e implementación de Planes de Prevención, en búsqueda de la consecución de los resultados esperados y establecidos por el Sistema de Calidad, el cual establezca procesos claros y que orienten al éxito Organizacional.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Mejoras (**FEM**).
- Formato de Actas (**FAA**).

7. DEFINICIONES

Mejora de la Calidad: Proceso a través del cual se realiza un cambio o ajuste con óptimo resultado periódico y permanente en términos de Calidad.



Proceso: Conjunto de actividades que están relacionadas e interactúan entre sí para la consecución de los resultados buscados.

Cliente: Persona u Organización que llevará a cabo la compra de un bien o recibirá un servicio.

Indicador: Parámetro de evaluación.

Eficiencia: Relación entre los recursos usados y los resultados obtenidos.

Eficacia: Lograr lo planeado tal y como se ha establecido o de un a mejor manera.

Efectividad: Capacidad de lograr lo planeado.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

8. DOCUMENTACIÓN

- Registros.

9. INFORMES

Esta clase de documentos de análisis en los cuales se presentan a presidencia y los Jefes de Área el comportamiento en el proceso de ajuste, cambio y mejora, se llevan a cabo según el encargado de Calidad y se basa en el seguimiento y cumplimiento de lo escrito y estipulado en los Formatos de Mejora.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las acciones de prevención y el logro de los objetivos establecidos.

11. PROCESO ACCIÓN PREVENTIVA

11.1. Identificación de no conformidades y causas

Acorde a lo que se plantea en cada uno de los procesos y lo que se espera ocurra posterior a la ejecución de las actividades propuestas, es necesario prever y hacer



un estudio según el cual se planteen las posibles situaciones problema que originen alguna no conformidad frente a lo que debería ocurrir con respecto al cumplimiento de lo planteado, la cual es la no ejecución de un requisito. Es por esta razón que a través de los Indicadores de Gestión (**sección 11.3.**) y sus respectivos Controles, se busca garantizar que las diferentes actividades que van a ser ejecutadas dentro de la Organización, empezando por las de mayor impacto en el resultado a ser obtenido, se logren a cabalidad. Una vez se revisa el cumplimiento de estas actividades se verifica si se presentó alguna situación problema, siendo necesario llevar a cabo un ajuste o corrección de la misma según lo plantean los Procedimientos de Acciones de Mejora y Acciones Correctivas acorde al caso y que tenga como resultado la eliminación de la o las causas por las cuales se presenta esta.

Para lo anterior también se puede llevar a cabo un estudio de esta clase de situaciones a través de las siguientes herramientas o métodos y así poder establecer que acciones pueden evitar futuras complicaciones y definir un plan de acción preventivo que sea asertivo e identifique las causas que originan dichas situaciones problema:

- ✓ Lluvia de ideas.
- ✓ Diagrama de Afinidad.
- ✓ Análisis de Causa y Efecto.

Es de esta manera en la que se identifican estas situaciones fuera de lo normal, siendo necesario estar plenamente seguro que estas son las verdaderas causas del problema que se vivirá, para así establecer los siguientes aspectos clave en la prevención de estas posibles situaciones problema :

- ✓ Acciones claras y precisas.
- ✓ Descripción exacta.
- ✓ Definir tiempo o periodo durante el cual la acción establecida tomará efecto como solución de la situación prevista.
- ✓ Establecer los parámetros de medición del impacto y resultado obtenido posterior a la ejecución de la acción propuesta.
- ✓ Establecer si se ha llevado a cabalidad la acción propuesta y esta no representa ni da origen a otra situación problema.



11.2. Plan de Acción

- a. Identificación de las áreas en las cuales se puede llevar a cabo un proceso de prevención y qué tipos de prevenciones dan a lugar para ser planteadas y ejecutadas. Esto como resultado de las siguientes actividades de inspección:
- Auditorías. No conformidades y sus causas anteriormente identificadas que puedan dar origen a otras situaciones problema (Explicadas en el apartado anterior).
 - Análisis de datos e informes.
 - Satisfacción del cliente en cuanto a productos y servicios ofrecidos.
 - Percepción del cliente Interno (empleados y áreas de Medicol USA, Inc).
 - Revisión de los responsables de cada proceso.
 - Revisión de la Alta Gerencia.
- b. Identificación de las prevenciones a ser planteadas e implementadas, las cuales pueden ser aplicadas entorno a:
- Procesos.
 - Servicios.
 - Satisfacción del cliente.
- c. Presentación de las propuestas, dentro de las cuales se estipulen los siguientes aspectos, esto correspondiente al Plan de Acción que se habló en la **Guía de Planeación Estratégica (PEPE)**:
- Situación actual.
 - Problemas que se han encontrado anteriormente y que pudieran estar relacionados con las futuras situaciones a ser identificadas.
 - Acción de Prevención planteada.
 - Impacto de la prevención planteada en la actividad o proceso correspondiente.
 - Recursos necesarios para la implementación.
 - Responsable.
 - Controles y seguimientos a ser implementados.
 - Cronograma, a través del cual se logre medir el avance cada vez que se vaya a realizar el seguimiento de la propuesta.



- d. Aprobación de la(s) propuesta(s). Actividad que estará a cargo del Presidente de Medicol USA, Inc. Si la respuesta es negativa, el proceso termina aquí, de lo contrario seguirá en el apartado (e). Esta aprobación estará sujeta a la clasificación que se realice de todas las propuestas y el grado de urgencia de estas.
- e. Puesta en marcha del plan de prevención.
- f. Seguimiento y evaluación del plan de prevención acorde a la propuesta recibida o dependiendo a la modificación que se haya realizado. Teniendo como resultado de esto la entrega de un informe de impacto. Donde se refleje la siguiente información:
 - a) Una revisión del progreso contra las metas del plan previo.
 - b) Una revisión del desempeño actual.
 - c) Cronogramas para las tareas específicas que deben emprenderse para corregir el desempeño.
- g. Dependiendo los resultados, se concluye si se ha ejecutado con éxito la prevención planteada, de lo contrario será necesario modificar fechas de culminación y/los objetivos planteados, dado sea su caso. Las modificaciones deben llevarse antes de completar un año de comenzado el plan de prevención.

En caso extremo o que se presente un impacto que no es el esperado automáticamente se dará por terminada la ejecución de esta prevención.

11.3. Indicadores de Gestión¹

Para poder medir y controlar cada una de las actividades y el resultado a ser obtenido posterior a su ejecución, es necesario identificar las razones por las cuales se van a establecer los parámetros que indicarán el grado de cumplimiento de lo planteado, estableciendo las variables y la relación entre las mismas, según lo cual tengan sentido y correspondencia, lo cual genere confianza al momento de la toma de decisiones. Siendo esto un estudio cuantificable que propone un

¹ López, Luz Elena. 2009. Manual de Indicadores y Gestión de Resultados. Extraído el 22 de Enero de 2012 desde <http://www.puertoriarino-amazonas.gov.co/apc-aa-files/36333937326664373030326136633438/Microsoft Word MANUAL DE INDICADORES.pdf>



objetivo (satisfacción del cliente), una estrategia y los componentes a través de los cuales se llega al logro del o de los objetivos planteados, evaluando la gestión llevada a cabo.

Para lo anterior se diseña y se hace necesario el registro o diligenciamiento del **Formato de Indicadores de Gestión (FEIG)**. En cual se tiene presente la siguiente información:

- Entradas (Inicio).
- Actividades.
- Responsables (Encargado).
- Dependencia (Área)
- Tiempo (Periodo que toma la ejecución de la actividad).
- Puntos de Control.
- Registros (formatos diligenciados).
- Herramientas Informáticas (programas o aplicaciones).
- Producto (Resultado).

Una vez se ha identificado la anterior información, es importante contemplar y descubrir las fortalezas que hay en el proceso, las acciones de seguimiento que se planean implementar y las acciones de mejora que se determinarán como resultado de los 2 ítems anteriores.

Por otra parte, cuando este conjunto de datos ha sido reconocido y con ayuda de las variables que intervienen y afectan el cumplimiento a cabalidad de las diferentes actividades necesarias para el éxito del proceso, se lleva a cabo la formulación del Indicador o parámetro de medición. El cual se determina como el porcentaje del desarrollo y avance frente a lo planeado. Estos parámetros de medición pueden ser orientados entorno a la eficiencia (uso de los recursos), eficacia (logro de lo establecido) y/o efectividad que se plantee obtener posterior a la ejecución de cada una de las actividades o a nivel general de las mismas y del proceso.

Se estipula de esta manera la siguiente información:

- Nombre del Indicador.



- Propósito del Indicador.
- Fórmula.
- Variables.
- Descripción de las variables.
- Resultados obtenidos en las últimas 6 mediciones.

11.4. Prevención de No Conformidades

La acción preventiva es certera si y sólo si la o las causas de la situación problema que se prevé son mitigadas o controladas antes de presentarse alguna situación problema que represente una no conformidad por alguna causa que previamente no se ha identificado ni evitado.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades necesarias para la creación, anulación o modificación de la documentación serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por el encargado de Calidad, persona encargada de realizar el seguimiento, control y administración de esta información.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las actividades bajo las cuales se lleve a cabo la correcta administración y archivo de la información de la Organización, en búsqueda de la conservación del soporte físico que respalde cada una de las transacciones o ejecuciones que se llevan a cabo día a día durante la ejecución de la operación de la Organización.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc. y por ende a todos los documentos de la Organización.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. DEFINICIONES

Documento: Soporte físico el cual contiene información.

Formato: Documento por medio del cual se registra la información correspondiente a actividades o procesos.

Aprobación: Visto Bueno que avala la actividad a ser ejecutada o la que es solicitada.

Maestro de Documentos: Listado y soporte físico de la totalidad de la información contenida en los diferentes documentos de la Organización.



7. DOCUMENTACIÓN

- Manual de Calidad (**MEC**).

8. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las actividades establecidas para el control de la documentación o realizar la indebida divulgación y publicación de los documentos de la Organización.

9. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Al ser los documentos el soporte bajo el cual al momento de alguna reclamación o inconsistencia, se puede llevar a cabo la revisión de los acontecimientos que se llevaron a cabo para llegar al resultado o experiencia vivida, es importante que estos sean controlados, almacenados y diligenciados de una manera legible, clara y concisa. Es por esta razón y como medida para que sea esto parte de la mejora que día a día sea necesaria, esta labor está a cargo del Encargado de Calidad.

9.1. Creación de Documentos

Teniendo presente la información vital, es decir de mayor importancia para el soporte de las actividades que día a día se ejecutan, cada una de las áreas requiere la creación de los diferentes documentos bajo los cuales esta información quede registrada, siendo cada una de estas la responsable de la creación de estos. Para esto y acorde al conocimiento de las personas involucradas en cada actividad y proceso, estas son las que deben proponer y establecer los diferentes ítems que cada uno de estos documentos debe contemplar tales como:

- ✓ Consecutivos, por cuestión de orden.
- ✓ Fechas.
- ✓ Responsables.
- ✓ Firmas de los responsables y personas que aprueban o dan Visto Bueno.

Para la creación de un documento se debe diligenciar el *Formato de Creación, Anulación o Modificación de Documento (FECAMD)* el cual debe tener presente la siguiente información:



- Solicitud No., consecutivo.
- Nombre del Nuevo Documento.
- Tipo de Documento, el cual puede ser Procedimiento, Formato, Guía, Protocolo.
- Estipular que es una creación.
- Fecha de Solicitud.
- Razones de la Solicitud, estipular los motivos por los cuales se va a realizar la creación de este nuevo documento.
- Solicitado por, persona del área que solicita la creación de este documento.

Acorde a lo anterior se define de la siguiente manera, el medio a través del cual se codifique cada uno de los diferentes formatos:

La primera letra corresponde al tipo de documento:

P: Procedimiento.

G: Guía.

I: Instructivo.

Pr: Protocolo.

M: Manual.

R: Reglamento.

F: Formato.

C: Caracterización.

La segunda letra corresponde al tipo de Macroproceso al cual pertenece:

E: Estratégico.

M: Misional.

A: Apoyo.

De la tercera letra en adelante corresponderá cada una de estas a la letra inicial del nombre proceso, esto solamente para los documentos que correspondan a procedimientos:

Ejemplo:

PE: Planeación Estratégica.

PEPE (Procedimiento **E**stratégico de **P**laneación **E**stratégica).



Para el caso de los Protocolos, Manuales, Reglamentos y Formatos, de la tercera letra en adelante corresponderá a las iniciales de cada una de las palabras que contenga el título del documento, formado así una sigla o abreviatura del nombre del Documento.

Ejemplo:

PrMFRI (**P**rotocolo **M**isional del **F**ormato de **R**egistro de **I**nterés).

9.2. Aprobación de Documentos

Cada uno de los diferentes documentos que sean creados para el registro de la información pertinente a cada una de las actividades y/o procesos presentes dentro de Medicol USA, Inc. inicialmente se debe constatar que este no exista dentro del Maestro de Documentos. De ser así, este documento debe ser aprobado en primera instancia por el Jefe del Área correspondiente, para de esta manera ser revisado por parte del Encargado de Calidad el cual dará Visto Bueno y llevará la inclusión de este documento dentro del Maestro de Documentos.

9.3. Divulgación de Documentos

Una vez los documentos son aprobados, estos son entregados y explicados a cada una de las personas o trabajadores involucrados o relacionados con la ejecución de las actividades y/o proceso que el documento contempla. Para garantizar de esta manera el pleno conocimiento de esta clase de formatos e información a ser archivada como soporte físico de la operación que día a día se ejecuta.

9.4. Archivo y actualización de Documentos

Así mismo es indispensable disponer de un lugar en el cual se encuentre la copia de estos documentos, lugar de fácil acceso y de conocimiento de los trabajadores de la Organización, donde permanecerá la totalidad de los Documentos (Maestro de Documentos). La actualización de esta documentación y archivo estará a cargo del Encargado de Calidad, persona que mantendrá al día el registro y control de los diferentes documentos de la Organización, acorde a las creaciones,



anulaciones y/o modificaciones que se realicen a cada uno de los diferentes documentos.

Para el correcto archivo de la documentación, se estableció que cada uno de los documentos estaría almacenado dentro de una carpeta con un color representativo y en un determinado gabinete para evitar mezclar los diferentes tipos de documentos presentes tanto de la Organización como de las Organizaciones relacionadas con Medicol USA, Inc.

Acorde a lo que se definió el archivo de la siguiente manera:


Documentación recibida por parte de Proveedores: Archivada en carpetas de color azul, las cuales son identificadas con una pestaña donde aparece el nombre del Proveedor al cual corresponde la información.

Documentación de los Clientes: Archivada en carpetas de color rojo, las cuales son identificadas con una pestaña donde aparece el nombre del Cliente al cual corresponde la información. Para evitar la duplicidad el nombre debe aparecer por apellido y luego nombre. Primer apellido, segundo apellido (si aplica), Primer nombre y segundo nombre (si aplica).

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad: Archivada en carpetas de color blanco, las cuales son identificadas con una pestaña donde aparece el nombre del documento. Cada uno de estos documentos son agrupados por su tipo, es decir, los procedimientos con los demás procedimientos, los formatos con los demás formatos, pero en este caso teniendo un subgrupo clasificado por área para de esta manera garantizar que el control, revisión y consulta es más ágil.

Documentación Contable: Archivada en A-Z, las cuales son identificadas con una pestaña donde aparece el nombre del mes y a su vez hay una división para el periodo contable al cual corresponde (año).

La consulta de estos documentos estará autorizada para los trabajadores que están relacionados o involucrados en las actividades o proceso que este contemple, así mismo y bajo autorización se podrá consultar los documentos de

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	PECD – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 7 de 8
---	--	---

las demás actividades y procesos, pero por ningún motivo duplicarlos copiarlos o permitir el conocimiento de estos por personas externas a la Organización.

9.5. Anulación de Documentos

Una vez se determina que alguno de los documentos creados o existentes ya no es necesario, este podrá ser anulado, bajo lo cual debe diligenciarse el *Formato de Creación, Anulación o Modificación de Documento (FECAMD)* el cual debe tener presente la siguiente información:

- Solicitud No., consecutivo.
- Nombre del Documento Actual, el cual va a ser anulado.
- Tipo de Documento, el cual puede ser Procedimiento, Formato, Guía, Protocolo.
- Estipular que es una anulación.
- Fecha de Solicitud.
- Razones de la Solicitud, estipular los motivos por los cuales se va a realizar la anulación del documento.
- Solicitado por, persona del área que solicita la anulación de este documento.

La administración de esta clase de documentos debe estar bajo la **sección 9.7** del presente Procedimiento. Siendo necesaria la divulgación de esta medida tomada para el conocimiento de la totalidad de la Organización, particularmente, las personas relacionadas con estos documentos.

9.6. Modificación de Documentos

Una vez se determina que alguno de los documentos creados o existentes es necesario ser modificado, como respuesta al cambio o ajuste de alguna actividad o proceso, este documento podrá ser modificado, bajo lo cual debe diligenciarse el *Formato de Creación, Anulación o Modificación de Documento (FECAMD)* el cual debe tener presente la siguiente información:

- Solicitud No., consecutivo.
- Nombre del Documento Actual, el cual va a ser anulado.



- Tipo de Documento, el cual puede ser Procedimiento, Formato, Guía, Protocolo.
- Estipular que es una anulación.
- Fecha de Solicitud.
- Razones de la Solicitud, estipular los motivos por los cuales se va a realizar la anulación del documento.
- Solicitado por, persona del área que solicita la anulación de este documento.

La administración de esta clase de documentos debe estar bajo la **sección 9.7** del presente Procedimiento. Siendo necesaria la divulgación de esta medida tomada para el conocimiento de la totalidad de la Organización, particularmente, las personas relacionadas con estos documentos.

9.7. Depuración de Documentos

Acorde a las secciones 9.5 y 9.6, el encargado de Calidad, dispondrá en un lugar diferente al cual fue asignado para el almacenamiento del Maestro de Documentos, todos aquellos documentos que han sido modificados o anulados, los cuales serán rotulados y referenciados según la causa de su retiro del Maestro de Documentos (“anulado” o “modificado”), para su fácil identificación. Esto para garantizar que no se tenga confusión o se tengan en cuenta documentos que no están vigentes, convirtiéndose estos documentos en un registro histórico y base para revisar lo que anteriormente se estaba ejecutando.



PROCEDIMIENTO DE
CONTROL DE
REGISTROS

PECR – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades necesarias para el buen almacenaje y preservación de los registros serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por el Encargado de Calidad, persona responsable de realizar el seguimiento, control y administración de esta información.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las actividades bajo las cuales se lleve a cabo la correcta administración y archivo de la información de la Organización, en búsqueda de la conservación del soporte físico que respalde cada una de las transacciones o ejecuciones que se llevan a cabo día a día durante la ejecución de la operación de la Organización.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc. y por ende a todos los documentos de la Organización.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. DEFINICIONES

Registro: Es el soporte físico que resulta posterior a que un documento es diligenciado o se realizan observaciones correspondientes a los elementos presente dentro de las diferentes actividades y procesos.

Archivo: Lugar en el cual se lleva a cabo el almacenamiento y disposición de los registros de la Organización.

7. DOCUMENTACIÓN

- Manual de Calidad (**MEC**).



8. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las actividades establecidas para el control de los registros, el daño sobre este soporte físico o electrónico y la pérdida del mismo.

9. CONTROL DE LOS REGISTROS

Acorde a las necesidades y como resultado del análisis de las diferentes actividades y los procesos y la manera en la cual los diferentes elementos que intervienen dentro de los mismos, se plantea el uso de Formatos (Físicos o electrónicos), los cuales una vez han sido diligenciados con la información se convierten en registros. Así mismo la documentación que la Organización recibe de sus clientes y Proveedores. Estos sirven para el control, revisión, evaluación y análisis del comportamiento, relevancia e importancia de cada uno de los elementos y la manera en la cual estos afectan tanto positiva como negativamente el normal desarrollo de cualquier actividad.

Acorde a lo anterior, esta clase de folios o registro de información, deben ser almacenados y rotulados de una manera clara en la cual no se lleve a cabo duplicidad en las carpetas o elementos donde vayan a ser archivados.

9.1. Identificación de Registros

Para poder determinar que un documento representa un registro de la Organización, este debe tener los siguientes datos en él:

- Logo de la Organización.
- Nombre del Documento.
- Código del Documento.
- Consecutivo.
- Fecha de registro.
- Responsable del registro realizado.
- Firmas de la persona o personas que llevan a cabo la aprobación del registro, esto dependiendo del tipo de documento.



9.2. Clases de Registros

Como resultado de las observaciones y comentarios que se presentan en la ejecución de las actividades y procesos, esta información se puede consignar en:

- Formatos (ya sean estos de solicitud, control o seguimiento de actividades).
- Comunicaciones Internas.
- Mails.
- Informes, ya sean estos diligenciados a través del Sistema o redactados acorde a un tema en específico.
- Bases de Datos (Información registrada o digitada en el sistema operativo que la Organización disponga).
- Documentación enviada por los Clientes y Proveedores de la Organización.

Lo anterior definiendo que los registros son todo aquel documento físico o electrónico en el cual se encuentre información concerniente a la Organización. Siendo los registros físicos el resultado de los diferentes formatos diligenciados y que las diferentes Áreas han creado o modificado, bajo el *Procedimiento de Creación, Anulación o Modificación de Documento*.

9.3. Almacenamiento de Registros

Los diferentes registros presentes en la Organización son responsabilidad de las diferentes Áreas y sus respectivos encargados los cuales deben velar por el buen almacenamiento de los mismos. Acorde a lo cual el Encargado de Calidad apoyará y guiará a estas personas para que destinen y dispongan de los lugares adecuados para el buen almacenamiento, control y administración de esta información, estableciendo el sistema de seguimiento a través del cual este encargado se cerciore que las condiciones que el Sistema de Calidad propone se cumplen.

Para garantizar que los diferentes registros presentes en la Organización no se deterioren, estos requieren de un continuo mantenimiento y cuidado, razón por la cual los que estén en físico deben ser almacenados en A-Z debidamente identificadas (Área, tipo de registros archivados, año o periodo al cual pertenecen). Para el caso de los registros informáticos estos deberán ser almacenados en CD rotulado o identificado con el tipo de información que contiene o en el computador asignado, de tal manera que su consulta se realice de una manera ágil. Es decir a través de carpetas en las cuales se identifique a que Área corresponde el registro, qué tipo de registro es y qué clase de información contiene.



Así mismo es vital que el archivo de estos documentos se realice en orden cronológico, respetando su respectivo consecutivo y garantizando la óptima trazabilidad de los diferentes acontecimientos y soportes lo cual dado sea el caso que se requiera consultar, brinde la facilidad de su búsqueda.

Así mismo y para mayor orden y mejor disposición de estos registros, los encargados de cada proceso tendrán a su cargo los registros del año en curso y los del año inmediatamente anterior. Acorde a lo cual tiene la potestad de decidir el medio a través del cual garantice la preservación de esta información. Esto corresponde a un *archivo activo o vigente*.

Para el caso de los registros que se hayan almacenado y correspondan a años anteriores al inmediatamente anterior al periodo actual, estos son entregados por parte de cada uno de los encargados de los procesos, para de esta manera ser almacenados en otro lugar, un *archivo central o general*. Para esto será necesario diligenciar el *Formato de Nota Interna (FENI)*, el cual contemple la siguiente información:

- Solicitud No., consecutivo.
- Nombre del Registro.
- Estipular que corresponde a la entrega para el almacenamiento del registro.
- Fecha de entrega.
- Firma de la persona que entrega, Área a la cual pertenece, firma del Jefe de Área y Firma del Encargado de Calidad.

Esta entrega de información se realiza mediante el Formato de Nota Interna, anteriormente mencionado, la cual es recibida por el Encargado de Calidad para su almacenamiento en el Archivo Central o General.

9.4. Almacenamiento de Registros externos a la Organización

Cada registro que la Organización reciba o envíe debe ser sellado indicando la fecha de su recibo o envío y debe ser archivado en su respectiva A-Z, dejando constancia.

Cada A-Z debe rotularse con el Área a la cual pertenece y la información que ésta contiene, así mismo debe respetar el orden cronológico de recibo o envío.



9.5. Almacenamiento de Registros en Archivo Central o General

Los registros que se almacenan en el Archivo Central o General se conservan en este lugar durante cinco años a partir de la fecha de su entrega, a no ser que se requiera que este periodo sea menor o mayor acorde a la legislación existente o la necesidad de estos. De lo contrario se declaran como Documentos Obsoletos y estos pueden ser reciclados o destruidos según decisión de la Alta Gerencia.

9.6. Consulta de Registros

La consulta de registros se puede realizar por parte de las personas relacionadas al proceso y actividades que estos comprenden, lo cual implica que para consultar registros de otras actividades y procesos requiere la autorización de los encargados de dichos procesos. Si se requiere tomar del archivo los registros para su análisis o consulta es necesario diligenciar el *Formato de Nota Interna (FENI)*, a través del cual se estipule la siguiente información como soporte de control:

- Solicitud No., consecutivo.
- Nombre del Registro.
- Estipular que corresponde a la consulta y retiro del Registro.
- Fecha de Solicitud.
- Fecha de Entrega.
- Fecha de Devolución.
- Firma de la persona que solicita el préstamo del registro, Área a la cual pertenece, firma del Jefe de Área, firma del Encargado de Calidad y Visto Bueno del encargado del Registro.



PROCEDIMIENTO DE
CONTROL DE PRODUCTO
NO CONFORME

PEPNC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

PEPNC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades necesarias para la resolución del producto no conforme serán responsabilidad de los integrantes de Medicol USA, Inc., siendo estos dirigidos y orientados por el Encargado de Calidad, persona responsable de realizar el seguimiento y control de estas situaciones.

2. OBJETIVO

Identificar y establecer las actividades bajo las cuales se lleve a cabo la corrección de las situaciones que originan la conformidad de los productos ofrecidos por parte de la Organización, en búsqueda de la mejora de los productos acorde a la calidad y requerimientos necesarios.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las Áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los procesos.

6. DEFINICIONES


Producto no conforme: Artículo o bien que no tiene los atributos establecidos, tales como calidad.

Conformidad: Cumplimiento de requisitos establecidos.

No conformidad: Incumplimiento de uno o más requisitos establecidos.

Acción de corrección: Actividad a través de la cual se busca solucionar o mitigar una situación problema.

Acción de mejora: Actividad a través de la cual se optimiza el funcionamiento o resultado a ser logrado.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	PEPNC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 4
---	--	--

Acción de prevención: Actividad a través de la cual se prevé cualquier situación problema que se pueda presentar.

7. DOCUMENTACIÓN

- Manual de Calidad (**MEC**).

8. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el hecho de representar un obstáculo en la ejecución de las actividades establecidas, así como el perjuicio que el desempeño durante la ejecución de las diferentes actividades a cargo lo cual se refleje en esta no conformidad.


9. Identificación de producto no conforme

Para poder determinar si un producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos, es necesario evaluar durante el proceso de cada uno de los productos o la prestación de los diferentes servicios que la Organización ofrece a sus clientes. Esto mediante el registro de las observaciones y situaciones que observen y encuentren los trabajadores, como primera instancia, durante la ejecución de las actividades que estos tienen a cargo.

Así mismo esta no conformidad puede ser conocida a través del reclamo o queja de los clientes de la Organización al momento de usar los productos que la Organización ha vendido a estos o si por alguna situación particular posterior a la prestación de algún tipo de servicio ejecutado por trabajadores de la Organización, se presenta alguna inconsistencia o problema en el funcionamiento de los equipos a los cuales se les realizó la prestación del servicio.

9.1. Registro de Producto no Conforme y Notificación

Por medio del *Formato de Actas (FAA)*, se debe notificar las situaciones fuera de lo normal que ocasionan la inconformidad, siendo este el método a través del cual las personas relacionadas a la corrección de las situaciones identificadas pueden establecer las causas por la cuales esta inconformidad se presenta y así establece las correspondientes acciones de corrección.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	PEPNC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 4
---	--	---

El archivo de estos registros representan el histórico e información de consulta dado sea el caso que se experimenten nuevamente no conformidades reportadas o notificadas anteriormente, representando esto un medio de consulta y resolución de la situación que se esté presentando.

9.2. Acciones de corrección

Una vez se han notificado las no conformidades y se han identificado las correspondientes causas que ocasionan esta no conformidad, es necesario plantear las respectivas acciones de corrección acorde a lo que establece el *Procedimiento de Acciones Correctivas (PEAC)*.

Así mismo realizar el seguimiento y medición del resultado o del impacto que la acción o acciones de corrección ocasionaron, acorde a lo que una vez se determina que se ha resuelto la situación o situaciones presentadas se da por solucionada esta no conformidad y se registra la solución y resultado logrado, de lo contrario será necesario volver a la sección 9.1 del presente procedimiento y plantear nuevamente la acción o acciones de corrección, hacer su seguimiento y medición.

Como complemento a lo anterior y como muestra del mejoramiento continuo se pueden plantear adicionalmente acciones de prevención y mejor acorde a los respectivos procedimiento de esta clase de acciones a ser incluidas.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todo el servicio, resolución de inquietudes y manejo de la cuenta de cada uno de los clientes serán responsabilidad del Área de Comercial, por intermedio del Representante de Ventas por Región quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este manual tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para lograr una relación comercial con los clientes actuales y potenciales que estén interesados y relacionados con el sector económico de la Dermacosmetología, además de establecer claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

3. ALCANCE

Involucra a todas las Áreas que requieran realizar adquisiciones y prestación de servicios.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Área Comercial.
- Área de Operaciones.
- Presidencia.
- Área de Soporte Informático y Ensamble de Equipos.
- Área Financiera

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Gestión de Soporte Informático.
- Gestión de la Distribución e Inventarios
- Gestión de Mantenimiento e Instalación.
- Gestión Financiera.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Venta a Crédito (**FMVC**).
- Formato de Venta Prepagada (**FMVP**).
- Formato de Registro de Interés (**FMRI**).



- Formato del Estado General de los Contratos (**FMEGC**).

7. DEFINICIONES

Contrato: Acuerdo de voluntades, por medio del cual un proveedor (de bienes y(o servicios), que se denomina CONTRATISTA, se obliga para con Medicol USA, Inc, que se denomina CONTRATANTE, a dar, hacer, o no hacer una cosa. Son contratos todos los actos jurídicos previstos en el derecho privado, o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, mediante los cuales Medicol USA, Inc adquiere derechos o contrae obligaciones.

Promesa de Compraventa: Es un tipo de contrato mediante el cual una parte se compromete a vender y la otra se compromete a comprar un bien raíz determinado

Registro de Interés: Formato diligenciado con los documentos de una persona que está interesada en un bien o servicio que se le ofrece.

Imagen: Apariencia.

Publicidad: Método o herramienta a través de la cual se dan a conocer las cosas.

Mercadeo: Es la manera a través de la cual un elemento es ofrecido para la satisfacción de una necesidad.

Crédito: Préstamo, o acuerdo de pago por cuotas.

Prepagada: Pagado con anterioridad.

8. DOCUMENTACIÓN

- Listado de Precios por equipo.
- Contratos.
- Registros de Interés (una vez se ha diligenciado su respectivo formato y este se ha archivado).

9. INFORMES

Los Representantes de Ventas enviarán a la Presidencia cada vez que se realice un show o exhibición de los equipos, los datos de los clientes o personas interesadas en la adquisición de los diferentes equipos, para de esta manera consolidar esta información dentro de un maestro de clientes. Así mismo y como



complemento a la anterior información se realizarán informes con respecto al comportamiento de las ventas mes a mes, para de esta manera poder determinar la relación entre los interesados y las ventas realizadas como parámetro de medición y control.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el establecer cualquier relación con los clientes que implique una remuneración económica o acuerdo que no se tenga establecido, el cual implique un robo o compensación fuera de la negociación existente entre Medicol USA, Inc. y sus Representantes de Ventas.

11. TIPOS DE VENTAS

Venta de Prepagada (Contado): Ventas que se realizan con la entrega de equipos posterior a ser cancelados.

Venta a Crédito: Venta que se realiza con la entrega de equipos y su pago se realiza en varios periodos, según negociación establecida entre Medicol USA, Inc. y el cliente.

12. PROCESO COMERCIAL

12.1. Definición del Plan de acción

En compañía y orientación del área de Planeación Estratégica es necesario definir y establecer el cronograma de las diferentes actividades, metas y objetivos que se deben realizar y obtener dentro de un horizonte de planeación igual a un año. Para este apartado será necesario revisar y diligenciar el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**, bajo el cual los trabajadores y colaboradores del área estén al tanto de las actividades a ser desarrolladas y ejecutadas, las cuales evidencien el Plan de negocio esperado y planteado.

12.2. Captación de clientes

Como parte de la estrategia para poder tener un significativo número de clientes y personas que estén interesadas en la compra o adquisición de los equipos que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye, la adquisición de los clientes o de los consumidores de este mercado se lleva a cabo de 2 maneras:



- Búsqueda de Clientes: Para poder saber cuáles son los posibles clientes o consumidores que estén interesados en la compra de equipos dermocosméticos, se lleva a cabo el estudio a través de internet de los diferentes SPA's, centros médicos y lugares relacionados con la salud que existen en la ciudad o espacio geográfico seleccionado. Siendo este el paso que permita luego comunicarse con la persona a cargo o interesada en la adquisición de los equipos.
- Clientes que buscan a Medicol USA, Inc: Como complemento a los clientes que Medicol USA, Inc. busca captar, gracias al buen desempeño de los equipos comercializados y distribuidos; y a la recomendación de las personas que han tenido la experiencia y buen resultado en el uso de los equipos que Medicols USA, Inc. les ha vendido, estas realizan una publicidad de prestigio con sus conocidos y personas que los consultan en búsqueda de la mejor opción.

12.3. Administración de las cotizaciones

Cada vez que alguno de los clientes o personas que están interesadas en conocer el valor de los equipos, accesorios, dispositivos y/o servicios que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye, el Representante de Ventas deberá a través de QuickBooks, emitir la respectiva cotización, en la cual se estipulen los ítems y su respectivo valor para conocimiento y oferta de los productos y servicios que en ese momento estén disponibles y vigentes dentro de las líneas de negocio que Medicol USA, Inc. tenga. Para esto deberá seguirse y cumplirse el **Protocolo de Cotizaciones (PrMFC)**.

12.4. Coordinación de publicidad y equipos para demostración o exhibición

Cada vez que se vaya a coordinar o realizar la demostración o exhibición de equipos, es necesario verificar en Almacén la cantidad que hay por cada producto de publicidad a ser entregado y equipo que vaya a ser exhibido para de esta manera estar en la capacidad que los clientes u observadores tengan la posibilidad de conocer a Medicol USA, Inc., sus productos y servicios y de esta manera incentivar que estos se identifiquen con la empresa.

12.5. Solicitud de Compra de producto de publicidad

Dependiendo el nivel o ausencia de los productos para llevar a cabo la publicidad de los diferentes equipos y servicios que se tiene programada, se debe llevar a cabo la petición o solicitud de compra de estos, lo cual garantice su disponibilidad. Esta revisión es necesaria realizar periódicamente. Esta información debe ser



diligenciada en el **Formato de Solicitud de Compra (FMSC)**, en el cual se debe establecer la siguiente información:

- El consecutivo de Solicitud
- El Área Solicitante
- La fecha de Solicitud, fecha en la cual se realiza la petición.
- Fecha de Necesidad, fecha establecida para recibir lo solicitado y así cumplir los tiempos pactados de entrega.
- Cantidad.
- Unidad.
- Descripción, qué clase de suministro se requiere.
- Equipo, sistema al cual corresponde este suministro.

12.6. Demostración o exhibición de Equipos

Para que las personas que están interesadas en conocer los equipos que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye, hay 2 maneras para que estos sean exhibidos y probados ante los clientes o personas interesadas.

- Demostración en exhibiciones. Esta clase de demostraciones se realizan cada vez que Medicol USA, Inc. está presente en un show que se organiza en determinada ciudad y esté relacionado con equipos dermocosméticos o de estética.
- Demostración con cita previa: Esta clase de demostraciones se realizan siempre que no hay exhibición programada en el lugar (ciudad) donde el interesado labora o vive. Para lo cual se programa una cita en la cual se llevan los equipos que la persona tiene interés, siempre y cuando estos tengan stock en Almacén, de lo contrario se realiza una explicación a través de presentaciones de los resultados obtenidos con los equipos y se exhibe el catálogo de productos y servicios.

12.7. Manejo de los Formato de Compraventa

Acorde a la capacidad de adquisición, que los clientes que van a comprar un equipo, tengan y/o la negociación que estos realicen para la adquisición de los equipos, Medicol USA, Inc. brinda 2 opciones:

- Venta con pago en efectivo. Para lo cual se lleva el registro de la información en el **Formato de Venta Prepagada (FMVP)**.
- Venta con pago a crédito. Para lo cual se lleva el registro de la información en el **Formato de Venta a Crédito (FMVC)**.



Acorde a la opción que se establezca para llevar a cabo la venta, el Representante de Ventas deberá diligenciar los y así establecer el acuerdo de compraventa a través del cual se va a realizar la transacción comercial. Revisar **Protocolo de Formatos de Compraventa (PrMFCV)**.

12.8. Manejo de los registros de Interés

Cada vez que se realice una demostración o exhibición de los equipos o se tenga contacto con personas interesadas en la compra o conocimiento de los equipos que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye y no se lleve a cabo una compra inmediatamente, se debe diligenciar el **Formato de registro de Interés (FMRI)** Revisar **Protocolo de Formato de Registro de Interés (PrMFRI)**, a través de este documento se obtiene la información vital para el conocimiento de los clientes y la pauta para desarrollar una estrategia comercial que tenga como resultado la venta o adquisición de equipos.

12.9. Seguimiento a los Clientes

Periódicamente y como noción de un buen servicio, cada mes o bimestre es necesario llamar a cada uno de los clientes, para conocer que inconvenientes, dudas o inquietudes ha tenido con el equipo o equipos adquiridos con el fin de brindar el mejor servicio post-venta. Para poder realizar esta actividad, es necesario realizar un filtro e informe a través de “QuickBooks”, sistema operativo de Medicol USA, Inc., a través del cual se tenga la información de cada cliente, sus compras, las fechas de adquisición y los datos de contacto. Para de esta manera poder realizar este estudio que de cómo resultado el conocimiento de la experiencia que el cliente ha tenido.

Por otra parte y como actividad luego de haber diligenciado un registro de interés, es necesario mantener contacto con los posibles clientes para de esta manera brindar un soporte y asesoría que tenga como resultado una venta del equipo o equipos que le representen a estos posibles clientes, la satisfacción de sus necesidades. Una vez logrado esto, continuar con el seguimiento que se realiza normalmente a los clientes de Medicol USA, Inc.

12.10. Atención a quejas, reclamos, dudas y soporte

A través del link “Contáctenos” en la página www.medicolusa.com, escribiendo al mail info@medicolusa.com y/o llamando al número (408) 7326575 en California, se lleva a cabo la actividad de atención al cliente. A través de estos medios se recibe toda la información que los clientes tienen como retroalimentación de su



experiencia operando los equipos o de las inquietudes o dudas que tienen con respecto a un equipo comprado o que sea una de sus opciones para satisfacer la necesidad que en ese momento tengan.

12.11. Manejo de la Imagen

Como complemento a todas las actividades que el Área Comercial realiza, está bajo su responsabilidad el manejo de la imagen de Medicol USA, Inc., a través de su propia página web y el manejo de la publicidad de sus productos y servicios, siendo el medio a través del cual exhibe su información (fotos, información y videos). Siempre que se negocia con alguno de los Proveedores un nuevo equipo, este hace parte de este espacio. Lo anterior como estrategia de Mercadeo y posicionamiento.

12.11.1. Actualización de la página web

Siempre que se lleve a cabo la negociación de un accesorio o equipo con alguno de los proveedores, se programe o coordine la participación de Medicol USA, Inc. en algún show o exhibición, esta información se actualiza en la página web para que los clientes y personas que estén interesados en el conocimiento o compra de esta clase de equipos estén al tanto de las nuevas ofertas que Medicol USA, Inc. tiene para ellos.

Así mismo y como parte del valor agregado que se busca, se realizan publicaciones de artículos y videos de interés para toda persona relacionada en el sector de la Dermocosmética.

12.11.2. Manejo de la Imagen

Para lograr que el sector económico y los clientes de Medicol USA, Inc. se identifiquen con esta, el Área Comercial continuamente está actualizando, mejorando e implementando mejoras tecnológicas en sus productos de publicidad, siendo esta la manera de generar una buena imagen y percepción en sus clientes o personas relacionadas a su sector económico.

12.12. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se



desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **12.14. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

12.13. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.



Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 12.14. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

12.14. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.

12.15. Responsabilidades en QuickBooks.

Los Representantes de Ventas, al momento de llevar a cabo el análisis de la relación comercial de los diferentes clientes y/o personas interesadas en entablar una relación comercial con Medicol USA, Inc. deben constatar que estos se encuentren creados en el QuickBooks y de esta manera poderse llevar a cabo el trámite contable y financiero que impliquen los suministro y servicios, entregados y prestados respectivamente. De no existir los clientes a los cuales se les va a realizar el suministro de un bien o la prestación de un servicio, será necesario llevar su creación en QuickBooks acorde al **Protocolo de Creaciones (PrMCR)** con referencia al aparatado de creación de clientes.



PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE COMPRAS

PMGCO – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 15

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las adquisiciones y manejo de suministros serán responsabilidad del Área de Compras, por intermedio del encargado de Compras, quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para la solicitud, manejo y control de los materiales, accesorios, servicios, equipos (médicos y administrativos) y útiles de oficina a ser retirados tanto del Almacén como de los que se adquieran como solicitud especial dependiendo del uso, finalidad del mismo y grado de urgencia, además de establecer claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

3. ALCANCE

Involucra a todas las Áreas que requieran realizar adquisiciones y prestación de servicios.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Soporte Informático y Ensamble de equipos
- Contable

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Evaluación de Proveedores (**FMEP**).
- Formato del Estado General de los Contratos (**FMEGC**).
- Formato de Orden de Compras (**FMOG**).
- Formato de Reclamación (**FMR**).
- Formato de Solicitud de Compras (**FMSC**).



7. DOCUMENTACIÓN

- Protocolo de Creaciones.
- Instructivo de Órdenes de Compra.

8. DEFINICIONES

Contrato: Acuerdo de voluntades, por medio del cual un proveedor (de bienes y/o servicios), que se denomina CONTRATISTA, se obliga para con Medicol USA, Inc, que se denomina CONTRATANTE, a dar, hacer, o no hacer una cosa. Son contratos todos los actos jurídicos previstos en el derecho privado, o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, mediante los cuales Medicol USA, Inc adquiere derechos o contrae obligaciones.

Encargado de Compras: Funcionario de Medicol USA, Inc. perteneciente al Área de Operaciones, responsable de administrar la Base de Datos de Proveedores y Artículos (Materiales, accesorios y equipos necesarios).

ID: Documento de Identificación, tal como la cédula de ciudadanía.

Registro Mercantil: Es el documento a través del cual se identifica la existencia de un comerciante.

Servicio: Trabajo que se ejecuta acorde a la necesidad existente.

Devolución: Envío de regreso debido a la inconformidad con respecto a lo esperado y acordado.

Inconformidad: Insatisfacción con respecto a lo esperado y acordado.

Legalización: Proceso a través del cual se autentica una transacción realizada acorde a lo establecido previamente.

Suministro: Proporcionar o entregar un bien.

Ocasional: Que no ocurre con frecuencia.

Acuerdo: Decisión de establecer compromisos entre 2 o más partes.

Inventario: Listado ordenado acorde al prioridad, importancia o clasificación que se establezca para los diferentes bienes que se tienen.



Periódicamente: Que se realiza cada determinado tiempo.

Especificaciones: Atributos o características propias de una necesidad que se tiene.

Codificación: Proceso a través del cual se crea en un sistema un ítem, teniendo en cuenta sus características, las cuales hacen que se diferencie del resto de elementos o ítems.

9. DOCUMENTACIÓN DE PROVEEDORES

Todo trámite en el área de compras y suministros deberá acompañarse de la documentación completa, como más adelante se determina. Esta documentación será archivada de acuerdo con las normas que rigen este proceso.

Persona Natural	Fotocopia ampliada del ID
	Copia de registro Mercantil (Si la propuesta la presenta a nombre del establecimiento)
	Fotocopia ampliada de la Cédula
Persona Jurídica	Fotocopia ampliada del ID

10. TIPOS DE SUMINISTROS

Suministros de Almacén: Corresponden a la salida de materiales, accesorios y/o equipos de uso o consumo permanente o habitual, que se tienen en el Almacén y que normalmente están disponibles para entrega inmediata.

Suministros Ocasionales: Corresponden al envío directo del Proveedor al cliente de aquellos materiales, accesorios y/o equipos que no son de consumo habitual en Medicol USA, Inc. y normalmente no están disponibles en el Almacén, sin embargo están codificados y deben ser adquiridos a nivel central.

Suministros bajo Contrato: Son todos aquellos suministros que se realizan bajo la negociación o acuerdo previamente establecido, ya sea acordando un número específico de suministros o un valor constante sin importar el volumen a ser ordenado.

Suministros Locales: Corresponden a la salida del Almacén de materiales, accesorios y/o equipos que son enviados a nivel nacional.



Suministros Internacionales: Corresponden a la salida del Almacén de materiales, accesorios y/o equipos que son enviados fuera del país.

Suministros Urgentes: Corresponden a la salida del Almacén o envío directo del Proveedor al cliente de materiales, accesorios y/o equipos, que por la urgencia de su adquisición y previa autorización de la Presidencia pueden enviarse a través de un medio de transporte fuera del usual para garantizar el cumplimiento y prontitud en el requerimiento del cliente que no da espera.

11. VERIFICACIÓN DE EXISTENCIAS

El Encargado de Compras verificará permanentemente las existencias, efectuando inventarios físicos periódicamente y revisando mensualmente las existencias de los materiales, accesorios, equipos y/o útiles de oficina en el Almacén, ítems que serán revisados en su totalidad debido a la baja cantidad de ítems que son almacenados.

12. INFORMES

El Encargado de Compras enviará a la Presidencia mensualmente un informe de existencias (Materiales, equipos, accesorios y dispositivos) relacionando su respectivo estado (buen o mal estado) y la Presidencia acorde a este informe de relación de existencias decidirá y orientará el manejo de estos, esto en compañía del área de Inventarios y Distribución, principal encargado de este tema.

Por otra parte este informe contemplará el seguimiento que se realice del área, la evaluación que se realice acorde a la revisión de los Indicadores de Gestión que se hayan establecido, identificando y mostrando así en que partes se encuentran qué clases de deficiencias, siendo este el medio de la propuesta de acciones de mejora bajo las cuales se solucione o mitigue los diferentes problemas encontrados.

13. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el establecer cualquier relación con los contratistas, proveedores u oferentes, que implique una disminución en la capacidad de expresar libremente una opinión técnica o de un análisis independiente, el suministrar información confidencial que dé como resultado una injusta ventaja al oferente o contratista, el beneficio para el funcionario o empleado o el perjuicio para Medicol USA, Inc.



14. TIPOS DE COMPRA

Compras de Caja Menor: Adquisiciones de bajo valor, las cuales se pueden llevar a cabo como solución oportuna a una necesidad no prevista y que represente una demora considerable en alguno de los procesos si se lleva a cabo bajo los estándares normales establecidos.

Compras Ocasionales: Corresponden a aquellas adquisiciones que no son de consumo habitual en Medicol USA, Inc. y normalmente no están disponibles en el Almacén, sin embargo están codificados y deben ser adquiridos a nivel central.

Compras Locales: Corresponden a aquellas adquisiciones que por los costos de transporte y la urgencia, resulta más económico adquirirlos en la misma región o espacio geográfico al lugar donde se presenta la necesidad o requerimiento.

Compras Internacionales: Corresponden a aquellas adquisiciones que independientemente de sus costos de transporte, resulta más económico conseguirlos a nivel internacional debido a su calidad y especialidad.

Compras Urgentes: Corresponden a aquellas adquisiciones que por la urgencia de su adquisición y previa autorización de la Presidencia pueden adquirirse obviando algunos de los requisitos establecidos, como por ejemplo el proceso de solicitud y análisis de cotizaciones, cuando la demora en obtener todas las cotizaciones puede resultar en graves perjuicios para la entidad.

15. PROCESO DE COMPRAS

15.1. Definición del Plan de Compras

En compañía del área de Planeación Estratégica y acorde a las necesidades del área de compras, es necesario establecer un Plan de Acción, en este caso un Plan de Compras, el cual defina los diferentes aspectos necesarios para que la adquisición de los diferentes elementos, equipos, accesorios y/o dispositivos a ser adquiridos, cumplan con las especificaciones que los diferentes solicitantes tienen y esperan obtener para el buen desarrollo de sus actividades. Esta información es registrada y diligenciada en el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**. Acorde a lo cual se plantean los siguientes parámetros de éxito:

- Definición de los tipos de Compras: Para lo cual se establece cuáles se llevan a cabo bajo negociación, acuerdo o contrato con determinado Proveedor, buscando el cumplimiento de las necesidades tanto del cliente



interno como del cliente externo, dentro de lo cual se genere el mayor ahorro posible, lo cual estará sujeto al grado de urgencia que cada una de las necesidades presente. Esta información quedará registrada en el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**.

- Revisión del Estado de los Contratos: Se lleva a cabo posterior al cierre de las diferentes negociaciones y corresponde al seguimiento que se debe llevar a cabo para el control y cumplimiento de las obligaciones adquiridas como de hacer efectivos los beneficios y bondades de las negociaciones realizadas. Esta información quedará registrada en el **Formato del Estado General de los Contratos (FMEGC)**. En este formato se estipula la siguiente información:
 - Número del Contrato.
 - Empresa, nombre del proveedor.
 - Fecha de Inicio.
 - Observaciones, aclaraciones que sean importantes antes de ejecutar cualquier actividad que se encuentre relacionada a cada contrato.
 - Fecha de vencimiento.

Esto se lleva a cabo para saber qué clase de compromisos aun están vigentes para de esta manera no establecer nuevos compromisos u obligaciones que no se puedan cumplir o llevar a cabo. O de lo contrario si no existe ningún compromiso igual al que se estima lograr, se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente.

- Análisis y Selección de Proveedores: Acorde a las necesidades tanto del cliente interno como externo, es necesario el estudio, análisis y selección del Proveedor o Proveedores a través de los cuales se garantice el suministro de elementos, equipos, accesorios y/o dispositivos, que representen la satisfacción de las necesidades establecidas. Lo cual estará sujeto a las diferentes características, atributos, especificaciones, ofertas, tiempos de entrega, servicio y demás aspectos que cada uno de estos oferentes pueda brindar y esté en la capacidad de cumplir. Teniendo como resultado un contrato o acuerdo a través del cual se establecen los diferentes compromisos entre las partes.
- Evaluación de Proveedores: Se lleva a cabo como parámetro de medición y control del desempeño de las obligaciones contraídas por la Organización que suministra los diferentes elementos necesarios para el buen desarrollo y ejecución de la operación normal de Medicol USA, Inc. Así mismo este



paso representa una instancia a través de la cual se pueden tomar decisiones tales como el cambio de Proveedor, el cambio de las líneas de negocio debido a la escasez de productos a ser comercializados, entre otras. Esta información se registrará en el **Formato de Evaluación de Proveedores (FMEP)**, en el cual se deben evaluar los siguientes aspectos:

- Calidad de los equipos y/o servicios.
- Cumplimiento en el plazo de entrega pactado.
- Flexibilidad del Proveedor.
- Precios competitivos.
- Estabilidad en el suministro.
- Forma de Pago.

Lo anterior corresponde a la manera en cual se establecen las actividades a ser desarrolladas dentro del Área de Compras y la manera en la cual se pueden verificar y evaluar diferentes aspectos para garantizar el cumplimiento y logro de las Metas y Objetivos Organizacionales que se planteen. Esto se explicará y desarrollará más adelante en este mismo Procedimiento.

15.2. Creación de Proveedores

Siempre que se vaya a realizar la compra de un material, accesorio, equipo (médico o administrativo) y/o útil de oficina, es necesario determinar si este suministro se va a realizar a través de un Proveedor que ya está establecido en el Sistema, para de esta manera determinar si es necesaria la creación del mismo.

Acorde a lo anterior y una vez se ha corroborado que el Proveedor es nuevo, para llevar a cabo su creación en QuickBooks (sistema operativo), debe estar presente la información que se requiere dentro del **Protocolo de Creaciones (PrMCR)**, según la sección correspondiente a la creación de Proveedores.

Una vez se haya realizado la creación de este Fabricante o Proveedor Nuevo, se podrá llevar a cabo la codificación del material, accesorio, equipo (médico o administrativo) y/o útil de oficina siguiendo los pasos de la siguiente sección (15.2 Codificación de Artículos), siendo esta la manera normal o proceso para la solicitud y adquisición de los diferentes bienes y servicios.

15.3. Codificación de Artículos

De acuerdo con el programa contable sistematizado y de manejo del Almacén que se tiene parametrizado en QuickBooks, se puede establecer el inventario y las



necesidades de Medicol USA, Inc.. Para lo cual se elabora un catálogo o se asigna un código de artículo de Almacén y Compras, para cada artículo y grupo de artículos, manteniendo las especificaciones y codificación interna del Fabricante o Proveedor para que al momento de necesitarse un material, accesorio, equipo (médico o administrativo) y/o útil de oficina, sea más ágil y certero el suministro de la necesidad que se tiene. Este sistema permite identificar cada artículo con su respectivo Fabricante o Proveedor, así mismo permite la inclusión de nuevos materiales, la clasificación de los mismos con suficiente versatilidad para que permita la agrupación y análisis de costos, consumos y movimientos.

Una vez que se ha identificado que un ítem no existe o no se ha codificado en QuickBooks, es necesario tener en cuenta los lineamientos del **Protocolo de Creaciones (PrMGr)**, según la sección correspondiente a la creación de ítems. A través de lo cual se habilita la solicitud y adquisición de los bienes y servicios requeridos.

15.4. Compras que ingresan al Almacén

15.4.1. Compras Bajo Contrato

Para llevar a cabo la compra de materiales, accesorios y/o equipos que serán ingresados al Almacén, se contempla los siguientes pasos, teniendo en cuenta que estos suministros correspondan a negociaciones vigentes:

- a. Como primera etapa, se lleva la revisión por parte del trabajador que tenga en ese momento cualquier necesidad, según la cual se establece si corresponde su necesidad a un material, dispositivo, accesorio, servicio y/o equipo que se ha recibido anteriormente y del cual se tiene información o si corresponde a una primera compra de su necesidad.
- b. Este cliente Interno, así mismo realiza la Solicitud de Compra y dependiendo de la autorización que recibe de la Presidencia, esta solicitud pasa al encargado de Compras, para ser solicitada y adquirida.
- c. Acorde a la aprobación de la Presidencia de la Solicitud de Compra, el encargado de las Compras se remite a las secciones **15.2 y 15.3** del actual procedimiento, con el fin de realizar la creación y docificación tanto del nuevo Proveedor como del nuevo ítem a ser adquirido, si corresponde a un nuevo suministro y aun nuevo Proveedor, lo cual se determina después de haber realizado una revisión en el sistema. O de lo contrario sigue al siguiente apartado.
- d. El Encargado de Compras elabora la Orden de Compra, estipulando el consecutivo, la referencia del o de los materiales, accesorios, servicios y/o



equipos, la cantidad por cada uno, el valor unitario de cada uno, el valor total, el Proveedor, la fecha de entrega y los datos claros de Medicol USA, Inc tales como la dirección de entrega, los teléfonos y el responsable del recibo del suministro. Si es necesario llevar a cabo alguna observación tal y como las características y especificaciones de los productos, si las tienen, las fechas y lugares de entrega, el empaque, servicios o productos complementarios que debe entregar el Proveedor como capacitación, promoción, etc., garantía (plazo y en qué consiste), costos que cubre el proveedor como transporte, seguros, empaques, estos aspectos se estipulan dentro del **Instructivo de Órdenes de Compra (IMOC)**.

- e. Una vez realizada la Orden de Compra se procede a su impresión y a su envío ya sea vía mail o fax a su correspondiente proveedor para hacerle saber el requerimiento y suministro necesario.
- f. La impresión de la Orden de Compra se archiva en una carpeta en la cual luego de terminado el proceso se le adiciona la factura.
- g. Una vez es o son recibidos los materiales, accesorios y/o equipos o va a ser iniciado la prestación del servicio, el Encargado de Compras le notifica a su cliente interno de la llegada de los ítems pedidos para su revisión o de la disponibilidad para el inicio de la prestación de los servicios requeridos.
- h. El cliente interno realiza la revisión acorde a la especificación y solicitud realizada a través de la Orden de Compra y emite una aceptación o rechazo de la entrega recibida o del servicio recibido.
- i. De ser aceptada la entrega recibida o el servicio prestado, se procede a hacer el ingreso al Almacén y a relacionar la cantidad de cada referencia recibida, acorde a la sección No.15.5 acerca del **Ingreso de suministros recibidos**, para el caso de los servicios, se diligencia el **Formato de Actas (FAA)**, dentro del cual se estipula el recibo a satisfacción de las labores realizadas. Quedando así disponibles los suministros para que el cliente interno en cuanto requiera hacer el retiro de cualquier cantidad necesaria de materiales, accesorios, equipos y/o útiles de oficina sepa la cantidad por ítem con la cual cuenta y llevar a cabo su trabajo. De lo contrario y si no corresponde el suministro a lo pedido, se diligencia el **Formato de Reclamación (FMR)** en el cual se estipula la siguiente información:

- ✓ Fecha de solicitud de revisión y devolución al Proveedor.
- ✓ Nombre de la persona que envía, nombre del Encargado de Compra.
- ✓ Nombre de la empresa que devuelve el bien recibido, Medicol USA, Inc.
- ✓ Teléfono.



- ✓ Dirección, lugar para que envíen el suministro acorde al pedido. Estipulando ciudad, estado, país y código postal según aplique.
- ✓ Modelo, clase de equipo o equipos recibidos.
- ✓ Número de serie del o de los equipos recibidos.
- ✓ Observación, motivo por el cual se realiza la devolución.
- ✓ Se especifica si tiene o no garantía.

15.4.2. Compras Ocasionales

El trámite para la compra de suministros ocasionales contempla las siguientes etapas o pasos:

1. Solicitud formulada por quien necesita el material o servicio. Formato de Solicitud de Compra diligenciado.
2. Aprobación de la solicitud por parte de la Presidencia.
3. Obtención de las cotizaciones.
4. Preparación de la documentación correspondiente.
5. Selección del mejor Proveedor.
6. Compra sin emisión de Orden de Compra.
6. Elaboración de la Orden de Compra, para la legalización del suministro recibido.
7. Recibo de la mercancía en el Almacén.
8. Confirmación de disponibilidad del pedido al solicitante.


15.4.3. Compras Locales

Para los suministros de compra local, fuera de contratos, estas compras se llevan a cabo como compras de caja menor debido a que los suministros que se requieren no están codificados, por lo cual no se puede expedir una Orden de Compra para su entrega, según sea el caso. Así mismo esta clase de compras se llevan a cabo únicamente bajo la aprobación de la Dirección de Compras o de la Presidencia directamente.

Para esta clase de compras se lleva a cabo el mismo procedimiento que se realiza para las compras ocasionales.

15.4.4. Compras Urgentes

El trámite para las compra urgentes, o sea aquellos suministros que por la urgencia de su adquisición y previa autorización de la Presidencia pueden adquirirse obviando algunos de los requisitos establecidos, como por ejemplo el envío de Órdenes de Compra Originales, se llevan a cabo cuando la demora en


	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	PMGCO – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 12 de 15
---	--	---

emitir dicha Orden de Compra o no tener disposición del sistema, en este caso QuickBooks, para realizarla puede resultar en graves perjuicios para la entidad.

Estas compras tendrán el mismo procedimiento que las compras ocasionales, con el beneficio de emisión de documentos provisionales que suplan los originales. Teniendo un especial manejo y aprobación por parte de la Dirección de Compras, la cual exigirá que una vez las condiciones sean normales, se realice el reemplazo y legalización del trámite realizado, quedando de esta manera en el sistema la transacción realizada.

15.5. Ingreso de suministros recibidos

- a. Una vez recibido el suministro que ha sido pedido al Proveedor y que a su vez ha sido revisado y aprobado por el solicitante, el encargado de Compras, revisará si viene la documentación de entrega para ser sellada y firmada indicando el recibo de las mercancías o establecer los problemas que se presentan. Resultado de confrontar la calidad y cantidad de los productos y los documentos de quien entrega, con los documentos, requerimientos y Orden de Compra, de acuerdo con los documentos existentes en su archivo, vigilando que la cantidad, calidad, peso, etc., que correspondan al producto negociado.
- b. Los productos que no correspondan a la orden de compra u otros documentos o su estado no sea satisfactorio, solo serán recibidos previa autorización escrita de la Dirección de Compras o de la Presidencia directamente. De no ser recibidos, será necesario que se diligencie el **Formato de Reclamación (FMR)**, a través del cual se comunique al Proveedor la inconformidad y se realice la devolución. Así mismo y según sea el caso, se acompañará la autorización escrita de la Dirección de Compras o de la Presidencia para recibir las mercancías en esas condiciones. Cuando se tengan dudas sobre la calidad o especificaciones de productos con características especiales se lleva a cabo una consulta con especialistas y con la persona Solicitante y se usarán los suministros recibidos para determinar su idoneidad.
- c. Los suministros se colocarán ordenadamente en el Almacén, en forma segura y de acuerdo con las especificaciones técnicas recomendadas como temperatura, humedad, etc., anotando el lugar de almacenamiento. Lo cual será supervisado y tenido en cuenta por el Encargado de Compras, pero bajo responsabilidad del Encargado de Inventarios y Distribución.
- d. Se procurará almacenar y despachar los productos de tal manera que los primeros en entrar sean los primeros en salir. Actividad a cargo del área de Inventarios y Distribución, pero bajo el seguimiento del área de Compras.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	PMGCO – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 13 de 15
---	--	---

- e. El encargado de Compras debe archivar los documentos recibidos para el soporte de recibo, dado sea el caso de alguna revisión posterior a la entrega.

15.6. Notificación de la disponibilidad de los suministros al solicitante

El Encargado de Compras, quien ha recibido el o los elementos requeridos de acuerdo con los procedimientos establecidos, los notifica como disponibles al solicitante previo el cumplimiento de los trámites previstos. En este momento no hay documento de entrega de los equipos a cada uno de los solicitantes, se lleva a cabo el envío de un mail como soporte de trazabilidad. La entrega de los mismos estará a cargo del área de Inventarios y Distribución, pero bajo seguimiento del área de Compras.

15.7. Disposición de los artículos deteriorados

Acorde a la revisión mensual que se propone y se estima realizar para determinar cuál es el stock que se tiene disponible, se llevará a cabo la revisión del stock de los materiales, accesorios, equipos (médicos y administrativos) y útiles de oficina, para determinar cuáles están deteriorados para así determinar cuál será su destino. Su destrucción se realizará únicamente bajo la aprobación de la Presidencia para evitar que dichos productos salgan al mercado y sean utilizados, causando algún daño.

Por otra parte y dependiendo del grado de deterioro del equipo, se podrá disponer de la partes o accesorios que estén en óptimas condiciones para convertirse en una alternativa de reemplazo de otros equipos que lleguen a necesitar algún accesorio que permita su óptimo funcionamiento.

Este apartado estará a cargo del área de Inventarios y Distribución, bajo el seguimiento del Área de Compras, debido a que según el stock que se encuentre en el Almacén, dependerá la compra de los mismos ítems y su correspondiente disponibilidad.

15.8. Términos de la negociación

El tipo de pago de facturas depende de la negociación que se lleve a cabo con cada uno de los Proveedores. Actualmente se tienen las siguientes condiciones de pago negociadas:

Neto a 30 días



Neto a 60 días
En efectivo
Tarjeta de Crédito

Para el caso del pago a través de la tarjeta de crédito, en la Orden de Compra se estipulan los siguientes datos para llevar a cabo el pago diferido a un único periodo:

Número
Fecha de Vencimiento
Código de Verificación
Tipo de Tarjeta

La razón de seguir el anterior procedimiento es que el programa contable y de almacén sistematizado debe permitir establecer en cualquier momento las entradas y salidas del producto, el precio según el sistema adoptado y el costo total de existencias.

15.9. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 15.11. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.



15.10. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 15.11. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

15.11. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del Formato de Mejoras (FEM).



PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DISTRIBUCIÓN E
INVENTARIOS

PMGDI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 12

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN E INVENTARIOS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades concernientes a la administración del Inventario y control Logístico del mismo (Distribución), por intermedio del encargado de Inventarios y Distribución y por el encargado del Almacén, quienes cumplirán y se guiarán por lo establecido en este manual.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para el manejo del Almacén en cuanto a su inventario y el manejo de la distribución del mismo a cada una de las regionales, además de establecer claramente las responsabilidades garantizando una gestión eficaz y eficiente.

3. ALCANCE

Involucra a todas las actividades logísticas.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Área de Compras.
- Presidencia.
- Área Comercial.
- Dirección Regional.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Compras.
- Contable.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Inventario en mano (**FMIM**).
- Formato de Levantamiento del Inventario General (**FMLIG**).
- Formato de Salida de Almacén (**FMSA**).
- Formato de Solicitud de Traslado (**FMST**).
- Formato de Alistamiento de Pedido (**FMAP**).

7. DEFINICIONES

Bien: Posesión o cosa.



Inventario: Lista en la cual los diferentes ítems aparecen organizados según su orden o importancia establecida.

Traslado: Transportar de un lugar a otro.

Almacén: Lugar donde se almacenan los bienes.

Rotación del Inventario: Cantidad por elemento que se consumen dentro de un determinado periodo.

Levantamiento: Proceso a través del cual se registra y obtiene información.

Ítem: Artículo.

Operador Logístico: Empresa encargada de la prestación de servicios logísticos, tales como el transporte de bienes.

Seguimiento: Observación que se lleva a cabo para que los objetivos o resultados planeados sean logrados.

Consecutivo: Secuencia que identifica un orden o importancia.

Devolución: Envío de regreso debido a un inconformidad o reclamación.

8. DOCUMENTACIÓN

- Declaraciones de aduana
- Facturas
- Registros de envío, según el Operador Logístico.
- Lista de chequeo por equipo.

9. VERIFICACIÓN DE EXISTENCIAS

El funcionario encargado de La Distribución e Inventarios, verificará permanentemente las existencias de los accesorios y equipos en el Almacén y en las diferentes regionales, para de esta manera determinar qué tipo de suministros se llevarán a cabo, ya sean estos procedentes del Almacén al lugar que se requieren, para lo cual será necesario el uso del **Formato de Salida de Almacén (FMSA)** o si se llevará a cabo un traslado, debido a la baja rotación del inventario que exista en cada una de las Regionales, para lo cual será necesario el uso del **Formato de Solicitud de Traslado (FMST)**.



10.FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el omitir o no reportar el estado real del inventario así como el hurto de cualquier equipo o accesorio.

11.PROCESO DE INVENTARIOS Y DISTRIBUCIÓN

Como primera instancia y en apoyo del área de Planeación Estratégica es importante establecer qué clase de Plan de Acción y sus correspondientes elementos van a determinar las actividades a ser desarrolladas y los diferentes aspectos que estarán involucrados. Así mismo a través y bajo el apoyo del área de Compras se llevará a cabo la selección, evaluación y control de los diferentes Proveedores que estarán involucrados durante la ejecución de las actividades. Es de esta manera que se deben definir antes de hablar de cualquier actividad los siguientes aspectos:

- ✓ Diseño del Plan para el levantamiento Físico de Inventarios. Para lo cual se establece el **Formato de Levantamiento del Inventario General (FMLIG)**, acorde al cual se debe tener en cuenta el registro de la siguiente información:
 - Fecha de ejecución.
 - Descripción del ítem.
 - Equipo, información correspondiente al equipo al cual pertenece el ítem estipulado en el campo anterior.
 - Cantidad.
 - Unidad, presentación en la cual se encuentra el ítem.
 - Estado, situación en la cual se encuentra cada uno de los ítems, en buen estado o en mal estado.
 - Valor Unitario, precio de compra.
 - Valor total, precio de la totalidad de los ítems según su precio de compra.

Como complemento al anterior Formato se establece el **Formato de Inventario en Mano (FMIM)**, a través del cual se puede llevar a cabo el estudio, análisis, seguimiento y control del comportamiento del inventario por ítem. En este formato se debe diligenciar la siguiente información:

- Descripción, nombre del ítem que tiene inventario.
- Equipo, información correspondiente al equipo al cual pertenece el ítem estipulado en el campo anterior.



- Cantidad Inicial, cantidad existente al momento del levantamiento o inspección del inventario.
- Unidad, presentación en la cual se encuentra el ítem.
- Estado, situación en la cual se encuentra cada uno de los ítems, en buen estado o en mal estado.
- En cada una de las columnas de la sección “Fecha (Día de la semana)”, se debe diligenciar el día de la toma del inventario que hay con respecto a cada ítem.

Esta revisión se realiza para determinar con que clase ítems se cuenta, su estado y su valor, información de la cual más adelante se realizará un informe acerca del cual la Presidencia, la Dirección de Compras y la Dirección de Inventarios y Distribución, estudiarán la posible disposición y actividades a llevarse a cabo, tales como destrucción del inventario en mal estado, compra para tener disponibilidad y establecer sanciones, de ser necesario.

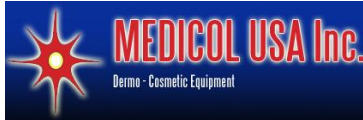
Para la parte de Inventario en Mano se realiza de esta manera, mientras se consolida toda la información en el sistema y a través de este se puede hacer el ajuste y consulta en línea sin necesidad de hacerlo de forma manual.

- ✓ En acompañamiento del Área de Compras, estudiar los diferentes Operadores Logísticos a través de los cuales se pueda llevar a cabo el envío y transporte de los diferentes suministros. Esta información se diligenciará en el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**. Es de esta manera y dependiendo de las diferentes situaciones y circunstancias que se cumplirá con las entregas pactadas con los diferentes clientes.
- ✓ Establecer el tipo de seguimiento que se debe llevar a cabo del Inventario y su comportamiento, información que se diligenciará en el **Formato de Plan de Acción (FEPA)**. El cual se podrá establecer cada trimestre.

11.1. Proceso de Inventarios

11.1.1. Levantamiento del Inventarios

Periódicamente según se establezca se debe llevar a cabo la revisión del inventario en general, partiendo del Almacén General y terminando por los diferentes equipos que se hayan enviado a las diferentes regionales, de esta manera poder establecer la cantidad de unidades por ítem y así poder establecer cuál es la necesidad real para que el Área de Compras realice su planeación y adquisición de equipos y/o accesorios (bienes). Esta información será consignada en el **Formato de Levantamiento del Inventario General (FMLIG)** y en el **Formato de Inventario en Mano (FMIM)**.



11.1.2. Revisión de Pedidos recibidos

Una vez se ha culminado el proceso de adquisición con la entrega de los bienes pedidos al Proveedor en el Almacén de Medicol USA, Inc. el encargado del Almacén procede a la revisión de cada uno de los bienes que son entregados.

Para esta etapa es necesario tener en cuenta que se cuenta con solo 3 días hábiles para la revisión y reclamación dado sea el caso, de cada uno de los bienes, ya que según como lo establece la Ley del Estado de California, este es el periodo dentro del cual se puede establecer la reclamación, si hay lugar a cualquier inconformidad o cancelación de contrato o acuerdo, una vez cumplido este periodo se darán por aceptados los términos de la negociación realizada y por ende de los bienes recibidos.

Acorde a la *Lista de chequeo por equipo*, que el Proveedor ha entregado con anterior y una vez se ha llevado a cabo la firma del contrato, el encargado del Almacén debe revisar que las condiciones de los equipos sean óptimas o normales y así poder realizar la entrada o confirmación en sistema y así proceder a su disposición en el Almacén.

Este tipo de revisión también se realiza cuando se lleva a cabo el traslado o devolución de una regional al Almacén.

11.1.3. Entradas en Almacén

Las entradas en Almacén o confirmación en sistema de la cantidad de cada uno de los equipos y/o accesorios es la manera en cual se sabe qué cantidad por equipo y/o accesorio se tiene disponible para cumplir con la necesidad de compra de los clientes. Esta actividad se realiza cuando se ha constatado que las condiciones de los equipos están acorde a los estándares y características que el Proveedor ha confirmado previamente. Es necesario revisar y archivar los documentos que se reciben con los bienes entregados, en los cuales se estipularán las observaciones concernientes al estado de entrega de estos bienes.

11.1.4. Almacenamiento del Inventario

Una vez se ha confirmado que las condiciones de los equipos y/o accesorios están en óptimas condiciones, estos deben ser almacenados de tal manera que se tenga pleno conocimiento o identificación del lugar en el cual son almacenados.

Para lo cual y acorde a la organización lógica del Almacén, cada clase de equipo cuenta con su propio lugar en el cual se almacenan los equipos que están ensamblados y junto a estos las partes que serán usadas para su mantenimiento o



reparación. De esta manera se evitará que se confundan entre los diferentes tipos de equipos y accesorios que son almacenados. Así mismo será necesaria la inspección y/o adecuación del lugar de almacenamiento teniendo en cuenta las especificaciones del fabricante.

11.1.5. Salidas de Almacén

Así como las entradas en Almacén, las salidas que se hacen del mismo deben realizarse previa revisión e inspección de las condiciones en las cuales sale el equipo o accesorio según sea su causa de salida.

Las causas de salida de Almacén son las siguientes:

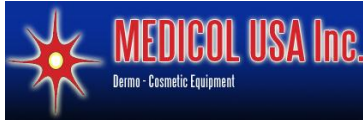
- Venta confirmada por parte del Área Comercial.
- Equipo en mal estado que puede ser reparado o se ha destinado como obsoleto.
- Traslado a una regional para que se lleve a cabo su demostración o se tenga este stock para una futura venta.

Para esta actividad es necesario diligenciar el **Formato de Salida de Almacén (FMSA)**, según el cual se debe diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Área solicitante, la cual tiene el requerimiento o autoriza la salida.
- ✓ Fecha de salida, día en el cual se efectuó la salida solicitada.
- ✓ Cantidad.
- ✓ Unidad, presentación del ítem a ser retirado del Almacén.
- ✓ Descripción, nombre del ítem.
- ✓ Equipo, información correspondiente al equipo al cual pertenece el ítem estipulado en el campo anterior.

11.1.6. Devolución

En caso que al momento de la recepción de los bienes o posterior a la inspección del solicitante, se determine que estos no se encuentran en las condiciones normales que deben ser entregados, es necesario que en compañía y colaboración del Encargado de Compras se diligencie el **Formato de Reclamación (FMR)**, para que de esta manera se le notifique de la inconformidad al Proveedor y este realice el cambio.



11.2. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

11.2.1. Recepción de la solicitud para alistamiento de pedidos

Para que el Área de Distribución realice al alistamiento y envío de pedidos, es necesario que en primera instancia se le especifiquen los siguientes datos, para así coordinar sus actividades:

Descripción del pedido:

- Descripción del equipo(s) y/o accesorio(s) a ser enviado(s).
- Cantidades por equipo(s) y/o accesorio(s).

Tipología de entrega del pedido:

- Normal.
- Urgente.
- El mismo día.

Datos del destinatario:

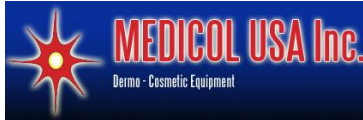
- Nombre de la persona de contacto o quien recibe el pedido.
- Teléfono.
- Fax.
- Dirección.
- País.
- Ciudad.
- Código de Postal (si aplica).

La anterior información es importante que la tenga presente el Representante de Ventas y así la diligencie en el **Formato de Alistamiento de Pedido (FMAP)**.

11.2.2. Revisión de existencias

Una vez se ha recibido y revisado la notificación de alistamiento de pedidos y se tiene presente que accesorios y/o equipos deben ser enviados y a donde, es necesario que se lleve a cabo la revisión de la existencia de los mismos en el Almacén. Este paso se lleva a cabo para evitar la compra de cualquiera de estos artículos sin necesidad ya que en el Almacén hay stock disponible.

Para el caso de que se reciba la notificación de alistamiento de un pedido y no haya stock de los equipos y/o accesorios por favor remitirse al apartado **11.2.6. Solicitud de Compra**.



11.2.3. Alistamiento de Pedido

Una vez se tiene la información del pedido y se ha confirmado que hay existencias de cada uno de los equipos y/o accesorios solicitados, se procede al alistamiento del pedido. El cual consiste en disponer en cajas los equipos y/o accesorios solicitados, teniendo en cuenta su grado de fragilidad. Para lo cual se usa acondicionar la caja o lugar que mantendrá en óptimas condiciones los equipos hasta que son recibidos por el cliente. Una vez el pedido está listo para su envío, es necesario que se diligencie el **Formato de Salida de Almacén (FMSA)**, para de esta manera tener el soporte de por qué razón hubo esa salida.

11.2.4. Confirmación y programación para el envío de pedidos

Una vez el o los pedidos están listos para ser enviados, es necesario confirmar la mejor opción que hay para llevar a cabo el transporte de estos desde el Almacén hasta el sitio de entrega confirmado.

Como Operadores Logísticos, hay 3 compañías que prestan el servicio de transporte, las cuales son:

- UPS
- FedEx
- USPS

En primera instancia se selecciona una de estas empresas para que realice la mayor cantidad de transporte de pedidos, pero esta selección está sujeta a las promociones y tarifas que día a día se ofrecen. Según lo cual es necesario revisar las siguientes características para tomar la mejor decisión u óptima opción que genere el menor gasto logístico:

- Peso del pedido.
- Ciudad y país de destino.
- Proceso de Importación (si aplica) y si la empresa seleccionada se hace cargo del mismo o si es necesario contratar una Agencia de Aduanas.
- Plazo o periodo de entrega pactado con el cliente.
- Tipología de entrega del pedido y que el operador ofrezca ese servicio.
- Tiempo de entrega (Lead Time) que confirma la empresa.

Así mismo es necesario que una vez la caja o lugar donde se han dispuesto los equipos y/o accesorios a ser enviados se encuentre cerrada, en una bolsa se deposite la factura de venta del pedido y asegure a la caja.



Para este apartado por favor revisar el **Protocolo de Envío de Equipos y Documentación (PrMEED)**.

11.2.5. Seguimiento a los pedidos enviados

Una vez se ha seleccionado el Operador Logístico que estará encargado del transporte del pedido(s), este emite un número de confirmación para que se pueda realizar un proceso de rastreo del envío en cualquier momento para saber exactamente donde se encuentra o si ya ha sido confirmada su entrega, esto se consulta a través del aplicativo que cada uno de los Operadores Logísticos ha establecido para este seguimiento.

Este Número de Confirmación de envío, es necesario notificarlo a los clientes para que de esta manera si ellos están interesados en revisar el lugar de tránsito donde se encuentra su pedido, lo puedan realizar sin ningún inconveniente. Así mismo es necesario relacionarlo y tenerlo presente si en algún momento se llega a presentar algún inconveniente o si los clientes le preguntan directamente a los funcionarios de Medicol USA, Inc.

11.2.6. Solicitud de Compra

Una vez se ha determinado que para algunos o para todos los ítems solicitados, según sea el caso, no hay stock o inventario en Almacén, es necesario realizar una petición de compra en la cual se estipulen todas las especificaciones necesarias para poder satisfacer esta necesidad. Esta información deberá ser diligenciada en el **Formato de Solicitud de Compra (FMSC)**, pedir la aprobación o autorización correspondiente (al Jefe del área solicitante o a Presidencia) y enviarlo al Área de Compras para su respectiva adquisición

12. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de**



Desempeño (FAED), esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

12.1. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

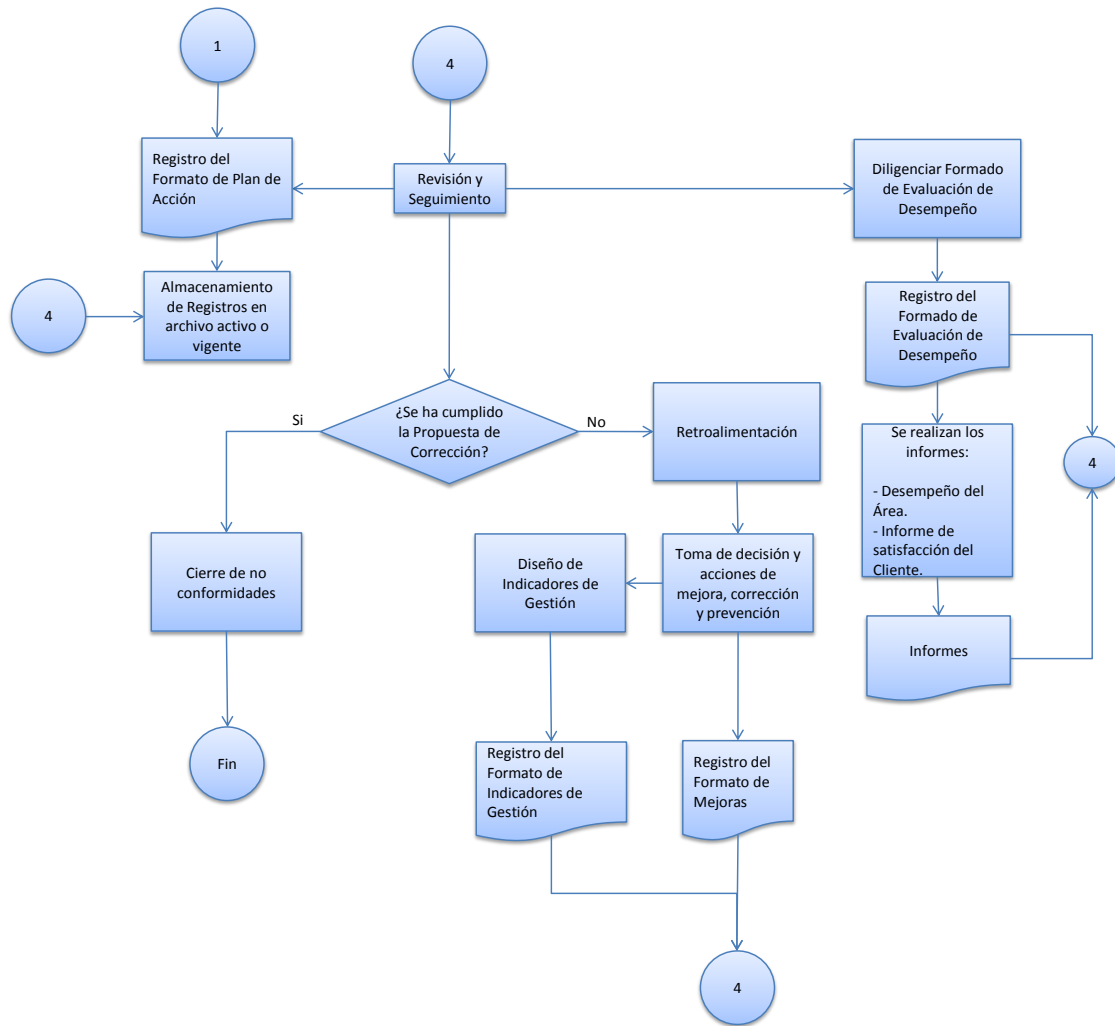
Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y



PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN
E INVENTARIOS

PMGDI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 12 de 12

ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.





PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE
MANTENIMIENTO E
INSTALACIÓN

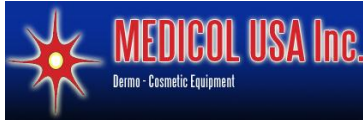
PMGMI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 10

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medical USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades concernientes al Mantenimiento e Instalación de los equipos y accesorios que Medicol USA, Inc. comercializa y distribuye, una vez han sido adquiridos por los clientes, por intermedio del encargado de Mantenimiento e Instalación, quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para la prestación y ejecución de los servicios de Mantenimiento e Instalación de los equipos y accesorios, además de establecer claramente las responsabilidades garantizando una gestión eficaz y eficiente.

3. ALCANCE

Involucra las actividades de compra y disposición de los equipos y accesorios necesarios para la ejecución del Mantenimiento e Instalación de los mismos.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Área de Compras.
- Presidencia.
- Área Comercial.
- Dirección regional.

5. PROCESOS RELACIONADOS

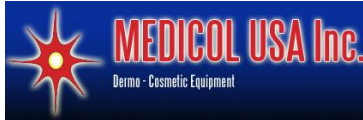
- Compras.
- Contable.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Hoja de Vida del Equipo (**FMHVE**).
- Formato de Solicitud de Mantenimiento (**FMSM**).
- Formato de Solicitud de Instalación (**FMSI**).

7. DEFINICIONES

Mantenimiento: Proceso o labor a través de la cual se ajustan los atributos de un bien para que su funcionalidad sea óptima.



Instalación: Proceso o actividad a través de la cual se ensambla un bien.

8. DOCUMENTACIÓN

- Catálogo de cada equipo y accesorio.
- Manuales de cada equipo y accesorio.
- Lista de chequeo por equipo.

9. VERIFICACIÓN DE EXISTENCIAS

El funcionario encargado del Mantenimiento e Instalación, verificará permanentemente las existencias de los accesorios y partes en el Almacén y en las diferentes regionales, para de esta manera determinar qué tipo de suministros se llevarán a cabo, ya sean estos procedentes del Almacén al lugar que se requieren, para lo cual será necesario el uso del **Formato de Salida de Almacén (FMSA)** o si se llevará a cabo un traslado, debido a la baja rotación del inventario que exista en cada una de las Regionales, para lo cual será necesario el uso del **Formato de Solicitud de Traslado (FMST)**.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el omitir o no reportar el estado real de los equipos así como el hurto de cualquier equipo o accesorio.

11. PROCESO DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN

Como primera instancia y en apoyo del área de Planeación Estratégica es importante establecer qué clase de Plan de Acción y sus correspondientes elementos van a determinar las actividades a ser desarrolladas y los diferentes aspectos que estarán involucrados. Así mismo a través y bajo el apoyo del área de Compras se llevará a cabo la selección, evaluación y control de los diferentes Proveedores que estarán involucrados durante la ejecución de las actividades. Es de esta manera que se deben definir antes de hablar de cualquier actividad los siguientes aspectos:

- ✓ Plan anual de Mantenimiento, determinar las actividades a realizar y la periodicidad y disponibilidad para realizar cada uno de los Mantenimientos que sean solicitados.



- ✓ Plan anual de Instalación, determinar las actividades a realizar y la periodicidad y disponibilidad para realizar cada uno de las Instalaciones que sean solicitados.

11.1. PROCESO DE INSTALACIÓN

11.1.1. Recepción de Solicitud de Instalación

Para la ejecución de cualquier servicio de Instalación, es necesario que el encargado de Mantenimiento e Instalación diligencie el **Formato de Solicitud de Instalación (FMSI)**, en el cual se deberá diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Nombre del cliente, persona que solicita la Instalación.
- ✓ Dirección del cliente, lugar al cual hay que ir a realizar la Instalación.
- ✓ País.
- ✓ Ciudad.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Fax.
- ✓ E-mail.
- ✓ Fecha de Solicitud, fecha en la cual se realiza la petición de la Instalación.
- ✓ Fecha de Necesidad, fecha en la cual se programa la realización de la Instalación.
- ✓ Equipo, descripción del equipo al cual se le va a realizar la Instalación.
- ✓ No. de Serie, número de identificación del equipo.
- ✓ Observaciones, comentarios necesarios para describir la situación observada o los puntos a tener cuidado.
- ✓ Sugerencias, Comentarios acerca de lo que se le recomienda al usuario tal como cuidados.

Solo las instalaciones dentro del Estado de California se pueden llevar a cabo a través del desplazamiento del Encargado de realizar la Instalación solicitada por el cliente, para el resto de los clientes, Medicol USA, Inc. ha establecido que estos asumirán parte de los gastos para que el Encargado de la Instalación realice sus actividades en el lugar donde se encuentran ubicados, teniendo como un valor agregado la capacitación y explicación del funcionamiento del equipo, a través de un breve entrenamiento.

11.1.2. Revisión de existencias

Una vez se ha diligenciado la Solicitud de Instalación y se han revisado que las partes del equipo estén en su totalidad y sea necesario algún accesorio o parte adicional o que esté faltante, se lleva a cabo la revisión de la existencia de los



mismos en el Almacén. Este paso se lleva a cabo para evitar la compra de cualquiera de estos artículos sin necesidad ya que en el Almacén hay stock disponible.

Para el caso que no haya stock de los accesorios o partes necesarias, se requiere diligenciar el **Formato de Solicitud de Compra (FMSC)**, para que el Encargado de Compras adquiera los accesorios o partes requeridas.

11.1.3. Revisión de la mercancía solicitada

Una vez se ha culminado el proceso de adquisición con la entrega de los bienes pedidos al Proveedor en el Almacén de Medicol USA, Inc. y posterior a la notificación de disponibilidad de los mismo, el Encargado de la Instalación procede a la revisión de cada uno de los bienes que son entregados.

Para esta etapa es necesario tener en cuenta que se cuenta con solo 3 días hábiles para la revisión y reclamación dado sea el caso, de cada uno de los bienes, ya que según como lo establece la Ley del Estado de California, este es el periodo dentro del cual se puede establecer la reclamación, si hay lugar a cualquier inconformidad o cancelación de contrato o acuerdo, una vez cumplido este periodo se darán por aceptados los términos de la negociación realizada y por ende de los bienes recibidos.

11.1.4. Programación de la Instalación

Acorde al cronograma, lugar donde se encuentren los equipos (Misma ciudad, mismo estado, mismo país o fuera de este), dependerá el tiempo y la programación del servicio de Instalación, ya que de esta información dependerá si el Encargado de la Instalación se puede desplazar hasta el lugar donde se encuentra el equipo o si es necesario el envío del equipo a las instalaciones de Medicol USA, Inc. debido al alto costo de traslado del personal.

Así mismo estará sujeto a las instalaciones que con anterioridad se han programada. Dentro del ideal de Medicol USA, Inc. está determinado que las Instalaciones dentro del Mismo Estado (California), se realicen dentro de los 3 días siguientes a la fecha de su solicitud. Para el resto de Instalaciones aun no se tiene una fecha aproximada de atención y prestación de servicio.

Dependiendo la disponibilidad de equipos o muestras, estas pueden ser enviadas mientras la instalación es ejecutada.



11.1.5. Ejecución de la Instalación

Dependiendo del tamaño del equipo, requerimiento de partes, disponibilidad y tiempo de entrega de estas por parte del proveedor, dependerá el tiempo a ser empleado para realizar la instalación. En condiciones ideales, es decir cuando se cuenta con todas las partes, la instalación solo requiere un día para ser ejecutado.

Posterior a su ejecución y como aspecto para el seguimiento y conocimiento de las instalaciones y diferentes inconvenientes que cada equipo ha presentado, es necesario diligenciar el **Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE)**, el cual es el recuento e historia del equipo.

11.1.6. Revisión de los equipos

Acorde a la *Lista de chequeo por equipo*, que el Proveedor ha entregado con anterior, El encargado de Instalación podrá tener presente esta información para que una vez se vaya a ensamblar o instalar el equipo, no vaya a ver ningún inconveniente ni pérdida de partes que hagan que el equipo no quede en óptimas condiciones.

11.1.7. Seguimiento de las Instalaciones realizadas

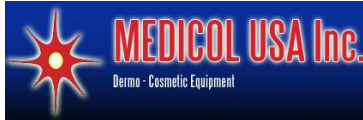
Para dar un mejor servicio y acorde a la información diligenciada en el **Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE)**, se lleva a cabo el seguimiento, control y ajuste de las diferentes Instalaciones que presenten problema posterior a su ejecución. Así mismo cuando se requiera consultar al cliente e indagar acerca del desempeño del equipo posterior a su Instalación.

11.2. PROCESO DE MANTENIMIENTO

11.2.1. Recepción de solicitud de Mantenimiento

Para la ejecución de cualquier servicio de Mantenimiento, es necesario que el encargado de Mantenimiento e Instalación diligencie el **Formato de Solicitud de Mantenimiento (FMSM)**, en el cual se deberá diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Nombre del cliente, persona que solicita el Mantenimiento.
- ✓ Dirección del cliente, lugar al cual hay que ir a realizar el Mantenimiento.
- ✓ País.
- ✓ Ciudad.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Fax.



- ✓ E-mail.
- ✓ Fecha de Solicitud, fecha en la cual se realiza la petición del Mantenimiento.
- ✓ Fecha de Necesidad, fecha en la cual se programa la realización del Mantenimiento.
- ✓ Equipo, descripción del equipo al cual se le va a realizar el Mantenimiento.
- ✓ No. de Serie, número de identificación del equipo.
- ✓ Tipo de Mantenimiento a ser realizado, ya sea este preventivo o correctivo.
- ✓ Si el equipo aun tiene o no garantía.
- ✓ Observaciones, comentarios necesarios para describir la situación observada o los puntos a tener cuidado.
- ✓ Sugerencias, Comentarios acerca de lo que se le recomienda al usuario tal como cuidados.

Solo los mantenimiento dentro del Estado de California se pueden llevar a cabo a través del desplazamiento del Encargado de realizar el Mantenimiento solicitado por el cliente, para el resto de los clientes, Medicol USA, Inc. ha establecido que para los Mantenimiento que estén dentro del periodo comprendido a la garantía no contempla ningún cargo de transporte desde la ubicación del cliente a las instalaciones de Medicol USA, Inc. Para el resto de Mantenimientos, el cliente asumirá los cargos de envío y devolución del equipo una vez se haya realizado su Mantenimiento.

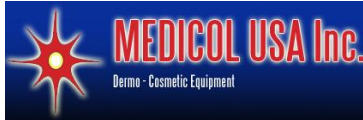
11.2.2. Revisión de existencias

Una vez se ha diligenciado la Solicitud de Mantenimiento y se ha recibido el equipo al cual se le realizará el Mantenimiento, se deben determinar los accesorios o partes necesarias para el Mantenimiento, para lo cual se lleva a cabo la revisión de la existencia de los mismos en el Almacén. Este paso se lleva a cabo para evitar la compra de cualquiera de estos artículos sin necesidad ya que en el Almacén hay stock disponible.

Para el caso que no haya stock de los accesorios o partes necesarias, se requiere diligenciar el **Formato de Solicitud de Compra (FMSC)**, para que el Encargado de Compras adquiera los accesorios o partes requeridas.

11.2.3. Revisión de la mercancía solicitada

Una vez se ha culminado el proceso de adquisición con la entrega de los bienes pedidos al Proveedor en el Almacén de Medicol USA, Inc. y posterior a la disponibilidad de los mismos, el encargado del mantenimiento procede a la revisión de cada uno de los bienes que son entregados.



Para esta etapa es necesario tener en cuenta que se cuenta con solo 3 días hábiles para la revisión y reclamación dado sea el caso, de cada uno de los bienes, ya que según como lo establece la Ley del Estado de California, este es el periodo dentro del cual se puede establecer la reclamación, si hay lugar a cualquier inconformidad o cancelación de contrato o acuerdo, una vez cumplido este periodo se darán por aceptados los términos de la negociación realizada y por ende de los bienes recibidos.

11.2.4. Programación del Mantenimiento

Acorde al cronograma, lugar donde se encuentren los equipos (Misma ciudad, mismo estado, mismo país o fuera de este), dependerá el tiempo y la programación del servicio de Mantenimiento, ya que de esta información dependerá si el Encargado del Mantenimiento se puede desplazar hasta el lugar donde se encuentra el equipo o si es necesario el envío del equipo a las instalaciones de Medicol USA, Inc. debido al alto costo de traslado del personal.

Así mismo estará sujeto a los mantenimientos que con anterioridad se han programada. Dentro del ideal de Medicol USA, Inc. está determinado que los Mantenimientos dentro del Mismo Estado (California) los mantenimientos se realicen dentro de los 3 días siguientes a la fecha de su solicitud. Para el resto de Mantenimiento aun no se tiene una fecha aproximada de atención y prestación de servicio.

Dependiendo la disponibilidad de equipos o muestras, estas pueden ser enviadas mientras el Mantenimiento es ejecutado.

11.2.5. Ejecución del Mantenimiento

Dependiendo del grado de daño o requerimiento de partes, disponibilidad y tiempo de entrega de estas por parte del proveedor, dependerá el tiempo a ser empleado para realizar el mantenimiento. En condiciones ideales, es decir cuando se cuenta con todas las partes y se ha hecho un buen diagnóstico de la situación, el mantenimiento solo requiere un día para ser ejecutado.

Posterior a su ejecución y como aspecto para el seguimiento y conocimiento de los mantenimientos y diferentes inconvenientes que cada equipo ha presentado, es necesario diligenciar el **Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE)**, el cual es el recuento e historia del equipo.



11.2.6. Revisión de los equipos

Acorde a la *Lista de chequeo por equipo*, que el Proveedor ha entregado con anterior, El encargado de Mantenimiento podrá tener presente esta información para que una vez se des-ensamble el equipo (si es necesario), se realice el Mantenimiento y se vaya a ensamblar nuevamente, no vaya a ver ningún inconveniente ni pérdida de partes que hagan que el equipo no quede en óptimas condiciones.

11.2.7. Seguimiento de los Mantenimientos realizados

Para dar un mejor servicio y acorde a la información diligenciada en el **Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE)**, se lleva a cabo el seguimiento, control y ajuste de los diferentes Mantenimientos que presenten problema posterior a su ejecución. Así mismo cuando se requiera consultar al cliente e indagar acerca del desempeño del equipo posterior a su Mantenimiento.

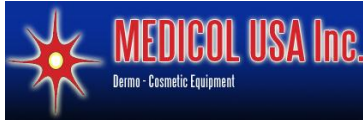
12. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

12.1. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer



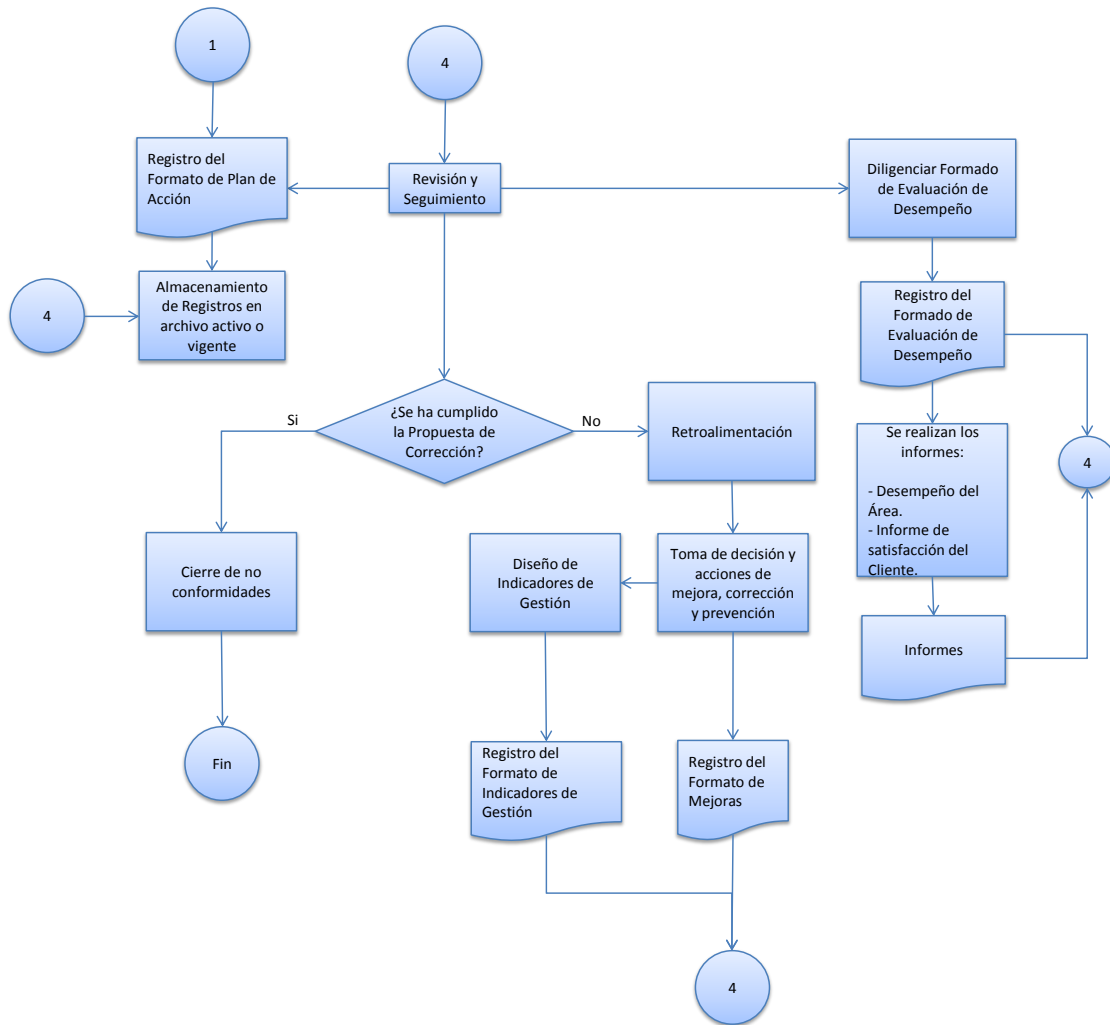
parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM).**





PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO

PAGTH – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 13

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PAGTH – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 13

1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades comprendidas dentro de este Procedimiento y por ende del Área de Talento Humano serán responsabilidad del Encargado de Talento Humano, quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad seleccionar, incorporar y capacitar personal a la vez que se desarrollan y evalúan las competencias y habilidades para el óptimo desempeño de las actividades a cargo, a la vez que se brinda Bienestar al personal de Medicol USA, Inc. Estableciendo claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal de Medicol USA, Inc..

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Todas las áreas de Medicol USA, Inc.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Planeación Estratégica.
- Mejora Continua.
- Comercial.
- Compras.
- Distribución e Inventarios.
- Mantenimiento e Instalación.
- Financiero.
- Soporte Informático.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Plan de Acción (**FEPA**).
- Formato de Actas (**FAA**).
- Formato de Capacitaciones (**FACAP**).
- Formato de Evaluación de Desempeño (**FAED**).



- Formato de Retiro de Personal (**FARP**).

7. DEFINICIONES

Selección: Proceso por medio del cual se realiza la elección o se escoge.

Incorporar: Hacer parte.

Capacitar: Entrenar y enseñar algún aspecto para que este sea conocido.

Competencias: Capacidad de ejecutar o realizar determinada actividad.

Habilidades: Destrezas que se tiene para desarrollar determinadas actividades.

Cargo: Título que se recibe por desempeñar determinadas actividades.

Bienestar: Estado de una persona cuando ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

Hoja de Vida: Resumen con respecto a la experiencia y formación de un individuo.

OTROSI: Acuerdo adicional a uno que se ha llevado a cabo anteriormente.

Tergiversar: Cambiar o modificar.

Patrón: Parámetro que se repite.

Capacidad: Condición bajo la cual se puede ejecutar de la mejor manera una actividad.

Compromiso: Acuerdo a través del cual las partes involucradas establece obligaciones.

Alianza Estratégica: Asociación de 2 o más Organizaciones con el Objetivo de conseguir un beneficio mutuo a través de la competitividad que se pueda generar.

Empresa Temporal: Organización a través de la cual se contratan trabajadores sin que estos estén totalmente vinculados a la Organización en la cual desarrollan las actividades a cargo.



Bolsa de Empleo: Aplicativo o portal en el cual se registran las personas y confirmación sus datos, experiencia y formación para que las empresas que estén en la búsqueda de personal, acorde a la información publicada los contrate.

Candidato: Persona que cumple con los requerimientos básicos y puede ser elegible para la asignación de un cargo.

Liquidación: Pago o finalización en su totalidad.

Retiro: Abandonar o dejar de pertenecer.

Salud Ocupacional: Es el programa a través del cual se vela y promueve la salud de los trabajadores

Higiene Industrial: Es el programa a través del cual se vela y promueve la seguridad en los espacios y ambientes de trabajo.

8. DOCUMENTACIÓN

- Hojas de Vida.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Contratos.
- OTROSI.

9. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el tergiversar o manipular la información que esté a cargo del Área de Talento Humano, sin importar su propósito.

10. PROCESO DE TALENTO HUMANO

10.1. Planeación del Plan de Acción

Como primera instancia y en apoyo del área de Planeación Estratégica es importante establecer qué clase de Plan de Acción y sus correspondientes elementos van a determinar las actividades a ser desarrolladas y los diferentes aspectos que estarán involucrados. Es de esta manera que se deben definir antes de hablar de cualquier actividad los siguientes aspectos:



- ✓ Plan anual de manejo de personal de Medicol USA, Inc. y las actividades en torno a este, determinar las actividades a realizar y la periodicidad y disponibilidad para realizar cada una de ellas.
- ✓ Programa de Salud Ocupacional, determinar las actividades a realizar y los documentos dentro de los cuales se va a registrar la información para conocimiento del personal de Medicol USA, Inc.

10.2. Cargos

- a. Se establece la Descripción del Cargo, estipulando la responsabilidad que tiene a cargo cada trabajador o en sí un puesto de trabajo, dentro de cuál se estipulan las actividades a ser realizadas, cómo deben ser realizadas, bajo qué condiciones se ejecutan y cuáles son los objetivos y razones de estas actividades.
- b. Se analiza el cargo o estudian las características que los aspirantes deben cumplir para desarrollar una óptima ejecución de las actividades que tienen a cargo, es decir el perfil y competencias, para lo cual es necesario tener presente si se requiere una determinada cualidad física o de conocimiento para así saber si sus responsabilidades estarán acorde a estos aspectos. Por otra parte es necesario establecer las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo cada cargo.
- c. Para poder establecer los cargos y su información completa se debe analizar el desempeño y el día a día de cada una de las personas que ejecutan las mismas actividades para de esta manera poder determinar cuál es el estándar o patrón que se rige a la ejecución de las actividades observadas.

Como resultado de la identificación de los cargos y necesidad de un plan para que estos cargos se desempeñen de la mejor manera es necesario tener en cuenta los siguientes apartados, de los cuales resultará una vez la implementación de los mismos, la creación de un Documento donde se consoliden los diferentes perfiles de cada cargo:

10.2.1. Inducción

La inducción es el proceso a través del cual el nuevo personal conoce la información Organizacional vital para el conocimiento y entendimiento de la razón por la cual la Organización existe. Siendo esto parte de su proceso de conocimiento y adaptación a un nuevo sistema laboral, para lo cual se realiza la



PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO

PAGTH – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 6 de 13

explicación y presentación de las demás áreas relacionadas al área donde desempeñará sus actividades. Por último se llevará a cabo una breve explicación e introducción de las actividades y procesos que estarán a su cargo o responsabilidad. Una vez ejecutada esta actividad, será necesario que se diligencie el ***Formato de Capacitaciones (FACAP)***, en el cual quedará registrada la información impartida y quedará el soporte que el trabajador está al tanto de la información general de Medicol USA, Inc. y de la particular del área al cual va a pertenecer y las funciones que va a desempeñar. Exactamente la siguiente información es la que debe ser diligenciada en este formato:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Fecha, día en el cual se llevo a cabo la inducción.
- ✓ Temas de la Capacitación, aspectos tratados durante la inducción.
- ✓ En la tabla deberá diligenciarse la siguiente información:
 - Nombre de las personas que recibieron la inducción.
 - El cargo, esto según lo que se estipule en su contrato.
 - Área, dentro del cual desarrolla las actividades a cargo y al cual pertenece.
 - Firma.
- ✓ En la siguiente tabla se diligencia la siguiente información:
 - Temas relacionados, cualquier tema duda o inquietud referente a los temas de la capacitación o que se hayan hablado durante esta sesión.
 - Observaciones, comentarios con respecto a las preguntas o temas hablados y que puedan representar un mejor enfoque o dinamismo en las sesiones de inducción.

Al diligenciarse este formato, se busca conocer la opinión acerca de la sesión de inducción dictada y así hacer este espacio más atractivo a los nuevos trabajadores, a través del cual ellos desde un primer momento se empiecen a sentir identificados con el lugar y Organización en la cual desempeñan sus actividades.

10.2.2. Entrenamiento

El entrenamiento debe realizarse sin importar si el personal ha tenido o no contacto con las actividades a ser desarrolladas, todo esto en torno a la filosofía de la compañía y al conocimiento de las posibles mejoras que este pueda plantear

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</p>	<p style="text-align: center;">PAGTH – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 7 de 13</p>
---	---	--

al conocer los protocolos establecidos. La información y observaciones pertinentes posteriores a la ejecución de esta actividad deberán quedar registradas en el **Formato de Actas (FAA)**, bajo lo cual se tendrá el soporte de la actividad impartida. En este formato debe diligenciarse la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Fecha, día en el cual se llevó a cabo el entrenamiento o capacitación.
- ✓ Temas a tratar, aspectos que representen relevancia o importancia y que tengan cierto impacto en el desarrollo normal de las actividades.
- ✓ Tareas anteriores, para esto es necesario revisar los formatos diligenciados con anterioridad para poder identificar que tareas se habían asignado en la sesión anterior y así revisarlas.
- ✓ Porcentaje de avance, es el parámetro para medir con respecto a las tareas que se habían asignado con anterioridad, el grado de cumplimiento de las mismas y así determinar si se requiere establecer una nueva tarea, se termina esa o si por el contrario a sido cumplida en su totalidad.
- ✓ En la tabla deberá diligenciarse la siguiente información:
 - Nombre de las personas que recibieron la inducción.
 - El cargo, esto según lo que se estipule en su contrato.
 - Área, dentro del cual desarrolla las actividades a cargo y al cual pertenece.
 - Firma.
- ✓ En la siguiente tabla se diligencia la siguiente información:
 - Nuevas tareas, compromisos que se adquieren como resultado de los temas tratados, siendo estas las opciones que se plantean para el mejoramiento o corrección de laguna situación particular. Observaciones, comentarios acerca de los aspectos sobre los cuales es necesario tener algún tipo de cuidado y así poder cumplir con las tareas propuestas.

Esta clase formato se convierte en un parámetro de medición de la Gestión de cada área con respecto a las tareas asignadas, su desarrollo y cumplimiento, así mismo como parámetro para la toma de decisiones y ajustes pertinentes.

10.2.3. Capacitación

Así como la inducción y el entrenamiento, la capacitación es una etapa importante en la adaptación del personal o aprendizaje en torno a la especialización y conocimiento de las actividades que se desarrollan. Es así como se adquieren



nuevos conocimientos y desafíos que se presentan en la ejecución diaria de las actividades y procesos. Siendo esta la mejor manera de solucionar y evitar posibles problemas que se presenten sin tener la posibilidad y capacidad de reacción para solucionarlos, a través de la identificación de los recursos necesarios, la evaluación, el control y seguimiento de los diferentes cargos.

Una vez se han establecido los cargos, ya se está en la capacidad de llevar a cabo la consecución del personal necesario para la ejecución de las actividades y procesos. Para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes numerales, así mismo diligenciar cada vez que se realice una sesión de capacitación, el **Formato de Capacitaciones (FACAP)**, como medio para el seguimiento y estudio de la evolución del personal como del seguimiento y planeación de las demás sesiones que sean necesarias sin ir a repetir alguna de estas.

10.3. Reclutamiento de Personal

La manera en la cual se lleva a cabo la búsqueda de personal, en primera instancia se hace con familiares cercanos a los miembros de Medicol USA, Inc. o personas recomendadas por estos y dependiendo de la especialidad de las actividades a desarrollar es necesario que este personal se busque dentro de las personas relacionadas con el sector, se lleven a cabo alianzas estratégicas, se realice una búsqueda a través de empresas temporales o se haga una investigación dentro de las personas registradas en las bolsas de empleo, teniendo presente que las personas seleccionadas o aspirantes cumplan con los requisitos establecidos.

10.3.1. Selección de Personal

Una vez se reciben las hojas de vida de las personas que son los posibles candidatos a ocupar un cargo específico o vacante, la selección de la persona se toma con respecto a los parámetros del cargo a ser desempeñado, las cualidades de los candidatos y el análisis del posible desempeño que cada uno de ellos puede tener.

Una vez se toma la decisión e independientemente de cuál sea esta, la hoja de vida de todos los aspirantes se archiva por si es necesario y hay la posibilidad de que puedan ocupar, en un futuro, el cargo que ha sido asignado durante el proceso de reclutamiento en el cual participaron anteriormente.



10.4. Contratación

Una vez se ha decidido quién es el mejor candidato se procede a hacer oficial el nombramiento y entrega de las actividades a ser desarrolladas. Así mismo y dependiendo sea el caso se realiza un acuerdo salarial para realizar un ajuste al salario normal ofrecido.

Por otra parte y como parte de la promoción que existe y dependiendo la necesidad, se ofrece a alguno de los miembros de Medicol USA, Inc. la posibilidad de ascender u ocupar otro puesto de trabajo, conocerlo y estar a cargo por el tiempo que se estime conveniente o se acuerde. Para lo cual será necesaria la firma de otro nuevo contrato o la generación de un OTROSI, bajo el cual se especifiquen las nuevas responsabilidades o las responsabilidades adicionales a las que el trabajador ya tenía a su cargo.

10.5. Evaluación de Desempeño

Para poder medir y controlar el proceso y comportamiento en la obtención de los resultados, se establece la evaluación de desempeño, dentro de la cual se analizan los problemas que el personal presenta con respecto a la consecución de los objetivos establecidos y el desarrollo de las actividades esperadas. Esto con el fin de tomar medidas para mejorar el comportamiento, la comunicación, la planificación y del personal con respecto al trabajo a ser ejecutado.

Dependiendo de los resultados obtenidos se realiza un ajuste salarial, de asignaciones, de la carga operativa, o por el contrario se tienen despidos. Todo lo anterior debe ser registrado en el **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**. En este formato deberá diligenciarse la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Fecha, día en la cual se lleva a cabo la evaluación.
- ✓ Nombre del Trabajador.
- ✓ ID.
- ✓ Área a la que pertenece el trabajador.
- ✓ Evaluador, nombre de quien realiza la evaluación.
- ✓ Periodo de evaluación, el campo “desde” corresponde a la fecha de la anterior evaluación y el campo “hasta” corresponde a la fecha en la cual se está haciendo de nuevo la evaluación.
- ✓ En la tabla:



- Se deben estipular los ítems a ser evaluados, marcar con una “X” la calificación, siendo “1” la menor y “6” la mayor y explicar los diferentes aspectos a los cuales corresponde el ítem a ser evaluado.
- ✓ El Promedio, será la calificación global la cual dependerá de la suma de los totales de cada calificación sobre el número de ítems evaluados. Siendo 3.5 una calificación “Normal”, por debajo de esta “Deficiente” y por encima “Satisfactoria”.
- ✓ Observaciones, los comentarios a los cuales haya lugar después de realizada la evaluación.

10.6. Incentivos

Esta clase de beneficios son solo adquiridos por parte del personal comercial y como resultado del excelente desempeño reflejado en el índice de las ventas concretadas, lo cual será soportado por el respectivo registro del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, que se haya llevado a cabo.

10.7. Liquidación de Nómina

Como parte de las actividades y acorde a lo negociado una vez se firma el contrato por la prestación de servicios con cada uno de los trabajadores, es necesario realizar el pago del salario establecido, las prestaciones sociales y vacaciones, lo cual deberá registrarse en QuickBooks, sistema operativo, para que de esta forma se puede llevar a cabo el proceso contable correspondiente.

10.8. Retiro de Personal

Dado sea el caso que se destituya a algún trabajador o este desee retirarse de la Empresa, será necesario llevar cabo una entrevista de retiro de la cual la información que se obtenga deberá ser registrada en el **Formato de Retiro de Personal (FARP)**. Este formato deberá ser diligenciado teniendo presente la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Fecha, día en la cual se lleva a cabo la entrevista.
- ✓ Nombre del Trabajador.
- ✓ ID.
- ✓ Área a la que pertenece el trabajador.
- ✓ Entrevistador, nombre de quien realiza la entrevista.



- ✓ Periodo de prestación de servicios, el campo “desde” corresponde a la fecha de inicio de actividades y el campo “hasta” corresponde a la fecha en la cual se da por terminada la prestación de los servicios.
- ✓ Motivos del Retiro, la explicación o razón por la cual se da por terminada la prestación de servicios.
- ✓ Sugerencias, observaciones con respecto a las cuales se podría mejorar el ambiente de trabajo, lugar de trabajo y/o los procesos.

Esta información será vital para desarrollar un estudio acerca de las diferentes razones por las cuales los trabajadores se retiran o son retirados de Medicol USA, Inc. para de esta manera establecer las situaciones problema, tomar medidas con respecto a estas situaciones y mejorar esos aspectos que presentan alguna limitación.

10.9. Programa de Talento Humano

Una vez se ha llevado a cabo la evaluación de desempeño y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se identifican y se tienen en cuenta dentro del Plan de acción las necesidades de capacitación, metas a cumplir, objetivos, e incentivos. Se revisa y establece que hace falta dentro de la cultura Organizacional y el ambiente laboral, para establecer las acciones de mejora.

Como último tema en el Programa y no el menos importante, se revisan los temas referentes a Salud Ocupacional, con el fin de disponer de un ambiente seguro, en el cual el personal se desempeñe sin ningún tipo de inconveniente. Para lo anterior es necesario tener presente y gestionar los siguientes controles:

- Diagnosticar los factores de riesgo: Determinar los aspectos que representan perjuicio en el personal.
- Vigilancia y control de los factores de riesgo: Establecer los parámetros a través de los cuales se mitigan los aspectos que pueden perjudicar al personal.
- Medicina preventiva: Proponer y establecer un programa a través del cual se prevengan las enfermedades profesionales.
- Higiene Industrial: Proponer y establecer las mejores prácticas y hábitos durante el periodo en el cual se están desarrollando las actividades y procesos a cargo del personal.

Para este Último tema es necesario establecer, implementar y divulgar el **Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial (RAHSI)**, para de esta manera asegurar que cada uno de los trabajadores está al tanto de esta información y en



pro del mejoramiento de las condiciones de trabajo y el ambiente laboral, cada uno de los trabajadores estará en la capacidad de opinar y notificar cualquier situación, práctica o espacio inseguro y de esta manera analizar estas situaciones, llevando a cabo su prevención y corrección. Una vez se ha impartido la divulgación será necesario el registro del **Formato de Capacitaciones (FACAP)**, siendo este el soporte del conocimiento de cada uno de los trabajadores con respecto a los temas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

11. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **11.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

11.1. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.



Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 11.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

11.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del Formato de Mejoras (FEM).



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actividades referentes al manejo de la información financiera serán responsabilidad del Área Financiera, por intermedio del Encargado de Facturación, quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad el manejo, recepción y organización de toda la información financiera necesaria para el reporte y análisis de la situación financiera de Medicol USA, Inc., además de establecer claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

3. ALCANCE

Involucra a todas las Áreas que necesiten la asignación de recursos o presupuestos, así como las involucra alrededor de las diferentes actividades que estas áreas se llevan a cabo y están relacionadas con el proceso contable de Medicol USA, Inc.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Área Financiera
- Presidencia.
- Área de Planeación.

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los demás

6. FORMATOS UTILIZADOS

Los que están establecidos en QuickBooks, ya sean estos estándares tal y como el fabricante de este sistema de manejo de información o ya sea que se parametrizan bajo un desarrollo especial en el mismo sistema.

- Facturación.
- Pagos.
- Contabilidad.
- PYG.



- Balance General.
- Estados Financieros.

Por otra parte están los formatos diseñados para la identificación e implementación de actividades que no estén relacionadas con el sistema operativo:

- Formato de Notas Crédito (**FANC**).
- Formato de Notas Débito (**FAND**).

7. DEFINICIONES

Estándar: Modelo o referencia.

Factura: Documento que se emite cada vez que se lleva una transacción comercial para el soporte, conocimiento y corroboración de los bienes o servicios recibidos.

Pago: Cancelación o entrega de dinero posterior a la venta de un bien o a la prestación de un servicio.

Balance General: Informe a través del cual se estudia el comportamiento y peso o importancia que los activos, pasivos y patrimonio representan, en una Organización determinada.

PYG: Es el informe acerca del estado de pérdidas y ganancias de una Organización determinada.

Estados Financieros: Es el informe a través del cual se muestra la situación económica de una Organización determinada.

Crédito: Préstamo o programa a través del cual se programa un sistema de pago a través de cuotas o montos durante un periodo definido.

Cobro: Proceso a través del cual se hace efectivo el pago de las obligaciones contraídas.

Comprobante: Soporte.

Mandato: Orden o lineamiento establecido.

Transacción: Acuerdo comercial.



Prestación: Ejecución de las actividades y/o trabajos planeados.

Saldo: Faltante o diferencia pendiente por ser pagada.

Reporte: Informe.

8. DOCUMENTACIÓN

- Protocolo de Facturación (**PrAF**).
- Protocolo de Pagos (**PrAP**).
- Protocolo de Cobro de Pagos a Crédito (**PrACPC**).
- Facturas.
- Comprobantes de Pagos.
- Registros en Sistema, que se imprimen para realizar informes o mostrar cifras.

9. INFORMES

- PYG.
- Balance Financiero.
- Estados Financieros.
- Estado de cartera de los clientes.

10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el establecer cualquier relación con los contratistas u oferentes que implique el beneficio para el funcionario o empleado o el perjuicio para Medicol USA, Inc.

11. PROCESO FINANCIERO

Como primera instancia y en apoyo del área de Planeación Estratégica es importante establecer qué clase de Plan de Acción y sus correspondientes elementos van a determinar las actividades a ser desarrolladas y los diferentes aspectos que estarán involucrados. Es de esta manera que se deben definir antes de hablar de cualquier actividad los siguientes aspectos:

- ✓ Plan anual del Presupuesto, a través del cual se determinan los gastos e inversiones que serán necesarias realizar, en cuanto a la adquisición de



activos, bienes y desarrollo de sistemas, determinando así para cada una de las áreas cual es el monto del cual cada una de ellas dispondrá para ejecutar las diferentes actividades planeadas.

- ✓ Plan anual de actividades particulares del Área Financiera, a través del cual se determinan las diferentes actividades a ser desarrolladas y la secuencia u orden que estas van a tener para lograr la coordinación de las mismas, teniendo en cuenta que actividades tales como las contables que en este momento están bajo un Outsourcing, retornarán y estarán a cargo del encargado de Facturación.

11.1. Facturación

Como uno de los aspectos que se rigen bajo los mandatos y parámetros establecidos por el “*Internal Revenue Services (IRS)*” y por el “*California State Board of Equalization*”, antes encargados del manejo de impuestos en Estados Unidos y del Estado de California respectivamente, es necesario que cada vez que se lleva a cabo una transacción comercial, ya sea esta por concepto de venta o suministro de un bien o por la prestación de un servicio por parte de Medicol USA, Inc. a alguno de sus clientes, es necesario crear y entregar la respectiva factura soporte, en la cual se estipula el bien o bienes vendidos o el servicio o servicios prestados, su respectivo valor total y los impuestos a que haya lugar. Para esta actividad es necesario revisar el **Protocolo de Facturación (PrAF)**.

11.2. Contabilidad

Este proceso actualmente se encuentra bajo la responsabilidad de un Contador, el cual no pertenece a la nómina de Medicol USA, Inc. el cual una vez ha recibido toda la información necesaria y acorde a los periodos que deben ser reportados y revisados, ejecuta todas las actividades contables y emite un informe el cual es archivado junto a los demás que hacen parte del histórico de Medicol USA, Inc. Este proceso no se encuentra relacionado o existe en la plataforma o sistema de Medicol USA, Inc., el cual es “QuickBooks”, para esto y como medida de mejora se propone revisar los estándares y posibles desarrollos para llevar a cabo esta actividad a través del sistema de manejo de información y operación.

Esta actividad es un complemento y paso siguiente a la facturación ya que al realizarse el proceso contable, dentro del cual es necesario tener en cuenta la facturación emitida durante un determinado periodo de tiempo, se cumple con el reporte de impuestos establecido por el “*Internal Revenue Services (IRS)*” y por el “*California State Board of Equalization*”.



11.3. Cartera

Como en cualquiera de las organizaciones de cualquier mercado, la manera en la cual se logra tener el poder adquisitivo y los recursos necesarios para establecer relaciones comerciales, en este caso en torno a la compra y venta de equipos dermocosméticos, es en torno al grado de liquidez y situación financiera a través de la cual se está o no en la capacidad de adquirir los recursos y elementos necesarios para que se ejecute la operación. Es por esta razón y entorno a ella que es necesario tener en cuenta las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

11.3.1. Cuentas por cobrar

Como parte fundamental para el conocimiento de la situación económica de la Organización, el estado de los clientes frente a Medicol USA, Inc., se realiza un seguimiento a diario del estado de cada uno de ellos a través de la generación e impresión del informe correspondiente a este apartado, el cual es generado en el sistema “QuickBooks”. Este reporte está previamente determinado para que muestre la información necesaria para determinar el estado de cada cliente. El cual consiste en saber si se tiene un saldo pendiente por ser cobrado y a qué valor corresponde.

Para determinar si este estado es correcto o no, es necesario remitirse a la carpeta de cada uno de los clientes en la cual se archivan los formatos de Compra y Venta de Equipos (*Formato de Venta a Crédito (FMVC)* y *Formato de Venta Prepagada (FMVP)*), acorde a los cuales se establece el tipo de pago o cobro que se va a realizar según el tipo de negociación realizada para la venta de cada equipo, lo cual está sujeto a las políticas que Medicol USA, Inc. tiene.

Esta política de negociación se lleva a cabo de la siguiente manera.

- Para equipos cuyo valor comercial es inferior a \$5.000 dólares, la compra se debe hacer con un anticipo y el valor restante debe ser pagado en cuotas inferiores a 6 meses.
- Para equipos cuyo valor comercial es mayor a \$5.000 dólares e inferiores a \$10.000, la compra se debe hacer con un anticipo del 20% y el restante 80% se puede pagar en cuotas hasta de 12 meses o un (1) año.
- Para los equipos cuyo valor comercial es mayor a \$10.000, la compra se debe hacer con un anticipo del 50% y el restante 50% se puede pagar en cuotas hasta de 12 meses o un (1) año.

Una vez se ha revisado y corroborado que la información en sistema está acorde a la información en físico, se procede a hacer el cargo correspondiente a la tarjeta



de crédito por el valor negociado y registrado en el respectivo formato de Compraventa. Par esta etapa es necesario remitirse a los siguientes protocolos:

- ✓ **Protocolo de Pagos (PrAP).**
- ✓ **Protocolo de Cobro de Pagos a Crédito (PrACPC).**

En estos está aclarada la manera en la cual deben llevarse a cabo los cargos o cobros de cada una de las 2 formas de pago establecidas.

11.3.2. Cuentas por Pagar

Periódicamente y acorde a las adquisiciones que se planifiquen o lleven a cabo, Medicol USA, Inc. recibe facturas y cobros de sus proveedores, por concepto de los equipos adquiridos o solicitados. Esta clase de pagos que debe hacer Medicol USA, Inc. se realiza a través del pago de tarjeta de crédito, diferido a un mes.

Por otra parte, se presentan saldos pendientes o diferencias con los equipos y servicios, vendidos y prestados respectivamente, que se han enviado o se han recibido de las empresas aliadas frente a los que se han enviado y recibido de Medicol USA, Inc. Para este caso lo que se acostumbra es realizar un cruce de saldos, determinando los saldos a favor y/o en contra y de esta manera asumir en un solo pago el valor que está pendiente por ser cubierto. Para esta clase de trámites lo que se recomienda a parte o en lugar de hacer cruce de cuentas es a través de los **Formatos de Salida de Almacén (FMSA)** o de los **Formatos de Solicitud de Traslado (FMST)**, liquidar cada una de las transacciones que se han hecho desde cada una de las empresas, tanto de los aliados como de Medicol USA, Inc. para que se garantice una mejor liquidación de obligaciones.

11.3.2.1. Notas crédito

Son los documentos que se emiten cuando hay un error en la facturación y en el cobro de la misma, ya que la Organización hace un cobro mayor al que se debería haber llevado a cabo. Se realiza este trámite para evitar las diferencias y posibles conciliaciones de cartera que en algún momento se presente por la revisión de las transacciones realizadas tanto por Medicol USA, Inc. como por sus clientes y/o Proveedores. Esta información queda registrada en el **Formato de Notas Crédito (FANC)**, el cual una vez es diligenciado se envía el original al cliente y/o Proveedor y Medicol USA, Inc. se queda con la copia. En este formato se debe diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Nombre del cliente o de la empresa.



- ✓ Fecha de emisión, día en el cual se diligencia el formato.
- ✓ No. De Factura, documento que presentó la diferencia a ser corregida a través de este formato.
- ✓ En la tabla deberá registrarse la siguiente información aclaratoria:
 - No. De Línea.
 - Cantidad, diferencia entre lo suministrado y lo recibido.
 - Unidad, presentación en la cual viene el ítem.
 - Descripción, nombre del ítem.
 - Valor Unitario, costo de cada ítem
 - Valor Total, producto de la cantidad por cada ítem por su valor unitario.

Es de esta manera en la cual se corrigen los errores de facturación para evitar que cuando esta se ha contabilizado y ya no se pueda cambiar, quede el saldo que va a quedar estipulado en este formato pendiente por su respectivo registro y justificación contable.

11.3.2.2. Notas Débito

Son los documentos que se emiten cuando hay un error en la facturación y en el cobro de la misma, ya que la Organización hace un cobro menor al que se debería haber llevado a cabo. Se realiza este trámite para evitar las diferencias y posibles conciliaciones de cartera que en algún momento se presente por la revisión de las transacciones realizadas tanto por Medicol USA, Inc. como por sus clientes y/o Proveedores. Esta información queda registrada en el **Formato de Notas Débito (FAND)**, el cual una vez es diligenciado se envía el original al cliente y/o Proveedor y Medicol USA, Inc. se queda con la copia. En este formato se debe diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Nombre del cliente o de la empresa.
- ✓ Fecha de emisión, día en el cual se diligencia el formato.
- ✓ No. De Factura, documento que presentó la diferencia a ser corregida a través de este formato.
- ✓ En la tabla deberá registrarse la siguiente información aclaratoria:
 - No. De Línea.
 - Cantidad, diferencia entre lo suministrado y lo recibido.
 - Unidad, presentación en la cual viene el ítem.
 - Descripción, nombre del ítem.
 - Valor Unitario, costo por ítem



- Valor Total, producto de la cantidad por cada ítem por su valor unitario.

Es de esta manera en la cual se corrigen los errores de facturación para evitar que cuando esta se ha contabilizado y ya no se pueda cambiar, quede el saldo que va a quedar estipulado en este formato pendiente por su respectivo registro y justificación contable.

11.3.3. Reportes

Para poderse llevar a cabo la revisión del estado de la Organización frente a sus clientes y Proveedores y por ende viceversa, a través del sistema “QuickBooks”, se parametrizan y establecen los diferentes informes a través de los cuales se muestre la información necesaria para hacer el seguimiento, análisis y toma de decisiones acorde al análisis de la información que estos informes muestran. Dependiendo el propósito del informe, la información será diferente.

Gracias a esta clase de informes y a la revisión programada que se estipule para la revisión de los diferentes clientes y proveedores, se puede llevar a cabo la actualización de la diferente información necesaria para que los datos del sistema sean verídicos y confiables y con base a estos se tomen las medidas necesarias.

11.3.4. Seguimiento

Acorde a los reportes o informes que el sistema genera acorde a la confirmación que el Encargado de Facturación le estipula, se puede llevar a cabo el análisis de la situación de cada uno de los clientes y/o Proveedores, actividad que es vital para evitar inconveniente de liquidez e incumplimiento de las obligaciones que la Organización ha adquirido, como de las que los clientes han adquirido con Medicol USA, Inc. Esta actividad debe realizarse a diario para garantizar que la información en cuanto sea solicitada para su revisión, revele y muestre la situación real que la Organización presenta, así mismo y como parte de una actividad de mejora continua, es el primer paso para que toda actividad que esté pendiente por ser llevada a cabo, se realice y más adelante no represente un impedimento u obstáculo en la toma de decisiones.

12. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo



planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de Desempeño (FAED)**, esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral **12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.**

12.1. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.



Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.



PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE SOPORTE
INFORMÁTICO

PAGSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 11

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



1. RESPONSABILIDAD

Todas las actualizaciones y ajustes de la página web, así como la estructuración y mantenimiento de las aplicaciones informáticas tales como redes de comunicación, impresoras, computadores y sistemas informáticos en general, los cuales serán responsabilidad del Área de Soporte Informático, por intermedio del encargado de Soporte Informático quien cumplirá y se guiará por lo establecido en este procedimiento.

2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos necesarios para la adecuación de los sistemas de información, comunicación y demás aplicaciones informáticas que se requieran para el manejo, envío y recepción de la información, además de establecer claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

3. ALCANCE

Involucra a todas las Áreas que requieran realizar manejo, análisis, recepción y envío de información, así como las que requieran tener un canal de comunicación tanto interno como externo.

4. ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Presidencia.
- Área Comercial

5. PROCESOS RELACIONADOS

- Todos los demás procesos.

6. FORMATOS UTILIZADOS

- Formato de Solicitud de Instalación Interna (**FASII**).
- Formato de Solicitud de Mantenimiento Interno (**FASMI**).
- Formato de Hoja de Vida del Equipo (**FAHVE**).

7. DEFINICIONES

Red: Estructura a través de la cual se logra establecer un medio de comunicación.



Comunicación: Proceso a través del cual se transmiten o intercambian ideas.

Aplicación: Programa a través del cual se crean o generan documentos.

Sistema informático: Conjunto a través del cual se logra la comunicación y relación entre diferentes aplicaciones estableciendo un medio de comunicación.

Página Web: Documento que contiene información electrónica, adaptada a un sistema de lenguaje específico.

Stock: Inventario.

Código: Combinación de símbolos.

Diseño: La forma a través de la cual se muestra una idea.

Cronograma: Es la representación gráfica de la secuencia u orden para desarrollar determinadas actividades.

Programación: Proceso a través del cual teniendo un orden o secuencia, se incluye una nueva actividad.

Provisional: Transitorio, que se hará por un tiempo, pero no indefinidamente.

Actualización: Proceso a través del cual se modifica para mejorar.

8. DOCUMENTACIÓN

- Protocolo para el acceso y actualización de la Página Web (**PrAAPW**).

9. INFORMES

Se establece como informe, el resultado del análisis de las diferentes actividades planeadas, teniendo en cuenta el avance y cumplimiento de las mismas, los factores que permiten y los que obstaculizan la normal ejecución y desarrollo, este reporte será para control y seguimiento del área y será revisado tanto por la Dirección del mismo como por la Presidencia, esto con el fin de establecer los parámetros de mejora continua.



10. FALTAS

Se considera una falta grave para los funcionarios y empleados de Medicol USA, Inc. y será penalizada de acuerdo con el Reglamento Interno del Trabajo, el manejo indebido de la información de la cual están a cargo, como es el caso del envío de esta a algún competidor, así como el uso indebido de los sistemas informáticos para fines diferentes a los laborales, los cuales repercutan en el perjuicio de Medicol USA, Inc.

11. PROCESO DE SOPORTE INFORMÁTICO

Como primera instancia y en apoyo del área de Planeación Estratégica es importante establecer qué clase de Plan de Acción y sus correspondientes elementos van a determinar las actividades a ser desarrolladas y los diferentes aspectos que estarán involucrados. Así mismo a través y bajo el apoyo del área de Compras se llevará a cabo la selección, evaluación y control de los diferentes Proveedores que estarán involucrados durante la ejecución de las actividades. Es de esta manera que se deben definir antes de hablar de cualquier actividad los siguientes aspectos:

- ✓ Plan anual para adquisición de equipos informáticos, software y sistemas Operativos, esto en compañía y orientación del Encargado de Compras y acorde las especificaciones y requerimientos que cada área tenga.
- ✓ Plan anual de Instalaciones y Mantenimientos, determinar las actividades a realizar, la periodicidad y disponibilidad para realizar cada uno de las Instalaciones y Mantenimientos que sean solicitados por cada una de las áreas.
- ✓ Pautas generales para la administración de la Página Web.

11.1. Recepción de Solicitud de Instalación

Para la ejecución de cualquier servicio de Instalación, es necesario que el solicitante de este servicio diligencie, en apoyo del Encargado de Soporte Informático, el **Formato de Solicitud de Instalación Interna (FASII)**, en el cual se deberá diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Área solicitante.
- ✓ Fecha de Solicitud, fecha en la cual se realiza la petición de la Instalación.
- ✓ Fecha de Necesidad, fecha en la cual se programa la realización de la Instalación.
- ✓ Equipo, descripción del equipo al cual se le va a realizar la Instalación.



- ✓ No. de Serie, número de identificación del equipo.
- ✓ Observaciones, comentarios necesarios para describir la situación observada o los puntos a tener cuidado.
- ✓ Sugerencias, Comentarios acerca de lo que se le recomienda al usuario tal como cuidados.

Acorde a esta solicitud se revisa la disponibilidad y cronograma de actividades, para así poder programar y confirmar la ejecución de la Instalación.

11.2. Recepción de solicitud de Mantenimiento

Para la ejecución de cualquier servicio de Instalación, es necesario que el solicitante de este servicio diligencie, en apoyo del Encargado de Soporte Informático, el **Formato de Solicitud de Mantenimiento Interno (FMSMI)**, en el cual se deberá diligenciar la siguiente información:

- ✓ Consecutivo.
- ✓ Área solicitante.
- ✓ Fecha de Solicitud, fecha en la cual se realiza la petición del Mantenimiento.
- ✓ Fecha de Necesidad, fecha en la cual se programa la realización del Mantenimiento.
- ✓ Equipo, descripción del equipo al cual se le va a realizar el Mantenimiento.
- ✓ No. de Serie, número de identificación del equipo.
- ✓ Tipo de Mantenimiento a ser realizado, ya sea este preventivo o correctivo.
- ✓ Si el equipo aun tiene o no garantía.
- ✓ Observaciones, comentarios necesarios para describir la situación observada o los puntos a tener cuidado.
- ✓ Sugerencias, Comentarios acerca de lo que se le recomienda al usuario tal como cuidados.

Acorde a esta solicitud se revisa la disponibilidad y cronograma de actividades, para así poder programar y confirmar la ejecución del Mantenimiento.

11.3. Revisión de existencias

Una vez se ha diligenciado la Solicitud de Mantenimiento o la Solicitud de Instalación y se ha recibido el equipo al cual se le realizará el Mantenimiento o la Instalación, se deben determinar los accesorios o partes necesarias para el Mantenimiento o la Instalación, para lo cual se lleva a cabo la revisión de la existencia de los mismos en el Almacén. Este paso se lleva a cabo para evitar la compra de cualquiera de estos artículos sin necesidad ya que en el Almacén hay stock disponible.



Para el caso que no haya stock de los accesorios o partes necesarias, se requiere diligenciar el **Formato de Solicitud de Compra (FMSC)**, para que el Encargado de Compras adquiera los accesorios o partes requeridas.

11.4. Revisión de la mercancía solicitada

Una vez se ha culminado el proceso de adquisición con la entrega de los bienes pedidos al Proveedor en el Almacén de Medicol USA, Inc. y posterior a la disponibilidad de los mismos, el encargado de Soporte Informático procede a la revisión de cada uno de los bienes que son entregados.

Para esta etapa es necesario tener en cuenta que se cuenta con solo 3 días hábiles para la revisión y reclamación dado sea el caso, de cada uno de los bienes, ya que según como lo establece la Ley del Estado de California, este es el periodo dentro del cual se puede establecer la reclamación, si hay lugar a cualquier inconformidad o cancelación de contrato o acuerdo, una vez cumplido este periodo se darán por aceptados los términos de la negociación realizada y por ende de los bienes recibidos.

11.5. Programación de la Instalación o Mantenimiento

Acorde al cronograma, dependerá el tiempo y la programación del servicio de Instalación o de Mantenimiento, ya que de esta información dependerá si el Encargado de Soporte Informático tiene tiempo para ejecutar la actividad solicitada o que tantos servicios anterior al solicitado hay y la urgencia que esos tienen.

Dentro del ideal de Medicol USA, Inc. está determinado que las Instalaciones o Mantenimientos, se realicen dentro de los 2 días siguientes a la fecha de su solicitud. Dependiendo la disponibilidad de equipos o muestras, estas pueden ser enviadas a cada área mientras la instalación o el mantenimiento es ejecutado, para su uso provisional.

11.6. Revisión de los equipos

Acorde a la *Lista de chequeo por equipo*, que el Proveedor ha entregado con anterior, el encargado de Soporte Informático podrá tener presente esta información para que una vez se des-ensamble el equipo (si es necesario), se realice el Mantenimiento y se vaya a ensamblar nuevamente, no vaya a ver ningún inconveniente ni pérdida de partes que hagan que el equipo no quede en óptimas condiciones.



La misma revisión se debe hacer para el caso de la Instalación de los equipos.

11.7. Seguimiento de las Instalaciones y los Mantenimientos realizados

Para dar un mejor servicio y acorde a la información diligenciada en el **Formato de Hoja de Vida del Equipo (FMHVE)**, se lleva a cabo el seguimiento, control y ajuste de las diferentes Instalaciones y los diferentes Mantenimientos que presenten problema posterior a su ejecución. Así mismo cuando se requiera consultar al solicitante e indagar acerca del desempeño del equipo posterior a su Instalación y/o Mantenimiento.

11.8. Página web

Medicol USA, Inc. actualmente cuenta con una página web a través de la cual da a conocer sus equipos, servicios y artículos de interés. Así mismo y para que sus visitantes y personas interesadas en el mundo de los equipos dermocosméticos conozcan más información acerca de los avances que día a día se llevan a cabo, publica artículos de interés que a su vez están relacionados con los equipos que comercializa, distribuye y produce acorde a su especialidad.

Es de esta manera y con miras a cumplir estas metas que se establecen 2 actividades que se encargan de que esta clase de actividades se lleven a cabo continuamente, para las cuales es necesario remitirse al **Protocolo para el Acceso y Actualización de la Página Web (PrAAAPW)**:

11.8.1. Administración

La administración de la página web, corresponde a la actividad a través de la cual, el encargado de Soporte Informático lleva a cabo los cambios o actualizaciones que se estiman convenientes, estos cambios se llevan a cabo una vez la Presidencia estima que la información debe ser actualizada, corregida en el caso en el que exista alguna clase de error o cambiada, en el caso que definitivamente la información no esté acorde a lo que se requiera en ese momento. Así mismo el Área Comercial, está en la potestad de acorde a las diferentes estrategias Comerciales y Mercadeo que establezca, ordenar que la información de la estrategia que va a ser lanzada, se encuentre en la página web y sea el medio a través del cual los diferentes visitantes y personas relacionadas a Medicol USA, Inc. conozcan esta información. Para esto se programa una reunión, en la cual se discuten estos temas y posterior a la cual es necesario diligenciarse el **Formato de Actas (FAA)**, dejando por escrito las diferentes actividades propuestas y el seguimiento que se llevará a cabo de las mismas.



Una vez se ejecuta esta actividad, dependiendo quién la haya solicitado, este será la persona encargada de revisar y dar su Visto Bueno para que de esta manera la información pueda ser mostrada en Internet a través de la página web.

11.8.2. Publicación, actualización o modificación de la información

Para poderse llevar a cabo la ejecución de las actividades en la página web, es necesario que el Encargado de Soporte Informático tenga en cuenta el **Protocolo para el Acceso y Actualización de la Página Web (PrAAPW)**, documento a través del cual, se explica la manera en la cual este puede acceder a los documentos, el sitio web y el historial de la página web, a través de la información guardada en el computador asignado a su responsabilidad y la aplicación o programa “Dreamweaver”. A través del cual el Encargado de Soporte Informático, podrá visualizar la información, como es el código y el diseño que la página web tenía previo a su labor y la que tendrá una vez se autoriza el trabajo realizado.

11.9. Redes de Información

Para que en cualquier Organización se cuente con una buena comunicación y se cuente a su vez con la capacidad y oportunidad del manejo de la información de la mejor manera, es necesario establecer un medio a través del cual esto se logre. Es por esta razón que acorde al tipo de redes de información que se establezcan, se tendrá la oportunidad de manejar la información de una mejor manera.

11.9.1. Instalación, Mantenimiento y seguimiento

Se lleva a cabo de la misma que se explicó en los numerales **11.1** y **11.2** de este procedimiento. Con la única diferencia que se debe estipular el tipo de Red de Información deseada, en el campo *Redes de Información*.

11.10. Aplicaciones y equipos

Cada vez que alguna de las Áreas adquiere alguna clase de equipo, es necesario que el Encargado de Soporte Informático lleve a cabo la instalación de los diferentes programas, aplicaciones o sistemas a través de los cuales se garantice que la o las personas que van a ser uso de estos equipos estén en la capacidad de usarlos acorde a su necesidad y expectativa.



11.10.1. Instalación, Mantenimiento y seguimiento

Se lleva a cabo de la misma que se explicó en los numerales **11.1** y **11.2** de este procedimiento. Con la única diferencia que se debe estipular el tipo de Red de Información deseada, en el campo *Aplicaciones*.

11.10.2. Renovación

Como es el caso de los servicios Generales o Públicos que cualquier oficina tiene, el derecho a la página web y sus aplicaciones relacionadas constituye una obligación que Medicol USA, Inc. adquiere con la o las empresas prestadoras de este y los demás servicios asociados. Para lo cual y acorde al periodo que cada una de las empresas establece, será necesario renovar los datos, accesos y plan bajo el cual se contratan los servicios a ser recibidos por el periodo acordado.

Estos compromisos son los siguientes:

- El dominio de la página web, el cual se adquiere con la empresa GoDaddy, debe renovarse cada 2 años.
- El formulario de contacto, el cual es el medio a través del cual se contrata y parametriza el envío de mails al correo del Presidente de Medicol USA, Inc. se realiza con “*emailmeform*”, esta actualización se lleva a cabo cada año.
- El software de UPS, su actualización se realiza cada vez que esta empresa realiza alguna modificación del software para el reporte y confirmación de envío a través de esta empresa.
- El Datáfono, el cual se negocia y brinda el servicio la empresa Merchant de CC, su renovación se realiza cada año.

12. Informe de Desempeño del Área

Este es un punto clave en cual lo que se busca es medir el grado de compromiso y cumplimiento de los diferentes trabajadores que laboran dentro de Medicol USA, Inc. con respecto a las actividades planteadas sin ejecutarse, el avance de las que ya fueron iniciadas y de las que ya fueron ejecutadas a cabalidad acorde a lo planteado. Todo esto para determinar qué factores son los que causan que no se desarrollen las actividades acorde a lo que se establece, ya sean por cuestiones propias del trabajador, del sitio o ambiente de trabajo, la facilidad del desarrollo de la actividad o su dificultad. Siendo esto a su vez una pauta para que a futuro se pueda establecer un sistema de incentivos o reconocimientos que haga que los trabajadores se desempeñen de la mejor manera posible. Para lo cual se debe diligenciar como soporte del informe, según el periodo establecido (semestral o anualmente) la evaluación de desempeño a través del **Formato de Evaluación de**



Desempeño (FAED), esta actividad bajo la orientación del Área de Talento Humano.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

12.1. Informe de Satisfacción del cliente

Como punto importante y pauta para determinar la percepción y grado de identidad y compromiso, tanto interna como externa, es necesario establecer parámetros a través de los cuales se pueda medir el grado de cumplimiento de lo propuesto, frente a lo ejecutado y a lo obtenido. Siendo esto un análisis que guiará y ayudará a establecer que propuestas no fueron ejecutadas, que propuestas fueron trabajadas, pero no lograron el objetivo esperado o no fueron cumplidas acorde a los tiempos establecidos o en el mejor de los casos, qué propuestas fueron ejecutadas y no solo se logró su cumplimiento sino también representó la obtención de un mejor resultado que el esperado.

Para este punto es necesario tener presente los Indicadores de Gestión que se establezcan por Área y la manera en la cual están enfocados a la satisfacción del cliente, siendo este interno, en el caso de los trabajadores de Medicol USA, Inc. y externo para el caso de las personas u Organizaciones que reciben el bien o servicio que Medicol USA, Inc. les ofrece. Sabiendo que los trabajadores establecen para si sus propias metas y logros tanto profesionales como personales y es aquí donde se mide el grado de identidad, compromiso y entrega que estos mismos tienen tanto por su deseo de éxito como por el incentivo o respaldo que la empresa donde trabajan les brinda. Por otra parte para el caso del cliente externo, este análisis estaría enmarcado en la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos que se llevan a cabo entre estos y Medicol USA, Inc. lo cual genere una relación trascendente en el tiempo bajo la cual el cliente esté a gusto con los productos y servicios que Medicol USA, Inc. tiene para el.

Dependiendo de los resultados obtenidos se plantean las diferentes medidas y propuestas para corregir los aspectos que se determinen son una limitante para lograr la satisfacción esperada. Lo cual se realiza a través del numeral 12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.



12.2. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Es a través de la definición e identificación de estos parámetros de mejora y según los resultados obtenidos, que se establecerán adecuaciones de la infraestructura y ambiente laboral, el programa de capacitación y caracterización de los nuevos cargos, definir incentivos, ajuste al plan de mejoramiento continuo y un ajuste al Plan de gastos y Presupuestos. Todo esto registrado para su seguimiento, análisis y cumplimiento dentro del **Formato de Mejoras (FEM)**.


**MANUAL DE CALIDAD¹**

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	

¹ (n.d), Hereda Consultores, (2009). Extraído el 11 de Enero de 2011 desde http://www.hederaconsultores.com/docs/Ejemplo_Manual_de_Calidad_ISO_9001.pdf.

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 2 de 19
---	-------------------	---

1. INTRODUCCIÓN


Cada empresa y/o compañía que desea establecer un Sistema de Gestión de la Calidad, debe llevar a cabo un arduo trabajo para involucrar a sus empleados y/o trabajadores en torno a la consecución de las metas tanto individuales como grupales que se tracen. Es por esta razón y a través de Manuales y documentos que se logra establecer y publicar la información que concierne a cada una de las personas que se encuentran involucradas dentro de cada etapa productiva.

Este Manual siguiendo la filosofía e importancia del conocimiento de la información acerca del lugar de trabajo donde cada empleado y/o trabajador desempeña sus respectivas actividades, contempla 9 segmentos necesarios para el entendimiento y conocimiento de dicha información. Siendo éste, el medio a través del cual se divulgue y promueva el conocimiento y comprensión de la información general de Medicol USA, Inc.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Medicol USA, Inc. es una empresa con ánimo de lucro, la cual en su inicio tuvo una figura de empresa unipersonal y a través de los años ha ido expandiendo y aumentado su recurso humano, actualmente es una corporación con 2 oficinas satélites, una en Colombia y otra en México, ambas de operación combinada (dependientes económicamente pero independientes operativamente). Fue fundada en 1997 en la ciudad de San José, Condado de Santa Clara en el Estado de California (USA). Actualmente su oficina principal se encuentra en Sunnyvale, ciudad del mismo Estado. Además cuenta con ingenieros de ventas, agentes y otras empresas que independientemente son distribuidores de sus productos en otros países en América (Norte, Centro y Sur).

Su actividad principal es la distribución de equipos dermocosméticos. Así mismo se dedica al diseño, la compra de partes, integración, mejora y comercialización de sus productos y de productos de otras empresas. Lo anterior lo hace mediante alianzas estratégicas a través de las cuales adecúa equipos bajo su propia marca y conocimiento del mercado, para su correspondiente venta (situación similar a la negociación que se puede tener con una maquiladora). Cuenta con presencia en

	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 19</p>
---	--------------------------	--

Estados Unidos, México, Costa Rica, El Salvador, Colombia, Ecuador, Venezuela y actualmente está en proceso de expansión en los demás países de Centro y Sur América donde tiene clientes, pero no cuenta con servicio técnico ni cobertura eficiente.

Su mercado principal es el de la Salud, pero no sólo está enfocado al sector dermatológico que es su fuerte. También cuenta con cobertura de equipos y dispositivos necesarios para tratamientos de cirugía plástica, cosmetología y estética. Teniendo como valor agregado el servicio técnico, el entrenamiento, el soporte de mercadeo y publicidad, la garantía y el acompañamiento que ofrece.

OFICINAS

Principal

Dirección: 1032 Ticonderoga Dr, Sunnyvale, California, ZIP CODE 94087, USA.

Teléfono: (408) 7326575

Página Web: www.medicolusa.com

*****Las demás oficinas pertenecen a sus aliados.

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Dentro de Medicol USA, Inc. desde su inicio y creación, se ha tenido presente y se ha orientado el conocimiento y desarrollo de sus diferentes actividades en torno a la satisfacción de sus clientes, ya que estos son la razón de ser de sus procesos. Acorde a esta noción la Dirección de Medicol USA, Inc. ha tomado la decisión de realizar y establecer un documento a través del cual cada uno de sus trabajadores y/o empleados conozca y encuentre el registro del método a través del cual se establece y evalúa continuamente tanto el ambiente laboral como el ambiente comercial, para lo cual y teniendo en cuenta los parámetros que establece la Norma de Calidad ISO 9001 en su versión 2008, crea este Manual de Calidad.

4. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad involucra los procesos que se encuentran establecidos en torno a la compra, distribución, comercialización y servicios de equipos Dermocosméticos. Según lo cual se establece acorde a la Norma ISO 9001 en su versión 2008:

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 19
---	-------------------	---

“Diseñar y documentar un Sistema de Gestión por Procesos en Medicol USA, con un enfoque en el cliente, permitiéndole orientar su gestión hacia la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, así como la competitividad de la organización”.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actualmente dentro de Medicol USA, Inc. no existe un Sistema de Gestión de la Calidad, dentro del cual se realicen las siguientes actividades necesarias para el buen desarrollo de las actividades y procesos, garantizando la satisfacción de sus clientes:

- Establecer los diferentes procesos existentes dentro de la operación cotidiana.
- Establecer la secuencia y relación proceso-proceso.
- Establecer los parámetros bajo los cuales se mida y evalúe el grado de efectividad de cada proceso.
- Determinar los diferentes recursos (físicos, informáticos y humanos) necesarios dentro del desarrollo de su operación.
- Llevar a cabo el seguimiento y mejoramiento de cada uno de los procesos acorde al estudio y análisis realizados conforme a los parámetros de medición y evaluación.
- Establecer e implementar las actividades y procesos referentes a la corrección del proceso y/o procesos desarrollados actualmente.
- Establecer e implementar las actividades y procesos referentes a la prevención de los posibles problemas dentro del proceso y/o procesos desarrollados actualmente.
- Establecer los principios de Calidad, a través de los cuales se tenga siempre presente la razón de ser del proceso o procesos desarrollados y de la finalidad que estos conllevan.

5.1. DOCUMENTACIÓN

La información a través de la cual cada uno de los trabajadores y empleados puede conocer la razón de ser y la información dentro de Medicol USA, Inc. quedará registrada en los siguientes documentos una vez se haya establecido su respectivo Sistema de Gestión de la Calidad:



- Política de Calidad y Objetivos.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos (Actividades y Procesos).
- Registros (Formatos una vez han sido diligenciados y archivados).

5.1.1. MANUAL DE CALIDAD

Este documento es el registro a través del cual se muestran los aspectos de la Norma ISO 9001 versión 2008, referentes al funcionamiento y relación de los diferentes procesos y actividades que se realizan, los cuales están relacionados con los siguientes temas:

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Recuento o listado de los diferentes procedimientos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Descripción de la relación en la cual cada actividad y proceso se encuentra relacionado entre sí dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1.2. PROCEDIMIENTOS

Documentos guía dentro de los cuales se lleva a cabo la explicación de la metodología o protocolo bajo el cual se debe llevar a cabo cada actividad de su correspondiente proceso, teniendo presente las bondades del sistema existente en un momento determinado. Así mismo establece las responsabilidades de las personas (trabajadores y/o colaboradores) involucradas, los formatos que deben ser diligenciados antes, durante y/o después de cada actividad y/o proceso, para que estos se conviertan en registros o soportes de lo que normalmente se realiza o ejecuta.

5.1.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Medicol USA, inc. a través del Proceso de Mejora Continua y la administración de los diferentes formatos en su totalidad, se encarga de controlar cada uno de estos en cuanto a los aspectos de su aprobación, modificación, actualización y

 MEDICOL USA Inc. Derma - Cosmetic Equipment	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 6 de 19
---	-------------------	---

divulgación. Así mismo vela por la óptima identificación de estos y su correcto archivo.

Todo lo anterior se encuentra registrado y explicado en el **Procedimiento Acciones de Mejora Continua y Auditorías Internas (PEAMCAI)**.

6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La responsable que se establezca, planee y ejecute el Sistema de Gestión de la Calidad, así como su respectivo proceso de mejoramiento, corrección y prevención, es el área de Calidad bajo la supervisión y aprobación de la Presidencia de Medicol USA, Inc. Para lo anterior es necesario que la Alta Gerencia comunique y haga pública la necesidad y el deseo de establecer este Sistema de Calidad, ya que para lograr este objetivo es necesario el compromiso y conocimiento de los empleados y/o trabajadores involucrados.

Como complemento de lo anterior y para establecer una guía como inicio del plan de acción, es necesario establecer una política y determinar unos objetivos acorde a ésta a través de los cuales se lleve a cabo el estudio y evaluación entre las expectativas planteadas y los resultados que día a día se logren. Teniendo siempre presente la importancia y el papel fundamental que juega la satisfacción de sus clientes tanto actuales como potenciales.

Por otra parte así como tiene a cargo el tema estratégico, es necesario que tenga presente la disposición y asignación tanto de recursos materiales como humanos coherentes y necesarios para poder llegar a lograr los objetivos trazados. Para lo cual y como apartado especial del Sistema de Gestión de la Calidad debe establecer parámetros que le indiquen en qué situación se encuentra frente a lo planteado y así poder llevar a cabo las acciones correctivas o en su defecto las preventivas según el horizonte de planeación que estime conveniente.

6.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Una vez se haya establecido la Política de Calidad de Medicol USA, Inc. es necesario que esta sea impresa, publicada en un sitio visible para todos los empleados y/o trabajadores y difundida, situación que garantice el pleno

conocimiento de las metas trazadas por la Alta Gerencia y su comprensión por parte de los trabajadores y/o empleados.

La siguiente es una política sugerida para que sea establecida, difundida e implementada dentro de Medicol USA, Inc.:

“Medicol USA, Inc. Organización dedicada a la distribución y comercialización de equipos dermocosméticos establece como política orientadora e inspiradora los siguientes principios:

- *Lograr la Satisfacción de las expectativas que tanto nuestros clientes como trabajadores y/o colaboradores establezcan y se incluyan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad*
- *Propender por el mejoramiento y ajuste continuo de las diferentes actividades a ser desarrolladas, lo cual se observe en los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.*
- *Lograr que la atención y respuesta a las peticiones recibidas se realiza en el menor tiempo posible y con la mejor alternativa, que refleje una ventaja competitiva frente a nuestra competencia.*
- *Estar a la vanguardia y en la capacidad de direccionar las diferentes actividades que se realizan día día acorde a la evolución y dinamismo del mercado en el cual se encuentra Medicol USA, Inc.”.*

OBJETIVOS DE CALIDAD

Dentro de las metas que deba trazarse Medicol USA, Inc. debe tenerse en cuenta la razón de la existencia de Medicol USA, Inc., los procedimientos que debe llevar a cabo antes de la culminación de su operación, el grado de satisfacción de sus clientes, la percepción de sus clientes acorde a los productos y/o servicios ofrecidos, la percepción intra-organizacional y el ambiente laboral, entre otras.

Objetivo	Actividades	Responsable	Método
Reducir los tiempos de entrega de los equipos negociados.	Revisar Lead Times y compromisos de entrega por parte de los diferentes Proveedores y los que se han establecido para la entrega de productos o	Encargado de Compras. Encargado de Distribución e Inventarios.	Definición y Administración de Lead Times.



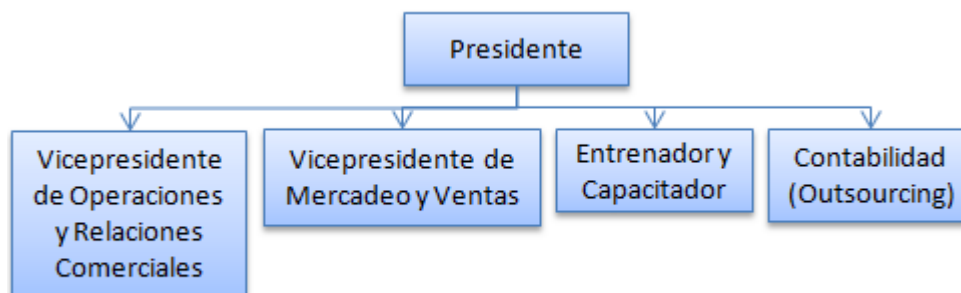
MANUAL DE CALIDAD

MEC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 8 de 19

	ejecución de servicios según especificación de los clientes.		
Reducir los tiempos de atención a las solicitudes de los clientes tanto internos como externos.	Ajustar y rediseñar el formulario y los tiempos establecidos para dar respuesta a cada uno de los clientes.	Encargado de Calidad. Encargado de Soporte Informático.	Portal Web
Ofrecer una mayor cantidad de productos y servicios que sean complemento a las necesidades actuales y futuros de los clientes.	Realizar análisis de necesidades de los clientes y estudio de mercado.	Representante de Ventas. Encargado del área Comercial.	Negociación realizada con los diferentes Proveedores.
Disminución del Inventario.	Generar demanda mayor a la actual, a la vez que se revise continuamente el estado y cantidad de inventario presente.	Representante de Ventas. Encargado de Distribución e Inventarios.	Desarrollo de transacciones y administración de la información registrada en QuickBooks.
Controlar la asignación de los recursos monetarios de la Organización.	Generar el Plan de asignación del Presupuesto lo cual garantice la correcta asignación de los recursos monetarios de la Organización	Encargado de Financiera	Revisión de Registros e históricos de los Estados Financieros y PYG.
Generar posicionamiento de marca, productos y servicios.	Replantear la imagen, slogan, productos y servicios actuales.	Representante de Ventas. Encargado de Soporte Informático.	Diseño de Marca, slogan, imagen y desarrollo de nuevos productos y servicios.
Velar por el bienestar y salud de los trabajadores de la Organización.	Crear, implementar y hacer el correspondiente seguimiento al Programa de Salud Ocupacional, el cual a su vez garantice el cumplimiento de los aspectos referentes a la Seguridad Industrial.	Encargado de Talento Humano.	Diseño y estructuración del Programa de Salud Ocupacional y el Reglamento de Seguridad Industrial.
Reestructurar y redefinir el Plan de negocio y el Mercado Objetivo.	Estudiar, analizar e identificar los clientes más relevantes que representen el mayor valor de la operación de Medicol USA, Inc.	Representante de Ventas. Encargado de Planeación Estratégica.	Definir y estructurar en torno a los objetivos y prioridad en cuanto a rentabilidad un ajuste o cambio del Plan de Negocio.
Definir el Plan de atención de	Estudiar, analizar e identificar las diferentes	Encargado de Mantenimiento.	Definir y estructurar en

<p>Instalaciones y Mantenimientos bajo lo cual se garantice la satisfacción de los clientes.</p>	<p>situaciones por las cuales se presentan fallas o mal funcionamiento de los equipos y de esta manera poder establecer los respectivos correctivos.</p>		<p>torno a los problemas que han presentado los equipos un ajuste o cambio del Plan de Mantenimiento e Instalación.</p>
--	--	--	---

6.2. ORGANIGRAMA

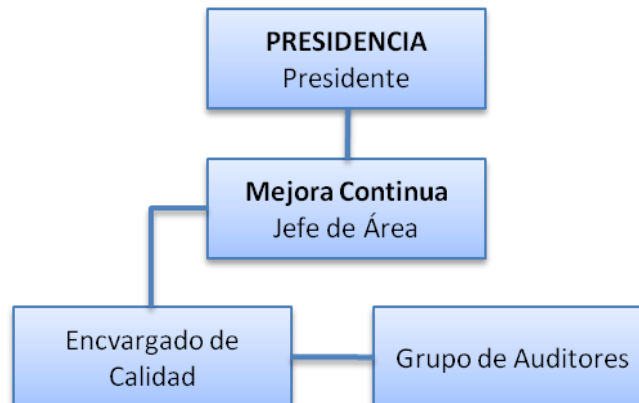


Dentro de este organigrama solo se contempla el personal que está dentro de la Oficina Principal, ya que acorde a la “**Presentación de la Empresa**”, existe representación de Medicol USA, Inc. en otros países pero bajo otras razones sociales que dependen exclusivamente de sí mismas.

Este tipo de organización representa una jerarquía centralizada, bajo la cual el Presidente lleva a cabo la decisión y aprueba cada actividad y/o proceso a ser llevado a cabo.

Así mismo los 2 Vicepresidentes a cargo de cada Área se encargan de ejecutar y coordinar el desarrollo de las actividades y/o procesos aprobados. En el caso de la parte de entrenamiento y Capacitación y la parte Contable, sus respectivas actividades se ejecutan previa confirmación y solicitud de la Presidencia.

6.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD



Las responsabilidades y autoridad de cada uno de los funcionarios respecto al Sistema de Gestión por Procesos, quedan establecidas de la siguiente manera:

Como Representante del Sistema de Gestión de Calidad o persona que estará organizando y haciendo una continua revisión del Sistema, se asigna al Presidente de Medicol USA, Inc., el cual estará respaldado por el jefe del Área de Mejora Continua, quien estará a cargo de las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión por Procesos.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión por Procesos y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización involucrados.
- Preparar la información pertinente para las revisiones del Sistema de Gestión por Procesos.
- Hacer seguimiento de acciones de mejora, correctivas y preventivas generadas como respuesta a las situaciones observadas dentro del Sistema de Gestión por Procesos.
- Verificar el funcionamiento y actualización del Sistema de Gestión por Procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 11 de 19
---	-------------------	--

Como apoyo se tendrá la colaboración del Encargado de Calidad, quién dispondrá de un grupo de Auditores Internos, los cuales serán responsables de la Auditoria Interna de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001 en su versión 2008 o a la nueva versión que se tenga de esta Norma. Teniendo como principales actividades en torno a las Auditorías Internas:


- Planificación.
- Preparación.
- Gestión de los informes.

Por su parte, el resto de los Trabajadores y/o colaboradores de Medicol USA, Inc. serán responsables de:

- Desempeñar sus actividades acorde con los requerimientos del Sistema de Gestión por Procesos.
- Identificar e iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de una no conformidad relacionada con las actividades, procesos y/o prestación de los servicios a su cargo.
- Aplicar los procedimientos conforme a la política y objetivos establecidos.

Con el fin de asegurar la satisfacción del cliente, se propone que anualmente se realicen mediciones de la satisfacción del cliente interno y externo, de esta manera se monitorea su percepción en relación al servicio prestado, tomando las acciones preventivas, correctivas y de mejora para aumentar constantemente su satisfacción. Según lo cual se establece una comunicación con los clientes externos (Clientes y personas interesadas en los productos y servicios de Medicol USA, Inc.), la cual se lleva a cabo a través de los comentarios y observaciones que estos registran en la página web o comunican a vía telefónica y/o por mail. Mientras que con los clientes internos (trabajadores y/o colaboradores de Medicol USA, Inc.) se lleva a cabo vía mail o telefónicamente.

Como medida para el control y seguimiento de la satisfacción de los clientes, se propone establecer indicadores de Gestión a través de los cuales se sepa el grado de cumplimiento que Medicol USA, Inc. tiene. Los cuales se deberían establecer

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 12 de 19
---	-------------------	--

propriadamente por los encargados de cada proceso y en relación a los factores que se identifiquen, tienen mayor impacto en la satisfacción del cliente.

Tales como:

- Cumplimiento de fechas.
- Consistencia de la información.
- Contenido Completo.
- Comunicación Permanente.
- Calidad de la Información publicada.
- Tiempos de envío.
- Material de Apoyo.

7. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Medicol USA, Inc. debe establecer un Sistema de Gestión por Procesos a través del cual documente y haga mantenimiento del mismo Sistema y de las partes que lo compongan, acorde a lo que establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008. Lo cual represente la mejora continua y su eficiencia acorde a las directrices que establece la Norma de Calidad, la reglamentación vigente y a los requerimientos que sus clientes tengan.

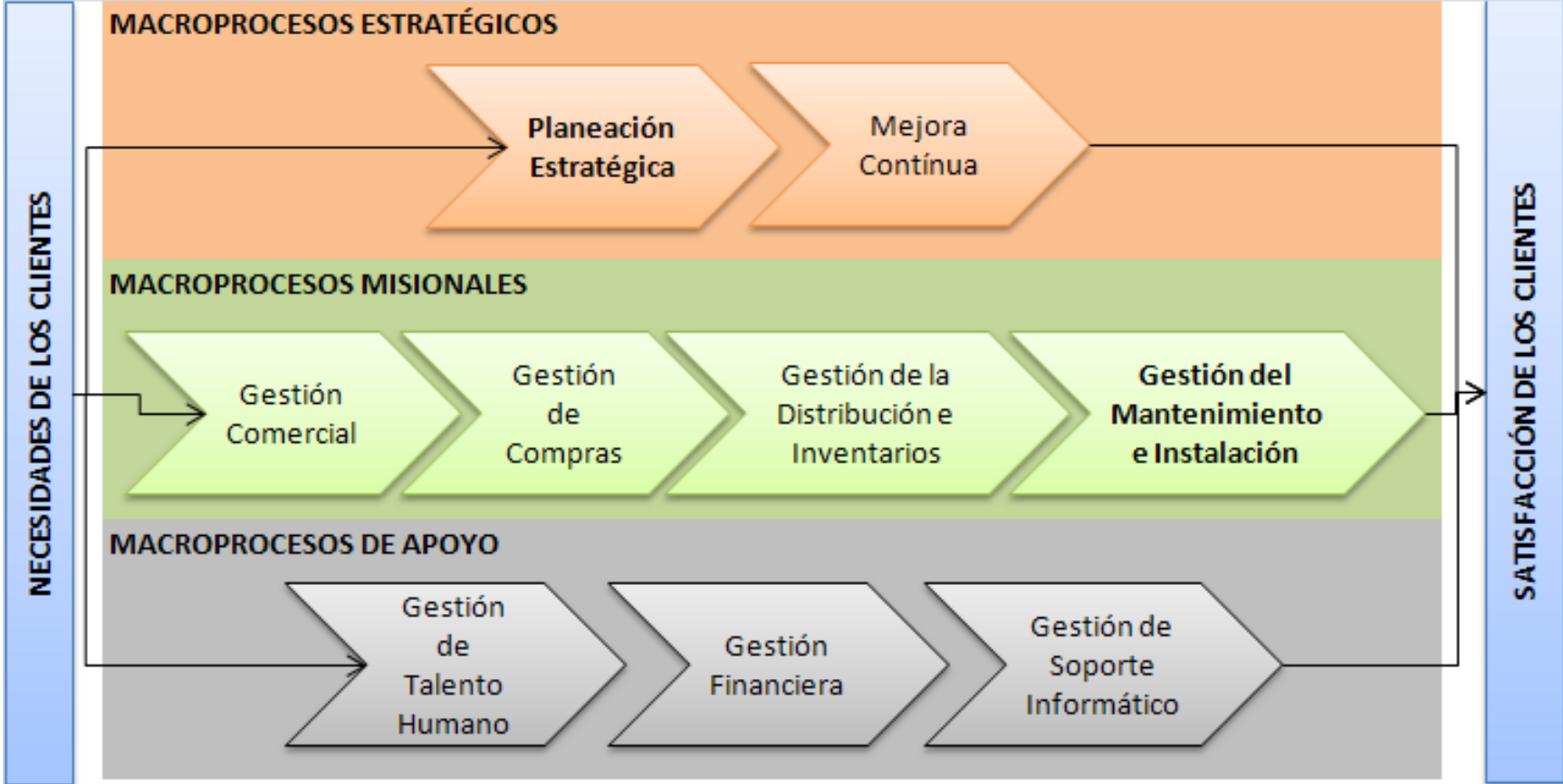
Para esto y como primer paso, se establece el Mapa de Procesos en el que se identifican y determinan tanto la secuencia e interacción de los diferentes procesos presentes en Medicol USA, Inc.

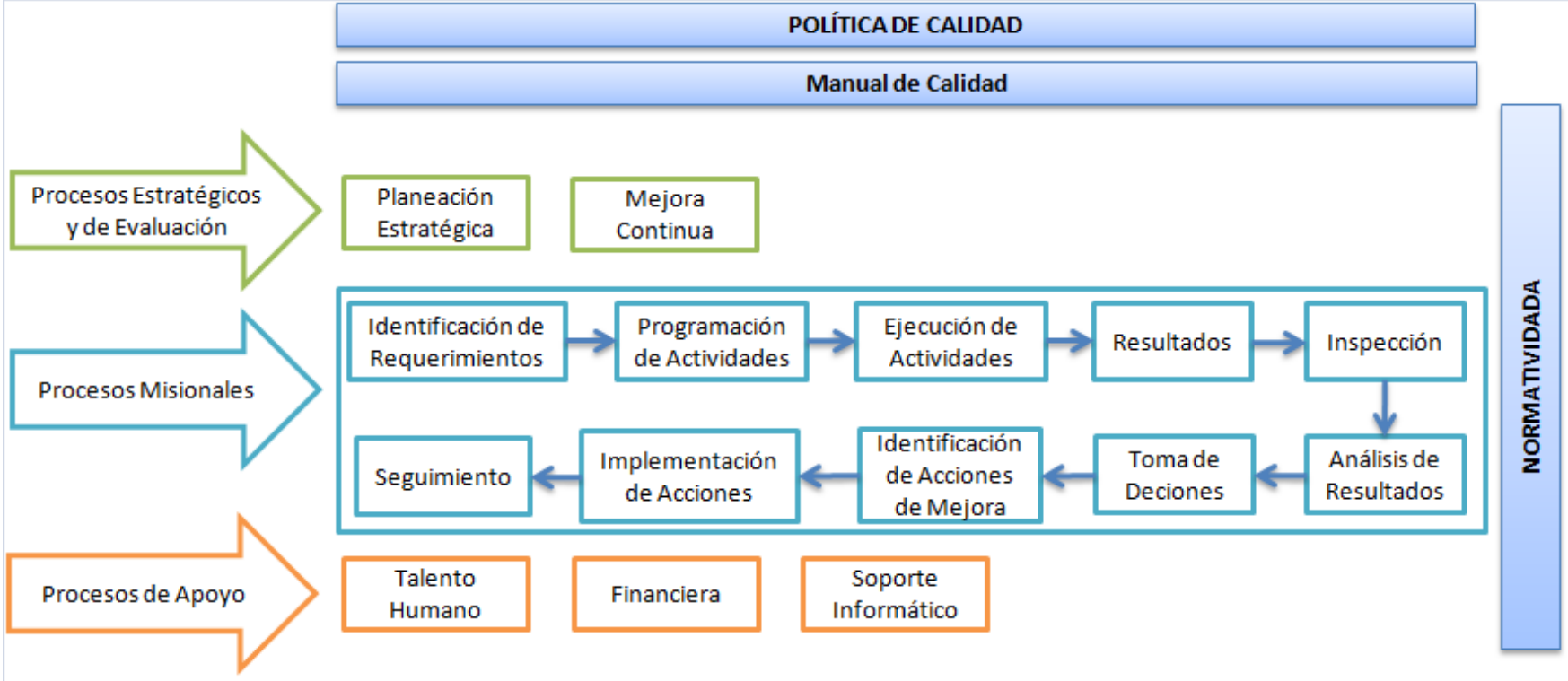
Así mismo para garantizar que a través de los procesos Misionales, se garantiza la satisfacción del cliente de Medicol USA, Inc., es necesario tener presente la secuencia de actividades o aspectos importantes a tener en cuenta durante la ejecución de estos procesos, tales como la plena identificación de requerimientos, la programación y ejecución de actividades, los resultados obtenidos, su inspección y análisis, la toma de decisión e implementación de acciones de mejora y su implementación y por último el seguimiento que se lleve a cabo de estos ajustes que garanticen que día a día la Organización se encuentre a la vanguardia de las necesidades de sus clientes, ya que ésta se encuentra en función de la satisfacción de sus clientes, ofreciéndoles el mejor servicio del Mercado.



MANUAL DE CALIDAD

MEC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 13 de 19





 MEDICOL USA Inc. Derma - Cosmetic Equipment	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 16 de 19
---	-------------------	--

8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

8.1. RECURSOS FÍSICOS

Contemplando la importancia de tener los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo normal o ideal de la operación, es vital que dentro de la planeación de las actividades y/o procesos a ser desarrollados, se garantice la existencia de los equipos a ser comercializados y negociados para a su vez ser distribuidos dentro de los clientes actuales y potenciales, ofreciendo los mejores productos, el mejor precio y el valor agregado que genere satisfacción y fidelización. Para lograr esto es necesario tener presente el **Procedimiento de Compras (PMGCO)**, dentro del cual se estipulan las actividades y procesos que se requieren antes de lograr o disponer de esta clase de recursos.

8.2. RECURSOS HUMANOS

Acorde al objeto social y las diferentes actividades y/o procesos a ser desarrollados, se establece el perfil de cada una de las personas que son necesarias para la ejecución de cada una de las actividades y/o procesos dentro de la operación normal.


Para Medicol USA, Inc. es importante garantizar la Calidad, comenzando por el capital humano que tiene, es decir, la educación, formación, habilidades, experiencia, motivación y desarrollo que cada uno de sus trabajadores y/o empleados tiene y desarrolla a través de su compromiso y aprehensión de los diferentes conocimientos tanto generales como específicos que les permitan desarrollar su trabajo de la mejor manera.

Para este punto y dentro del **Procedimiento de Talento Humano (PAGTH)** se definen los diferentes tipos de perfiles acorde al cargo a ser desarrollado.

8.3. INFRAESTRUCTURA

Medicol USA, Inc. cuenta con la siguiente infraestructura:

- Una Oficina Central.

 <p>MEDICOL USA Inc. Derma - Cosmetic Equipment</p>	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 17 de 19
--	-------------------	--

- Equipos informáticos.
- Redes de Comunicación.

8.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Siendo el recurso humano la fuerza que ejecuta y logra que los resultados se logren, es importante resaltar que el orden, mantenimiento y aseo de los puestos de trabajo sea el mejor para de esta manera mitigar cualquier clase de incidente o accidente dentro de las instalaciones.


9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para prestar un óptimo servicio, encaminado u orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes como es el propósito de la Gestión por procesos y la reglamentación o parámetros que establece la Norma ISO 9001 en su versión 2008, se debe llevar a cabo un amplio estudio de las necesidades reportadas y observadas en los clientes y el entorno para poder de esta manera establecer los diferentes servicios y productos, que sean la solución a esta clase de necesidades, ideándose así un plan a través del cual el cliente se identifique y conozca el mundo alrededor de Medicol USA, Inc.

Para lo anterior es importante revisar como se plantea este Plan de Acción, lo cual se explica dentro de la **Guía de Planeación Estratégica (GEPE)**.

9.1. PROCESOS DE SOPORTE AL CLIENTE

Para la identificación y conocimiento de los diferentes comentarios, inquietudes, sugerencias y recomendaciones que los diferentes clientes perciben o tienen acerca de los equipos y servicios suministrados o comercializados por parte de Medicol USA, Inc. se creó dentro de la página web, un formulario a través del cual se pueden confirmar los datos del cliente y estipular la observación correspondiente, para de esta manera poder revisar la situación expuesta y ofrecerle a la misma una oportuna solución a través de la cual todos los clientes queden satisfechos. Siendo este uno de los canales de comunicación entre Medicol USA, Inc. y sus clientes.

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 18 de 19
---	-------------------	--

Esto está contemplado dentro del **Procedimiento de la Gestión de Soporte Informático (PAGSI).**

9.2. SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

Por otra parte, Medicol USA, Inc. a través de sus Operadores Logísticos y la continua comunicación con sus clientes realiza un seguimiento a los pedidos que son despachados, esto a través de la revisión en línea en los portales de estas empresas, información que se le suministra a todos los clientes cada vez que se realiza algún envío o suministro.

Lo anterior se explica dentro de los procedimientos: **Procedimiento de Gestión Compras (PMGCO) y Procedimiento de Gestión de la Distribución e Inventarios (PMGDI).**


9.3. ENTREGA DE PEDIDOS A CONFORMIDAD

Para poder cumplir con los acuerdos comerciales establecidos entre Medicol USA, Inc. y sus clientes se desarrollan actividades que van desde la confirmación de existencias, compromiso de entrega, servicios post venta y de valor agregado, hasta descuentos por compras de economía de escala o volumen.

Lo anterior se explica dentro de los procedimientos: **Procedimiento de Gestión Comercial (PMGC), Procedimiento de Gestión de la Distribución e Inventarios (PMGDI), Gestión del Mantenimiento e Instalación (PMGMI), Gestión Financiera (PAGF).**

9.4. COMPRAS

Para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes que Medicol USA, inc. tiene, se lleva a cabo un estudio exhaustivo de las características y propiedades buscadas en cada uno de los equipos, accesorios o dispositivos a ser comercializados a sus clientes. Esto se garantiza a través del pedido bajo especificación y la revisión de los suministros recibidos por parte de los proveedores seleccionados.

	MANUAL DE CALIDAD	MEC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 19 de 19
---	-------------------	--

Lo anterior se encuentra expuesto dentro del **Procedimiento de Gestión de Compras (PMGCO)**.

9.5. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Como parte de la atención y solución a los inconvenientes que los clientes tienen con los equipos, dispositivos y accesorios comercializados por Medicol USA, Inc. la atención y reclamación ante el Proveedor o fabricante, se explica dentro del **Procedimiento de Gestión de Compras (PMGCO)**. Acorde todo a las especificaciones solicitadas y soportes.

9.6. MEJORA CONTÍNUA

Como medida para lograr la Mejora Continua o ajuste gradual de las diferentes actividades y/o Procesos, dentro de Medicol USA, Inc. se buscan identificar los aspectos que no se cumplen, ya sean estos con respecto a la Política de Calidad, los Objetivos y Metas Organizacionales planteadas para de esta manera determinar cuál de las siguientes acciones deben ser establecidas, implementadas y evaluadas:

- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Acciones de mejora continua

Todo como resultado de las continuas revisiones y de las auditorías internas que se lleven a cabo. Este numeral se encuentra expuesto dentro del **Procedimiento de Acciones de Mejora Continua y Auditorías Internas (PEAMCAI)**.



REGLAMENTO DE
HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL

RAHSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 5

REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



REGLAMENTO DE
HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL

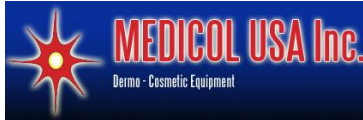
RAHSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 5

RESPONSABLES

- Encargado Talento Humano.

REGISTROS

- No se han establecido.



REGLAMENTO DE
HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL

RAHSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 3 de 5

REGLAMENTO

1ro: En cumplimiento de la legislación actualmente vigente, Medicol USA, Inc. pretende garantizar una adecuada y oportuna prevención de los accidentes e incidentes de trabajo, a la vez de las enfermedades profesionales. Para lo cual se destinará un grupo, conformado por trabajadores de todas las áreas para que estos velen por la Seguridad del resto de sus compañeros y el de sí mismos, esto se hace bajo lo establecido por:

Public Law 91-596

84 STAT. 1590

91st Congress, S.2193

December 29, 1970, as amended through January 1, 2004.

El Acto No. 1970, establece que *“para garantizar las condiciones seguras y saludables para los trabajadores y trabajadoras, se autoriza el refuerzo de las normas o estándares elaborados conforme a la Ley, ayudando y alentando a los Estados en sus esfuerzos por asegurar las condiciones de trabajo seguras y saludables, ofreciendo la investigación, información, educación y la formación en el campo de la Seguridad y Salud Ocupacional y para otros fines”*.

2do: Medicol USA, Inc. se compromete a establecer, modificar y hacer cumplir el Plan de Salud Ocupacional que se establezca.

3ro: Los riesgos presentes en Medicol USA, Inc. son los siguientes:



REGLAMENTO DE
HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL

RAHSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 4 de 5

Clasificación de los factores de Riesgo:

Riesgos Físicos <ul style="list-style-type: none">✓ Ruido✓ Iluminación✓ Radiaciones no Ionizantes	Riesgos Químicos <ul style="list-style-type: none">✓ Líquidos✓ Gases y vapores
Riesgos Biológicos <ul style="list-style-type: none">✓ Bacterias✓ Virus	Riesgos Mecánicos <ul style="list-style-type: none">✓ Equipos✓ Herramientas
Riesgos Ergonómicos <ul style="list-style-type: none">✓ Posturas✓ Sobre esfuerzos✓ Diseño del puesto de trabajo✓ Movimientos repetitivos	Riesgos Psicosociales <ul style="list-style-type: none">✓ Actividades a desarrollar✓ Atención a clientes
Riesgos Locativos <ul style="list-style-type: none">✓ Pisos✓ Techos✓ Almacenamiento✓ Orden y Limpieza	Riesgos Eléctricos <ul style="list-style-type: none">✓ Instalaciones eléctricas✓ Manipulación de equipos en reparación e instalación.
Riesgos Naturales <ul style="list-style-type: none">✓ Tormentas Eléctricas✓ Huracanes✓ Terremotos✓ Deslizamientos	Riesgos de Tránsito <ul style="list-style-type: none">✓ Colisiones✓ Volcamientos✓ Varadas✓ Atropellamientos
Otros <ul style="list-style-type: none">✓ Incendio✓ Explosión✓ Orden Público	



REGLAMENTO DE
HIGIENE Y SEGURIDAD
INDUSTRIAL

RAHSI – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 5 de 5

4to: Medicol USA, Inc. y sus trabajadores se comprometen a acatar y cumplir la legislación y normas técnicas que se encuentren relacionadas o enmarcadas en la búsqueda de la corrección y propensión de la Medicina Preventiva e Higiene y Seguridad Industrial dentro del lugar de trabajo y ambiente laboral.

5to: Medicol USA, Inc. en concordancia a su filosofía y deseo que todos sus trabajadores se desempeñen de la mejor manera, crea un programa de inducción con respecto a las actividades que estos van a desarrollar, en torno a las medidas de Prevención y Seguridad.

6to: Este Reglamento será divulgado para conocimiento de todos los trabajadores y a su vez será publicado para que cada vez que estos quieran revisarlo tengan la posibilidad y acceso a la información contenida en este documento.

7mo: Este Reglamento empieza a regir una vez haya sido registrado y tendrá vigencia hasta cuando este sufra o se le realice algún cambio sustancial o que se realice algún cambio o modificación de la legislación o normatividad bajo las cuales se guía este Reglamento para su cumplimiento.



PROTOCOLO DE
COTIZACIONES

PrMC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

PROTOCOLO DE COTIZACIONES

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE
COTIZACIONES

PrMC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

RESPONSABLES

- Representante de Ventas.

REGISTROS

- Cotización.



COTIZACIONES

En QuickBooks se hace clic en el botón “HOME” y se busca:

- a. La sección “Customers” y en esta sección se busca el link o transacción “Estimates”, se hace clic en ese link y aparece una ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes datos:
- b. En el slide box o casilla de la parte superior izquierda “Customer: Job”, se puede digitar el nombre del Cliente o a través de la pestaña de deslizamiento se puede buscar.
- c. En la Parte superior derecha se puede escoger el tipo de Cotización que es:
 - Custom Estimate
 - Proposal
 - Quote
 - Retail Estimate
- d. El Numero de la Cotización se asigna automáticamente ya que tiene un consecutivo.
- e. La fecha de la creación de la Cotización se diligencia automáticamente.
- f. En la tabla que aparece debajo de la casilla donde aparecen los datos del Proveedor, se encuentran las siguientes columnas:
- g. Ítem: Código del artículo a ser pedido. En estas Órdenes de Compra se pueden pedir todos los ítems que sean necesarios, no hay límite de ítems a ser pedidos.
- h. Description: Es el nombre del equipo, parte y/o accesorio que se va a solicitar al Proveedor.
- i. Qty: Es la cantidad por equipo, pieza o accesorio que va a ser pedida.
- j. Cost: Por defecto se confirma este valor unitario, ya que al momento de crear cualquier código se le ha confirmado el precio de compra. Esta casilla se puede modificar.



PROTOCOLO DE
COTIZACIONES

PrMC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 4 de 4

- k. Total: Es el producto de la cantidad confirmada por equipo, parte o accesorio por su valor unitario.
- l. Tax: Si corresponde a un suministro al cual se le deba aplicar el impuesto tributario correspondiente.
- m. Asi mismo si se le quiere hacer alguna observación o comentario al Proveedor, hay varia opciones para hacerlo:
- n. Escogiendo en la columna Ítem, la opción “CM” y después se hace clic en la casilla de la derecha, que corresponde a la descripción, se puede escribir el comentario u observación deseado. Esto se puede hacer después de cada Ítem a ser pedido o al final de todos.
- o. La otra opción es usar la casilla “Customer Message”, donde también se puede digitar las observaciones o comentarios necesarios.
- p. En la parte inferior derecha en el slide box o casilla “Tax” se estipula una de las siguientes opciones:
- “Non taxable”, si corresponde a una posible compra fuera del estado de California.
 - “Resale”, si corresponde a una venta para que el cliente realice nuevamente la venta de los equipos, parte y/o accesorios que va a comprar.
 - “Santa Clara County tax”, si corresponde a una posible compra dentro del estado de California.
- q. Una vez se ha confirmado que toda la información está completa y que se puede guardar la Orden de Compra en el sistema, se hace clic en “Save & Close”.



PROTOCOLO DE
FORMATO DE REGISTRO
DE INTERÉS

PrMFRI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 3

PROTOCOLO DE FORMATO DE REGISTRO DE INTERÉS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE
FORMATO DE REGISTRO
DE INTERÉS


PrMFRI – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 3

RESPONSABLES

- Representante de Ventas.

REGISTROS

- Formato de Registro de Interés (**FMRI**).

	PROTOCOLO DE FORMATO DE REGISTRO DE INTERÉS	PrMFRI – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 3
---	---	--

FORMATO DE REGISTRO DE INTERÉS

¿Cómo diligenciar el Registro de Interés?

- a. En el espacio “Nombre/Empresa”, diligenciar el nombre de la persona o del Organización interesada en adquirir bienes, servicios y/o información acerca de Medicol USA, Inc.
- b. En el espacio “Contacto”, diligenciar el nombre de la persona que recibiría la información.
- c. En el espacio “Teléfono”, diligenciar el número telefónico de contacto para realizar contacto y seguimiento.
- d. En el espacio “Fax”, diligenciar el número de fax al cual se pudiera enviar información o comunicados.
- e. En el espacio “Celular”, diligenciar el número celular al cual se podría contactar al interesado.
- f. En el espacio “e.mail”, estipular el correo de contacto al cual se pudiera contactar al interesado y/o enviar la información de interés del mismo.
- g. En el espacio “Dirección”, diligenciar el lugar al cual se puede enviar la información en físico de la cual el contacto está interesado en conocer. Incluyendo en este espacio diligenciar el estado, país y código postal según aplique.
- h. En el espacio “Observaciones”, diligenciar los comentarios, aclaraciones, preguntas, dudas, inquietudes o la información de las características referentes al servicio o bien que el cliente busca y por alguna casualidad no se encuentre dentro de las líneas de negocio de Medicol USA, Inc.



PROTOCOLO DE
FORMATOS DE
COMPRAVENTA

PrMFCV – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 5

PROTOCOLO DE FORMATOS DE COMPRAVENTA

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE
FORMATOS DE
COMPRAVENTA


PrMFCV – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 5

RESPONSABLES

- Representante de Ventas.

REGISTROS

- Formato de Venta Prepagada (**FMVP**).
- Formato de Venta a Crédito (**FMVC**).

	<p>PROTOCOLO DE FORMATOS DE COMPRAVENTA</p>	<p>PrMFCV – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 5</p>
---	---	--

FORMATOS DE COMPRAVENTA


1. ¿Cómo diligenciar el Formato de Venta a Crédito?

Parte superior:

- a. En el espacio “fecha”, diligenciar la fecha del día de la negociación.
- b. En el espacio “Sales Rep”, diligenciar el nombre del Representante de Ventas que cerró el negocio.
- c. En el espacio “Facturar a”, estipular el nombre del cliente o de la empresa a la cual se le está vendiendo el bien o servicio, el teléfono y fax.
- d. En el espacio “Enviado a”, estipular el nombre de la persona a la cual se le envía el bien. Así mismo especificar la dirección, ciudad, país, código postal (si aplica), teléfono y fax.
- e. En espacio “Tarjeta Profesional No.”, diligenciar este dato propio de cada especialista, si el equipo corresponde al uso exclusivo de los mismo y no sea de venta libre.
- f. En el espacio “Años de práctica”, diligenciar la experiencia del especialista al cual se le va a realizar la venta.

Siguiente sección:

- g. En la tabla que aparece es necesario diligenciar la “Cantidad”, “Descripción” y “Precio” por ítem a ser vendido.
- h. En el espacio “Fecha aproximada de envío”, estipular la fecha pactada con el cliente para el envío del bien o ejecución del servicio.
- i. En el espacio “Impuesto”, estipular si aplica o no algún impuesto y su valor acorde al valor total de la operación.
- j. En el espacio de “Costo de flete y manejo”, estipular si aplica algún cargo por razón de envío, dado que se incurra en este gasto.
- k. En el siguiente espacio “Forma de envío”, estipular el medio a través del cual el bien sería enviado, según su urgencia y costo de envío.
- l. En el siguiente espacio, estipular el tipo de pago del anticipo antes de la entrega del equipo o ejecución del servicio, ya sea este en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.

	<p>PROTOCOLO DE FORMATOS DE COMPRAVENTA</p>	<p>PrMFCV – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 5</p>
---	---	--

m. En el espacio final “Saldo pendiente”, estipular el saldo pendiente o total, acorde al anticipo que se haya realizado.

Siguiente sección:

n. En este enunciado estipular el número de meses a los cuales se difiere el pago del bien o servicio a ser adquirido o ejecutado, según sea el caso, el interés que debe asumir el cliente por cuestión del crédito y el valor que mensualmente este tendría que pagar hasta el pago de la totalidad del valor de los bienes y/o servicios a ser entregados y/o prestados.

Siguiente sección:

o. Acorde a la cantidad de tarjetas de crédito a través de las cuales se hará el pago total o del saldo pendiente, se debe diligenciar esta tabla, en la cual es necesario estipular la siguiente información por tarjeta:

- ✓ Seleccionar el tipo de tarjeta de crédito: Visa, MasterCard, American Express, Discover.
- ✓ El número de la tarjeta.
- ✓ Nombre tal y como aparece en la tarjeta.
- ✓ Dirección a la cual llegan los extractos de esta tarjeta.
- ✓ Firma del cliente.

2. ¿Cómo diligenciar el Formato de Venta Prepagada ?

Parte superior:

- a. En el espacio “fecha”, diligenciar la fecha del día de la negociación.
- b. En el espacio “Sales Rep”, diligenciar el nombre del Representante de Ventas que cerró el negocio.
- c. En el espacio “Facturar a”, estipular el nombre del cliente o de la empresa a la cual se le está vendiendo el bien o servicio, el teléfono y fax.



- d. En el espacio “Enviado a”, estipular el nombre de la persona a la cual se le envía el bien. Así mismo especificar la dirección, ciudad, país, código postal (si aplica), teléfono y fax.
- e. En espacio “Tarjeta Profesional No.”, diligenciar este dato propio de cada especialista, si el equipo corresponde al uso exclusivo de los mismo y no sea de venta libre.
- f. En el espacio “Años de práctica”, diligenciar la experiencia del especialista al cual se le va a realizar la venta.

Siguiente sección

- g. En la tabla que aparece es necesario diligenciar la “Cantidad”, “Descripción”, “Precio Unitario” y “Total” por ítem a ser vendido.
- h. En el espacio “Entrega Aproximada”, estipular la fecha pactada con el cliente para el envío del bien o ejecución del servicio.
- i. En el espacio “Total”, diligenciar el valor total de la compra.
- j. En el espacio “Impuesto”, estipular si aplica o no algún impuesto y su valor acorde al valor total de la operación.
- k. En el espacio de “Costo de flete y manejo”, estipular si aplica algún cargo por razón de envío, dado que se incurra en este gasto.
- l. En el siguiente espacio “Forma de envío”, estipular el medio a través del cual el bien sería enviado, según su urgencia y costo de envío.
- m. En el espacio final “Total”, estipular el valor total de la compra incluyendo los cargos adicionales.

Siguiente sección

- n. En el recuadro que aparece, seleccionar que clase de pago se va a realizar, en efectivo, en cheque o con alguna de las siguientes tarjetas: American Express, VISA/MasterCard, Discover.
- o. Para el caso del pago con tarjeta es necesario diligenciar el número de la misma, su expiración o vencimiento, nombre del cliente y la dirección a la cual llega el estado de cuenta.
- p. Firma del cliente.



PROTOCOLO DE
CREACIONES

PrMcr – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 6

PROTOCOLO DE CREACIONES

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE CREACIONES

PrMcr – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 6

RESPONSABLES

- Encargado de Compras.

REGISTROS

- Registro de Proveedores en QuickBooks.
- Registro de Ítems en QuickBooks.
- Registro de Clientes en QuickBooks.



CREACIONES EN QUICKBOOKS

A través del programa “QuickBooks” se lleva a cabo la creación de diferentes registros o documentos a través de los cuales se lleva a cabo el archivo, control y soporte de la operación comercial de Medicol USA, Inc. En este caso ítems, clientes y proveedores, los cuales se llevan a cabo de la siguiente manera:

Antes de realizar las creaciones hacer clic en el botón “HOME” y luego buscar la transacción o link para realizar la respectiva creación.

Creación de Ítems

- a. En la sección “COMPANY”
- b. Se hace clic en “Items & services”
- c. En la parte inferior izquierda en el botón “ítem” se despliegan las opciones y se selecciona “new”.
- d. En “type” se selecciona la clase de ítem a ser creado.
- e. Se diligencia la siguiente información:
 1. “Item name/number” y “manufacturer’s part number” estas 2 casillas corresponden a la misma información de código del ítem y para diligenciarla se tiene en cuenta la información que cada uno de los fabricantes estipula para que al momento de realizar una compra a proveedor, este sepa exactamente que es lo que se requiere.
 2. “Description on purchase transaction” y “Description on sales transaction” estas 2 casillas corresponden a la misma información de descripción del ítem y para diligenciarla se tiene en cuenta la información que cada uno de los fabricantes estipula para que al momento de realizar una compra a proveedor, este sepa exactamente que es lo que se requiere.
 3. “Cost” valor de compra por unidad de este ítem.



4. “COGS account” se especifica la cuenta contable a la cual pertenece o está relacionado este ítem.
 5. “Prefered vender” esta información es opcional y es para estipular o relacionar este ítem a un proveedor o proveedores que realizan la venta de esta clase de ítems.
 6. “Sales price” valor de venta por unidad de este ítem.
 7. “Tax code” se escoge la opción “tax”.
 8. “Income account” se escoge la opción “100 sales”.
- f. Una vez diligenciada y verificada toda la anterior información se hace clic en “OK”.

Creación de Clientes

- a. En la sección “Customers” se hace click en el botón “Customers” y se abre una ventana.
- b. En la parte superior izquierda se hace clic en el botón “New Customer & Job” y se selecciona la opción “New customer”.
- c. Se abre una nueva ventana donde se debe diligenciar la casilla “Customer name” digitando el nombre del nuevo cliente.
- d. En la pestaña “Address info” se diligencia la siguiente información:
 1. “Company name” si este cliente está relacionado o trabaja con alguna compañía.
 2. “First name”, el nombre del nuevo cliente.
 3. “Last name”, el apellido del nuevo cliente.
 4. “Phone”, el teléfono del nuevo cliente.
 5. “Fax”, el fax del nuevo cliente.
 6. “e-mail”, el correo electrónico del nuevo cliente.



- e. En la misma pestaña en la parte inferior en la sección “Addresses” en “Bill to” se debe diligenciar (digitar) la siguiente información en el siguiente orden:
 - 1. Nombre del contacto
 - 2. Dirección
 - 3. Ciudad, País
 - 4. Código postal.
- f. Si el lugar de envío del equipo es el mismo lugar al cual se envía la factura de cobro se hace clic en “copy”, de lo contrario se debe estipular esta información en la sección “”.
- g. Una vez diligenciada y verificada toda la anterior información se hace clic en “Ok”.

Creación de Proveedores

- a. En la sección “Vendors” se hace clic en el botón “Purchase Orders” y se abre una ventana.
- b. En el slide box o casilla de la parte superior izquierda “Vendor”, se hace clic en la pestaña para que se despliegue y de esta manera poder hacer clic en “<Add new>”, de esta manera aparece otra ventana en la cual debemos especificar los siguientes datos del nuevo Proveedor:
- c. En la Parte superior
 - 1. Vendor Name: Nombre del Nuevo Proveedor
 - 2. La fecha se diligencia automáticamente con la fecha de la creación del Proveedor.
- d. En la pestaña “Address Info”
 - 1. Company Name: Nombre del Nuevo Proveedor



2. Mr./Ms/...: Si lleva algún título
3. First Name: Nombre de la persona de contacto.
4. Last Name: Apellido de la Persona de contacto.
5. Contact: Nombre y apellido de la persona de contacto.
6. Phone: El teléfono de la empresa.
7. Fax: El FAX de la empresa.
8. Alt. Phone: Otro teléfono donde se puedan contactar.
9. Alt. Contact: Nombre de otra persona que esté a cargo.
- 10.E-mail: Mail de la persona de contacto.
- 11.Cc: Mail al cual se puede enviar copia, como parte de la veracidad del envío y recepción del mensaje a ser enviado.
- 12.En la parte Inferior hay un Botón “Address Details”, el cual al hacerse clic sobre el abre una nueva ventana, donde se deben diligenciar los siguientes datos:
 - i. City: Ciudad donde están ubicados.
 - ii. State/Province: Estado o Provincia.
 - iii. Zip/Postal Code: Código Postal.
 - iv. Country/Region: Pais o Region.
 - v. Note: Cualquier comentario que sea necesario ser llevado a cabo.
 - vi. Una vez diligencia la anterior pestana se hace clic en “OK”, para confirmar la información y volver a la ventana anterior.
- 13.Las pestanas “Additional Info” y “Account Prefill” se dejan en blanco y se hace clic en “OK” para confirmar la creación del nuevo Proveedor.



PROTOCOLO DE ENVÍO
DE EQUIPOS Y
DOCUMENTACIÓN

PrMEED – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 5

PROTOCOLO DE ENVÍO DE EQUIPOS Y DOCUMENTACIÓN

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE ENVÍO
DE EQUIPOS Y
DOCUMENTACIÓN


PrMEED – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 5

RESPONSABLES

- Encargado de Inventarios y Distribución.

REGISTROS

- FedEx.
- UPS.
- USPS.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ENVÍO DE EQUIPOS Y DOCUMENTACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">PrMEED – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 5</p>
---	--	--

Estrategia de envío de equipos y documentos

Teniendo en cuenta las diferentes ventajas competitivas y precios que ofrecen cada una de las empresas alrededor del sector de envíos, Medicol USA, Inc. ha definido como sus 3 empresas claves para el envío de productos tanto a nivel nacional e internacional, las empresas UPS, FedEx y USPS. Para lo cual una de estas es seleccionada, dependiendo la tarifa que tenga en el momento del envío, la clase del envío (nacional e internacional) y el peso del equipo(s) o documento(s).


Protocolo para envío a través de Fedex

Envíos Internacionales

- a. Diligenciar los datos que requiere el sistema de FedEx.
- b. Emisión de 7 documentos:
 - Páginas 1 y 2: Corresponden a copias de la etiqueta que identifican el envío y deben ser pegadas a la caja del envío.
 - Página 3: Recibo, documento resumen donde aparece la información del envío.
 - Páginas 4, 5, 6 y 7: Corresponden a 4 copias de la factura, documento donde se declara que clase de envío se está realizando y que valor comercial tiene.
- c. Fotocopiar una etiqueta, el recibo y una factura, para de esta manera llevar el archivo de esta documentación como soporte del envío.
- d. Es importante que al momento de realizar la entrega del paquete se garantice la entrega de los documentos emitidos a excepción del recibo.

Envíos Nacionales

- a. Diligenciar los datos que requiere el sistema de FedEx.
- b. Emisión de 3 documentos:
 - Páginas 1 y 2: Corresponden a 2 copias de la etiqueta que identifican el envío y deben ser pegadas a la caja del envío.
 - Página 3: Recibo, documento donde se declara que clase de envío se está realizando y que valor comercial tiene.

	PROTOCOLO DE ENVÍO DE EQUIPOS Y DOCUMENTACIÓN	PrMEED – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 5
---	---	--

- c. Fotocopiar una etiqueta y el recibo, para de esta manera llevar el archivo de esta documentación como soporte del envío.
- d. Es importante que al momento de realizar la entrega del paquete se garantice la entrega de los documentos emitidos a excepción del recibo.

Protocolo para envío a través de UPS

Envíos Internacionales

- a. Diligenciar los datos que requiere el programa de UPS instalado en el computador.
- b. Impresión de etiqueta que identifica el envío y debe ser pegada a la caja del envío
- c. Impresión de 3 copias de la factura, documento donde se declara que clase de envío se está realizando y que valor comercial tiene.


Envíos Nacionales

- a. Diligenciar los datos que requiere el programa de UPS instalado en el computador.
- b. Impresión de etiqueta que identifica el envío y debe ser pegada a la caja del envío

Protocolo para envío a través de USPS (Correo Certificado de Estados Unidos)

Envíos Internacionales

- a. Determinar qué clase de caja o de sobre se requiere para el envío.
- b. Diligenciar en el formato establecido por USPS los datos del Remitente, del Destinatario y especificar la información relacionada a que contiene el paquete, la cantidad y el valor comercial a ser declarado.
- c. Ir a la oficina de correo postal más cercana y pagar el valor que esté estipulado para esta clase de envío.

	PROTOCOLO DE ENVÍO DE EQUIPOS Y DOCUMENTACIÓN	PrMEED – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 5 de 5
---	---	--

Envíos Nacionales

- a. Determinar qué clase de caja o de sobre se requiere para el envío.
- b. Escribir en un lugar visible los datos del Remitente y del Destinatario.
- c. Ir a la oficina de correo postal más cercana y pagar el valor que esté estipulado para esta clase de envío.



PROTOCOLO DE
RECEPCIÓN DE
ÓRDENES DE COMPRA

PrMROC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE
RECEPCIÓN DE
ÓRDENES DE COMPRA

PrMROC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

RESPONSABLES

- Encargado de Almacén.

REGISTROS

- Orden de Compra.
- Informe de Inventario en Mano y de Inventario en Orden de Compra.



Revisión de Órdenes de Compra de Compra pendientes por recepción y proceso de recepción de estas

A través del programa “QuickBooks” se lleva a cabo la confirmación de la recepción de los diferentes ítems que contempla una Orden de Compra. Con base a lo que se solicita a los proveedores ser entregado, se confirma si cantidad pedida es la misma que la cantidad entregada y de esta manera se hace el cargue al inventario. Para lo cual es importante primero establecer qué Órdenes de compra por cada Proveedor están pendientes por confirmar su recepción en el sistema y luego si realizar este proceso.


Revisión del Consolidado de las Órdenes Pendiente por confirmar su recepción:

Para poder realizar esta confirmación es necesario abrir la aplicación “QuickBooks”

Abrir la Pantalla Home o hacer clic sobre el botón “HOME” para acceder a todas las transacciones preestablecidas la de transacciones y ahí buscar el link u opción “Receive Inventory”.

Una vez se ha hecho clic en este link u opción es importante tener presente la siguiente información:

1. Si se hace clic sobre la opción “Receive Inventory with Bill”, se confirma que se va a realizar la recepción de la mercancía y se va a realizar el pago acorde al plazo de pago establecido en el sistema, generando un pago automático que ordena el computador al número de cuenta del banco que se ha establecido para realizar este pago. Para el caso de Medicol USA, Inc. esta opción no se usa ya que los pagos se hacen manuales, no automáticos.
2. Si se hace clic en la otra opción “Receive Inventory without Bill”, se confirma que se va a realizar la recepción de la mercancía y se va a realizar el pago de forma manual. Situación que está establecida en Medicol USA, Inc.

 <p>MEDICOL USA Inc. Dermo - Cosmetic Equipment</p>	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA	PrMROC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 4 de 4
--	---	--

En la pestaña vendor se selecciona el proveedor, se digita el nombre o se usa la pestaña para seleccionarlo.

Clic en YES

Confirmación de Recepción de Órdenes de Compra en su totalidad:

Para poder realizar esta confirmación es necesario abrir la aplicación realizar la Revisión del Consolidado de las Órdenes Pendiente por confirmar su recepción.

Seleccionar la orden de compra o las órdenes de compra que están confirmadas como recibidas en físico. Hacer clic en OK.

Cambio de la fecha acorde a la fecha de entrega de la Orden de Compra

Clic en Save & Close y clic en Yes queda confirmada

Confirmación de Recepción de Órdenes de Compra en su totalidad:

Para esta clase de confirmación se realiza el mismo proceso que para la Confirmación de Recepción de Órdenes de Compra en su totalidad, pero es necesario que antes de hacer clic en Save & Close, se confirme la cantidad que se recibió por cada ítem. Para de esta manera hacer clic en Save & Close, clic en Yes y automáticamente el sistema solo genera el faltante para esa Orden de Compra.



PROTOCOLO DE
FACTURACIÓN

PrAF – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

PROTOCOLO DE FACTURACIÓN

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE
FACTURACIÓN

PrAF – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

RESPONSABLES

- Encargado de Facturación.

REGISTROS

- Factura.



Creación de una factura

A través del programa “QuickBooks” se lleva a cabo la creación de diferentes registros o documentos a través de los cuales se lleva a cabo el archivo, control y soporte de la operación comercial de Medicol USA, Inc. En este caso la creación de las facturas, las cuales se llevan a cabo de la siguiente manera:

- a. Es necesario abrir el programa “QuickBooks” en el computador.
- b. Una vez estamos en la página principal, es necesario identificar la sección sombreada que corresponde a las transacciones de los clientes, llamadas “CUSTOMERS”.
- c. Hacer doble clic en el ícono “CREATE INVOICES”.
- d. Una vez se ha entrado a esta transacción, se puede observar que el número de la factura a ser creada se genera automáticamente acorde al consecutivo que el sistema tenga al momento de crearse esta factura.
- e. Es necesario llevar a cabo el cambio y/o cerciorase que la fecha de este documento sea la fecha del día de su creación.
- f. En la sección “BILL TO” aparece por defecto la información de este cliente que ha sido previamente confirmada. Es decir este cliente ya se encuentra creado en el sistema con anterioridad.
- g. En el campo correspondiente al número de la Orden de Compra “P.O. Number” se debe digitar el mismo número de documento que tiene el formato del convenio de venta (sea este a crédito o express).
- h. En la sección “Terms” se escoge el término de pago acorde al cual se llevó a cabo la negociación, para así tener un soporte de cómo se realizó la negociación.
- i. En la sección del representante “Rep” se selecciona la persona que llevó a cabo la venta.
- j. En la sección “Ship” se estipula la fecha de envío del equipo. Para esta sección es importante que esta fecha corresponda a la fecha real de envío



ya que en muchas de las ocasiones la entrega de los equipos se realiza en los shows o demostraciones que se realizan y esto se hace para evitar confusión y doble envío del equipo.

- k. En la sección “Via” se selecciona la forma del envío del equipo.
- l. Mas debajo de estas secciones y en la tabla que se ve en la pantalla se debe diligenciar la información correspondiente al equipo a ser enviada y su información.
- m. En la Columna “Quantity” se estipula la cantidad del envío.
- n. En la columna “Item code” se selecciona el código del ítem que se va a enviar.
- o. En la columna “Price each” se digita el valor unitario siempre y cuando el valor que se genera por defecto en el sistema no sea el verdadero por lo que no se ha realizado actualización de precios.
- p. En la parte inferior de la pantalla aparece una sección llamada “Tax” donde se debe seleccionar una de las siguientes opciones según sea el caso:
 - 1. “Non taxable”: Cuando es una venta que se realiza fuera del estado de California.
 - 2. “Resale”: Cuando es una venta que se realiza y la persona o empresa que compra va a volver a vender.
 - 3. “Santa Clara County Tax”: Cuando es una venta que se realiza dentro del estado de California.
- q. Par estipular más ítems en la misma factura se llevan a cabo los literales “m”, “n” y “o” de este protocolo por cada uno de los ítems a ser facturados, teniendo presente que cada uno quede estipulado en una fila diferente al otro.
- r. Una vez diligenciada y verificada toda esta información se hace clic en el botón “Save & Close”.



PROTOCOLO DE PAGOS

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



RESPONSABLES

- Encargado de Facturación.

REGISTROS

- Comprobante de pago.



Confirmación de pago

A través del programa “QuickBooks” se lleva a cabo la creación de diferentes registros o documentos a través de los cuales se lleva a cabo el archivo, control y soporte de la operación comercial de Medicol USA, Inc. En este caso las confirmaciones de pago, las cuales se llevan a cabo de la siguiente manera:

- a. Es necesario abrir el programa “QuickBooks” en el computador.
- b. Una vez estamos en la página principal, es necesario identificar la sección sombreada que corresponde a las transacciones de los clientes, llamadas “CUSTOMERS”.
- c. Se hace doble clic sobre este ícono “CUSTOMERS”
- d. En la pestaña “customers & jobs” se usa el text box “find” para buscar al cliente ya sea por su nombre o apellido .
- e. Una vez la búsqueda alla terminado, se hace clic en el nombre del cliente, para que en la parte derecha de la pantalla aparezca la información de este cliente.
- f. En la pestaña “new transactions” se selecciona “receive payments”.
- g. Manualmente se digita el monto en “amount”.
- h. Se selecciona el método de pago “Pmt. method”.
- i. Si el método de pago seleccionado es tarjeta de crédito, se habilitan las casillas “CardNo” y “Exp.date”, las cuales corresponden al número de la tarjeta de crédito y la fecha de expiración de la misma tarjeta, información que es vital digitar.
- j. En la sección “date” es necesario poner la misma fecha que aparece en el recibo de depósito ya que de no ser así se podría llevar a cabo un doble cobro.
- k. Una vez diligenciada y verificada toda la anterior información se hace clic en “Save & Close”.



PROTOCOLO DE COBRO
DE PAGOS A CRÉDITO

PrACPC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

PROTOCOLO DE COBRO DE PAGOS A CRÉDITO

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



PROTOCOLO DE COBRO
DE PAGOS A CRÉDITO


PrACPC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

RESPONSABLES

- Encargado de Facturación.

REGISTROS

- Comprobante de pago.

	PROTOCOLO DE COBRO DE PAGOS A CRÉDITO	PrACPC – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 4
---	--	--

Confirmación de pago

Para llevar a cabo el cargo o cobro de una venta realizada a crédito, es necesario tener presente el formato de “Forma de Crédito”, documento a través del cual se lleva a cabo la venta de equipos y en donde se estipula la información de la tarjeta de crédito a la cual se le va a realizar el cargo correspondiente a la negociación realizada con el cliente. Así mismo y para llevar a cabo una mejor Gestión es necesario si se tiene el consolidado o grupo de formatos que están pendientes por realizar el cargo y confirmación de pago, para de esta manera llevar a cabo un óptimo seguimiento.

En este formato es importante que aparezca o estén los siguientes datos:

- El número de la tarjeta.
- El mes y año de vencimiento.
- Los números de verificación (la cantidad de números de verificación depende de que banco es la tarjeta).
- El valor de la Venta.
- La forma de pago, es decir, que valor y cada cuanto se va a realizar el cargo.

Una vez se tiene presente toda la anterior información, se usa el datafono. Equipo que nos permite realizar el cobro siempre y cuando se tenga toda la anterior información.

1. Deslizar la tarjeta por el datafono.
2. Digitar el número de la tarjeta.
3. Se oprime “ENTER”.
4. Se digita la fecha de Vencimiento de la siguiente manera, mes y luego año de la siguiente manera: mm/aa (0715).



PROTOCOLO DE COBRO
DE PAGOS A CRÉDITO

PrACPC – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 4 de 4

5. Se oprime “ENTER”
6. Se digitan los números de verificación.
7. Se oprime “ENTER”.
8. Se digita el valor de la venta teniendo presente que hay que confirmar los centavos sin importar que estos sean cero.
9. Se oprime “OK” 3 veces.
10. Si el cargo es aprobado, en el display o pantalla del datafono aparecerá un mensaje de aprobación. De lo contrario aparecerá un mensaje de rechazo.
11. Si es aprobada la transacción o cobro, el comprobante de pago de cose al Formato “Forma de Crédito” y se archiva.



GUÍA PARA EL ACCESO Y
ACTUALIZACIÓN DE LA
PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 1 de 19

GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



GUÍA PARA EL ACCESO Y
ACTUALIZACIÓN DE LA
PÁGINA WEB


GAAAPW – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 2 de 19

RESPONSABLES

- Encargado de Soporte Informático.

REGISTROS

- Información publicada en la Página Web.

	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 3 de 19</p>
---	---	---

Guía para poder trabajar con la Pagina Web

1. Modos de ACCESO:

1.1. Acceso a las carpetas:

- a. Hacer clic en “*Start*” o “*Inicio*”, buscar el link “*My computer*”, en este buscar la carpeta “*HP_PAVILION(C:)*”, dentro de esta carpeta hacer clic en “*Documents and Settings*”, hacer clic en la carpeta “*HP_Administrator*”, hacer clic en “*Aplication Data*”, en este hacer clic en “*Adobe*”, dentro de las aplicaciones que aparecen hacer clic en “*Dreamweaver CS4*”, en este hacer clic en “*en_US*”, acceder a la carpeta “*Configuration*”, aqui hacer clic en “*Server Conections*” y seleccionar la página web que se llama “*Medicol USA Inc*”.
- b. Al acceder a la carpeta Medicol USA Inc, todo los archivos que se encuentran por fuera de las carpetas que ahí aparecen, corresponden a las páginas (html) o links que hacen parte de la página web en ingles.

Por otra parte, las carpetas que aparecen dentro de la carpeta Medicol USA Inc, corresponden a lo siguiente:

- ✓ **CSS:** Es el Layout de la pagina web, es decir donde se determinan y establecen todos los parámetros que debe tener la pagina en general.
- ✓ **es:** Es la carpeta que corresponde a toda la información de la pagina web en español.
- ✓ **Downloads:** Es la carpeta dentro de la cual se guardan los archivos, tales como los brochures, los cuales pueden ser descargados por cada visitante en la página web.
- ✓ **Images:** Es la carpeta dentro de la cual se guardan los archivos, tales como las fotos, banners y publicidad que van a ser mostrados en la página web.



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 4 de 19

Esto se puede observar en la **figura 1**.

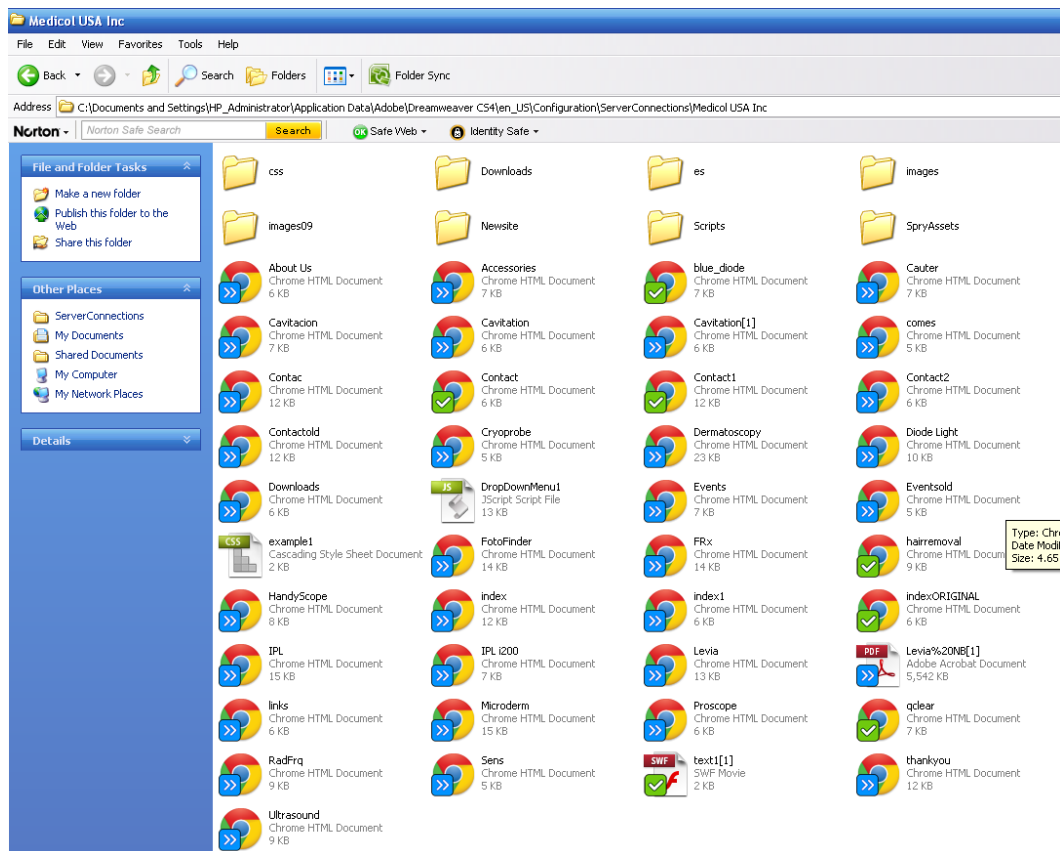


Figura 1. Carpetas de las páginas web

1.2. Acceso para modificar los códigos de la página web: Realizar modificaciones, actualizaciones, correcciones, etc.

- a. Hacer clic en “*Start*” o en “*Inicio*” y buscar el icono “*Dreamweaver CS4*”, hacer clic sobre él. Automáticamente se abre esta aplicación que es la que deben usar para agregar o modificar la pagina web. Esto se puede observar en la **figura2**.



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 5 de 19

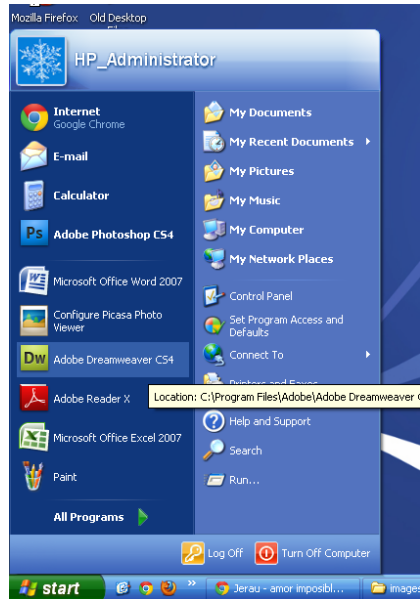


Figura 2. Acceso al programa o aplicación Dreamweaver CS4.

La página web está dividida en 2 partes:

- La parte de inglés.
 - La parte de español.
- b. Cuando accedan a esta aplicación cerciéndose que en la parte derecha de la pantalla, haya 3 ventanas y en la de la mitad esté toda la información de la página. Esto se puede observar en la **figura 3**.



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 6 de 19

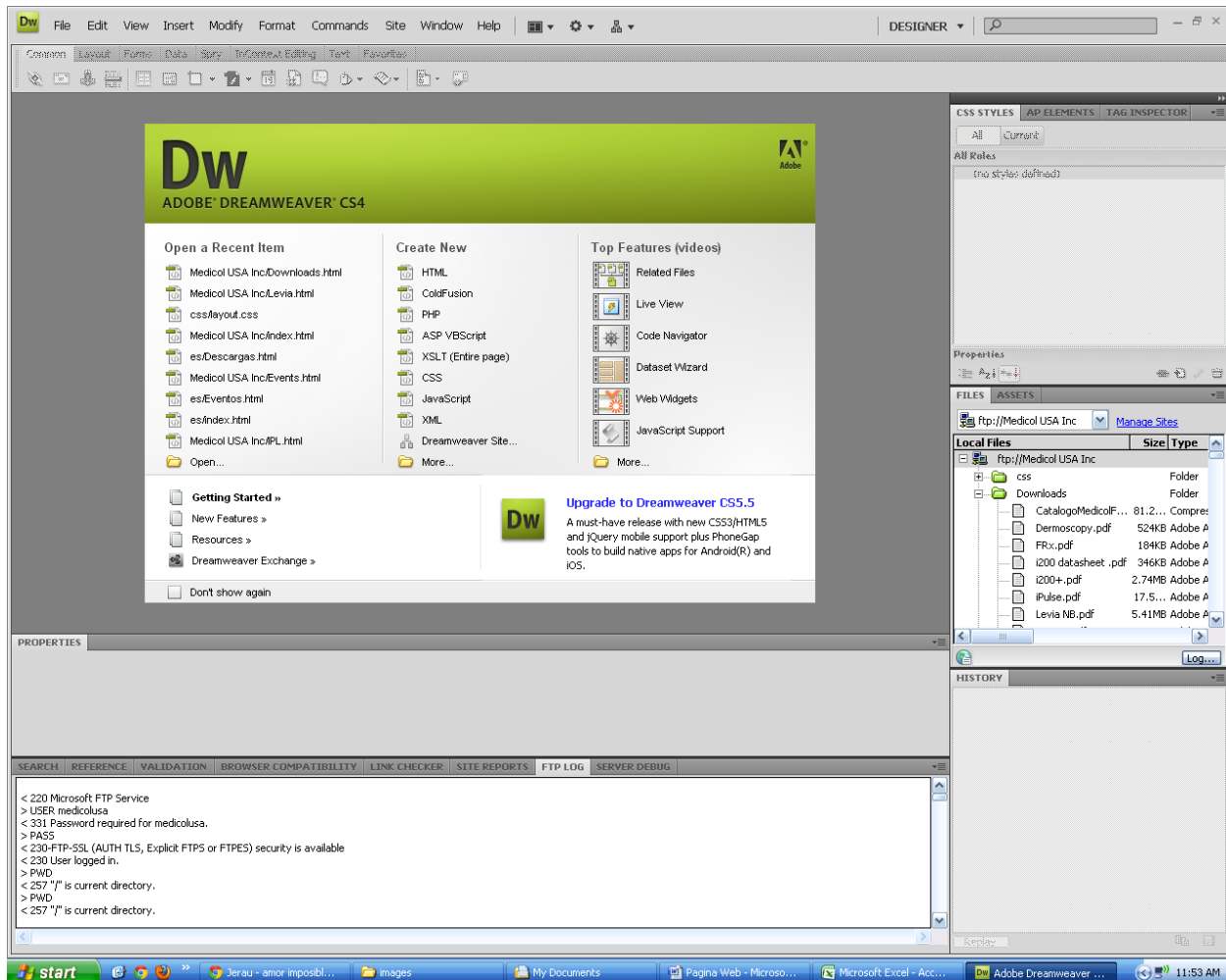


Figura 3. Ventana inicial en Dreamweaver CS4.

- c. Cierren todas las carpetas. Esto se hace en la ventana de la mitad de la parte derecha, como lo muestra la figura. Esto se hace para saber exactamente sobre



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 7 de 19

que link o pagina web (en inglés o español) se va a trabajar. Esto se puede ver en la figura 4.

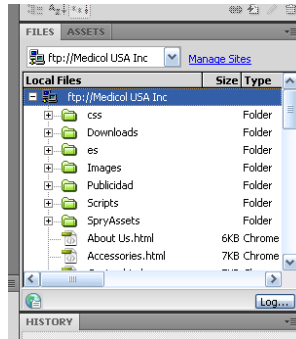


Figura 4. Listado de carpetas correspondientes a las páginas web (en inglés y español) creadas en *Dreamweaver*.

- d. Todo lo que este dentro de la carpeta “CSS”, corresponde al *Layout* de la pagina web, es decir donde se determinan y establecen todos los parámetros que debe tener la pagina en general.
- e. Todo lo que este dentro la carpeta que tiene nombre “es” corresponde a todo lo de la página web en español.
- f. Todo lo que este dentro de la carpeta “*Downloads*” corresponde a los archivos que pueden ser descargados por cada visitante en la página web.
- g. Todo lo que este dentro de la carpeta “*Images*” corresponde a las fotos, banners y publicidad que van a ser mostrados en la página web.
- h. Todo lo que queda por fuera de carpetas y esta debajo de la carpeta “*SpryAssets*” corresponde a la página de inglés.
- i. Es importante tener presente que siempre que se quiera llevar a cabo alguna actualización o modificación de la información, los gráficos y la manera en la cual están diseñadas las páginas web (en inglés y español) y a su vez los



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 8 de 19

diferentes links, es necesario determinar el nombre del link cuya extensión sea “.html”, como lo muestra la **figura 5**.

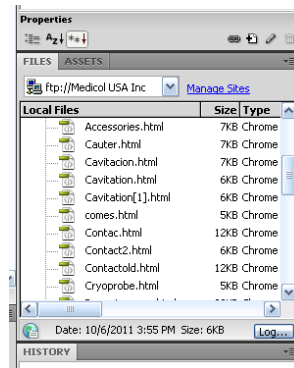


Figura 5. Ejemplo de links que a su vez son archivos “html” como el de la página web.

- j. Sobre estos archivos será necesario hacer doble clic para que se logre ver la información acorde a lo que muestra la **figura 6**.

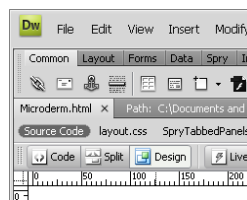


Figura 6. Opciones para visualizar la información de las páginas web (en inglés y español).

- k. Según la cual y dependiendo la opción sobre la que se haga clic, usted podrá observar la información de diseño o de código para determinar qué tipo de modificación o actualización se va a llevar a cabo y donde, es decir en que parte



GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 9 de 19

de la página se va a llevar a cabo. Para esto en la parte superior izquierda de la ventana podrá encontrar las 2 opciones “Code” y “Design”. Haciendo clic en la opción “Code” usted podrá revisar el código y el lenguaje a través del cual *Dreamweaver* muestra la información en Internet, mientras que haciendo clic en “Design”, usted podrá observar la vista que quedaría en Internet una vez se guardan los cambios realizados.

- I. Así mismo y si selecciona algún código, parte de este o está el cursor en determinada parte en la opción “Code” y se hace clic en la opción “Design”, *Dreamweaver* le mostrara a que parte del diseño le corresponde el código seleccionado o donde se encuentre el cursor, lo cual se ve en la **figura 7**, en la parte sombreada en verde. E inversamente funciona de la misma manera.

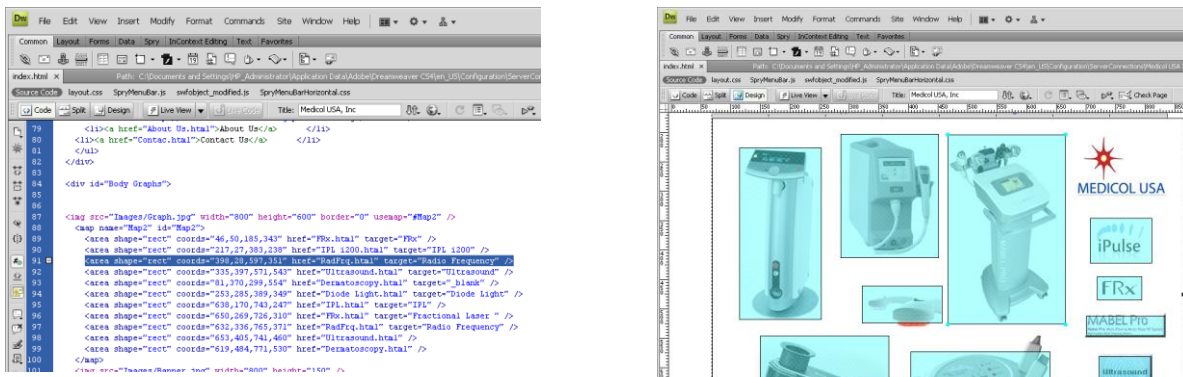



Figura 7. Relación entre las opciones “Code” y “Design”.

- m. Una vez que se han identificado las diferentes carpetas que tiene cada una de las páginas web (en inglés y español) de Medicol USA, Inc. Es importante tener presente que la página de inicio en de ambas páginas web, se llama “*index.html*”, pero cada una de ellas se encuentra guardada en su respectiva carpeta, ya que ambas presentan la misma información, pero el contenido esta en idioma diferente acorde a la página. Dentro de esta página se encontrará lo siguiente:

	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 10 de 19</p>
---	---	--

2. Modificación y/o actualización de la Página Web

- a. Siempre será importante empezar con el siguiente código para definir las pestañas que aparecen en Internet cuando la página web sea visitada, en este caso que el visitante lea en la parte superior de la ventana de Internet, que está accediendo a la página web de Medicol USA, Inc.



Figura 8. Pestaña de la página web.

- b. El Código a ser modificado o ajustado según el requerimiento o deseo para la presentación una vez el visitante quiere acceder por el Navegador a la página web de Medicol USA, Inc., es el siguiente:

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
```

```
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
```

```
<head>
```


```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
```

```
<title>Medicol USA, Inc</title>
```

```
<style type="text/css">
```

```
<!--
```

- c. Una vez se quiere tener un cuerpo o contenido de la para la página web, antes de estipularlo deberá empezarse digitando “<Html>” y en la fila siguiente “<Body> ” y una vez se haya estipulado toda la información que se quiere mostrar, digitar “</Body>” y en la siguiente fila </Html>, para que de esta manera Dreamweaver determine y muestre la información que debe mostrar en Internet.

	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 11 de 19</p>
---	---	--


- d. Para poder mostrar cómo funciona lo anteriormente expuesto, se explicara la manera en la cual está definida y creada la página de inicio, a través de lo cual se mostraran los diferentes códigos que se usan, los cuales a su vez pueden ser usados en los demás links que están asociados a esta vista principal.
- e. El siguiente código es para definir la foto que aparece en la parte superior de la página web, lo cual se podrá ver en la **figura 9**:



Figura 9. Foto Superior de las páginas web (ingles y español).

- f. El Código a ser modificado o ajustado según el requerimiento o deseo para mostrar el logo en la parte superior de la página web es el siguiente:

```
<div id="Wrapper">
<div id="logo">
<div align="left">
<map name="Map3" id="Map3">
<area shape="circle" coords="683,94,86" href="es/index.html" />
</map>
</div>
</div>
```

	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 12 de 19</p>
---	---	--

- g. El siguiente código es para definir el menú que está debajo de la foto de la parte superior donde se puede seleccionar a que link quiere ir uno, este corresponde a la barra de acceso a los deferentes links, para esto es necesario que noten que cada link a la vez es una página web, por esta razón cuando uno hace el link hace referencia a *<opción del menú>.html* como es el caso de *Levia.html*:



Figura 10. Menú de las páginas web (en ingles)

```

<div id="Navigation">
  <ul id="MenuBar1" class="MenuBarHorizontal">
    <li><a href="index.html">Home</a> </li>
    <li><a href="IPL.html" class="MenuBarItemSubmenu">Products</a>
    <ul>
      <li><a href="#" class="MenuBarItemSubmenu">Light Therapy</a>
      <ul>
        <li><a href="Levia.html">Ultra Violet B</a></li>
        <li><a href="IPL.html">IPL</a></li>
        <li><a href="FRx.html">Laser</a></li>
        <li><a href="Diode Light.html">Diode Light</a></li>
      </ul>
    </li>
    <li><a href="RadFrq.html">Radio Freq</a></li>
  </ul>

```



```
<li><a href="Cavitation.html">Ultra Cavitation</a></li>
<li><a href="Ultrasound.html">Ultrasound</a></li>
<li><a href="Microderm.html">Microderm</a></li>
<li><a href="#" class="MenuBarItemSubmenu">Dermoscopy</a>
<ul>
<li><a href="FotoFinder.html">FotoFinder</a></li>
<li><a href="HandyScope.html">Handyscope</a></li>
<li><a href="Dermatoscopy.html">Dermlite</a></li>
<li><a href="Proscope.html">Proscope</a></li>
</ul>
</li>
<li><a href="#" class="MenuBarItemSubmenu">Others</a>
<ul>
<li><a href="Accessories.html">Accessories</a></li>
<li><a href="Cryoprobe.html">Cryoprobe</a></li>
<li><a href="Cauter.html">Cauterizer</a></li>
<li><a href="Sens.html">Skin Sensor</a></li>
</ul>
</li>
</ul>
</li>
```




GUÍA PARA EL ACCESO Y
ACTUALIZACIÓN DE LA
PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 14 de 19

```
<li><a href="Downloads.html">Support</a></li>
<li><a href="Events.html">Events</a> </li>
<li><a href="links.html">Links</a></li>
<li><a href="http://dermocosmeticaxxi.blogspot.com">Blog</a> </li>
<li><a href="About Us.html">About Us</a> </li>
<li><a href="Contac.html">Contact Us</a> </li>
</ul>
</div>
```

- h. El siguiente código es para crear una tabla, bajo la cual se puedan centrar fotos y es la única manera de centrar, para lo cual es necesario saber que foto o fotos quieren mostrar, que cantidad de filas, que cantidad de columnas y los atributos de la tabla. Esto se hace como política de Medicol USA, Inc. para que se haga la presentación o se muestre a los diferentes visitantes los shows o exhibiciones en las cuales Medicol USA, Inc. va a participar y de esta manera si los visitantes están interesados en ver alguna demostración o exhibición de los productos y/o servicios que Medicol USA, Inc. ofrece, estos sepan a donde se pueden dirigir y ser parte de esta experiencia. La vista final se puede ver en la **figura 11** y debajo de la figura se ve el código necesario para lograr esta vista..


	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 15 de 19</p>
---	---	--



Figura 11. Fotos

```

<table width="800" height="194" border="0">
  <tr>
    <td width="100">&nbsp;</td>
    <td width="600"> </td>
    <td width="100">&nbsp;</td>
  <map name="Map4" id="Map4">
    <area shape="rect" coords="0,0,200,194" href="http://dermacosmetica.mx/" />
    <area shape="rect" coords="200,0,400,194" href="http://www.soparder.org.py/" />
  </map>

```


- i. El siguiente código es para reproducir animaciones o películas que se hacen en flash como es la parte inferior en la cual se cambian las fotos cada determinado tiempo, la vista final corresponde a la **figura 12**, debajo de la cual se puede ver el código necesario para lograr esta vista.



Figura 12. Animaciones o videos.

```
<object id="FlashID3" classid="clsid:D27CDB6E-AE6D-11cf-96B8-444553540000"  
width="800" height="5">
```

```
<param name="movie" value="Images/Band.swf" />
```

```
<param name="quality" value="high" />
```

```
<param name="wmode" value="opaque" />
```


```
<param name="swfversion" value="6.0.65.0" />
```

```
<!-- This param tag prompts users with Flash Player 6.0 r65 and higher to download  
the latest version of Flash Player. Delete it if you don't want users to see the prompt. -->
```

```
<param name="expressinstall" value="Scripts/expressInstall.swf" />
```

```
<!-- Next object tag is for non-IE browsers. So hide it from IE using IECC. -->
```

```
<!--[if !IE]>-->
```

	<p>GUÍA PARA EL ACCESO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</p>	<p>GAAAPW – MEDICOL USA, INC. Rev: 0 Página 18 de 19</p>
---	---	--

```
<object type="application/x-shockwave-flash" data="Images/Band.swf" width="800" height="5">
```

```
<!--<![endif]-->
```

```
<param name="quality" value="high" />
```

```
<param name="wmode" value="opaque" />
```

```
<param name="swfversion" value="6.0.65.0" />
```

```
<param name="expressinstall" value="Scripts/expressInstall.swf" />
```

```
<!-- The browser displays the following alternative content for users with Flash Player 6.0 and older. -->
```

```
<div>
```

```
<h4>Content on this page requires a newer version of Adobe Flash Player.</h4>
```

```
<p><a href="http://www.adobe.com/go/getflashplayer"></a></p>
```

- j. Una vez se ha parametrizado y diseñado toda la página en *Dreamweaver*, es necesario oprimir la tecla “F5” para refrescar y hacer que el Servidor donde está la página web, reciba la información modificada o actualizada y de esta manera que al momento de acceder a la página web por medio del buscador, el visitante pueda ver la nueva información. Este paso debe hacerse cada vez que la página web sea modificada o actualizada.

Es de esta manera a través de la cual se lleva a cabo la creación de las 2 páginas web que Medicol USA, Inc. tiene para mostrar a sus clientes los diferentes equipos e información que desea que sus clientes conozcan, entiendan y como última instancia compren, siempre con el propósito de satisfacer sus necesidades. Esta información se actualiza o cambia acorde a las diferentes estrategias comerciales, artículos e información de interés que se quiera mostrar y/o acorde a la información de los shows o exhibiciones en las cuales Medicol USA, Inc. va a estar presente y así sus clientes sepan que en estos eventos podrán conocer acerca del mundo Medicol USA, Inc.



GUÍA PARA EL ACCESO Y
ACTUALIZACIÓN DE LA
PÁGINA WEB

GAAAPW – MEDICOL USA,
INC.
Rev: 0
Página 19 de 19

Cabe hacer la aclaración que los códigos anteriormente expuestos, son algunos ejemplos de los códigos que se podrían usar para hacer atractiva la página web, pero no son los únicos. El uso de los diferentes códigos estará sujeto al requerimiento o deseo en cuanto a la información y la manera en la cual se quiere mostrar la información. Por otra parte la cantidad de códigos y peso de los archivos que se vayan a usar, dependerá de la capacidad que el dominio tenga para almacenar esta información.



INSTRUCTIVO DE
ÓRDENES DE COMPRA

IMOC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 1 de 4

INSTRUCTIVO DE ÓRDENES DE COMPRA

TABLA DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0		Revisión Inicial

ELABORADO Y REVISADO POR:	
Andrés Ernesto Serrato Quiroga	
FECHA:	
Firma:	

APROBADO POR:	
Dirección Medicol USA, Inc.	
FECHA:	
Firma:	



INSTRUCTIVO DE ÓRDENES DE COMPRA

IMOC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 2 de 4

RESPONSABLES

- Encargado de Compras.

REGISTROS

- Formato de Órdenes de Compra (**FMOC**).



Órdenes de Compra

En QuickBooks se hace clic en el botón “HOME” y se busca:

- a. La sección “Vendors” y aquí se busca el link o transacción “Purchase Orders”, se hace clic en ese link y aparece una ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes datos:
- b. En el slide box o casilla de la parte superior izquierda “Vendor” se puede digitar el nombre del Proveedor o a través de la pestana de deslizamiento se puede buscar.
- c. La Casilla que le sigue a la derecha de la casilla “Vendor” en la parte superior izquierda y que se llama “Ship to” debe quedar en blanco. Ya que hay otra casilla con el mismo nombre, pero en la parte superior derecha, donde por defecto aparece que todo despacho sea enviado al Almacén de la oficina de Estados Unidos.
- d. El Numero de la Orden de Compra se asigna automáticamente ya que tiene un consecutivo.
- e. La fecha de la creación de la Orden de Compra se diligencia automáticamente.
- f. Los datos de envío “Ship to”, se generan por defecto y todos deben realizarse al Almacén de la Oficina de Medicol USA, Inc. En Estados Unidos.
- g. En la tabla que aparece debajo de la casilla donde aparecen los datos del Proveedor, se encuentran las siguientes columnas:
- h. Ítem: Código del artículo a ser pedido. En estas Órdenes de Compra se pueden pedir todos los ítems que sean necesarios, no hay límite de ítems a ser pedidos.
- i. Description: Es el nombre del equipo, parte y/o accesorio que se va a solicitar al Proveedor.
- j. Qty: Es la cantidad por equipo, pieza o accesorio que va a ser pedida.



INSTRUCTIVO DE
ÓRDENES DE COMPRA

IMOC – MEDICOL USA, INC.
Rev: 0
Página 4 de 4

- k. Rate: Por defecto se confirma este valor unitario, ya que al momento de crear cualquier código se le ha confirmado el precio de compra. Esta casilla se puede modificar.
- l. Customer: No se especifica nada ya que muchas de las veces no se sabe quién va a ser el cliente que compre este suministro que se va a pedir al Proveedor.
- m. Así mismo si se le quiere hacer alguna observación o comentario al Proveedor, hay varias opciones para hacerlo:
- n. Escogiendo en la columna Ítem, la opción “CM” y después se hace clic en la casilla de la derecha, que corresponde a la descripción, se puede escribir el comentario u observación deseado. Esto se puede hacer después de cada Ítem a ser pedido o al final de todos.
- o. La otra opción es usar la casilla “Vendor Message”, donde también se puede digitar las observaciones o comentarios necesarios.
- p. Una vez se tiene diligenciada toda la información, en la parte inferior izquierda se puede confirmar en la casilla “to be printed”, el deseo de impresión de la Orden de compra una vez se haya guardado en el sistema.
- q. Una vez se ha confirmado que toda la información está completa y que se puede guardar la Orden de Compra en el sistema, se hace clic en “Save & Close”.
- r. La Orden de Compra que se imprime, se archiva y se consolida con los demás papeles que respaldan este suministro dentro de una carpeta.



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PLAN DE ACCIÓN

FEPA - MEDICOL USA, Inc.
Rev: 0

Plan de Acción No. _____
Fecha _____

Área	Actividad	Objetivo	Responsable(s)	Estrategias	Recursos Necesarios	Duración	Seguimiento	Lugar

Firma Encargado de Planeación Estratégica

Visto Bueno Presidencia

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE MEJORA CONTÍNUA
FORMATO DE MEJORAS

FEM - Medicol USA, Inc.
Rev: 0

No. _____
Fecha _____

Áreas o Procesos Involucrados

Situación Actual

Mejora Planteada	Objetivo Planteado	Fecha de Inicio	Responsable	Fecha de Seguimiento	Porcentaje de Avance

Nuevas tareas	Observaciones

Firma Jefe de Área
Vo.Bo. Terminación de Mejoras

Firma Jefe de Área
Área _____

Firma del Responsable de
las Mejoras

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
FORMATO DE CREACIÓN, ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE
DOCUMENTO

FECAMD - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Solicitud No. _____
Nombre del Documento Actual: _____
Nombre del Nuevo Documento: _____
Tipo de Documento _____

Creación	
Anulación	
Modificación	

Fecha de Solicitud: _____

Razones de la Solicitud: _____

Solicitado por
Area: _____

Firma Jefe de Área Solicitante

Vo. Bo. Encargado de Calidad

ELABORADO POR _____

Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____

Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
FORMATO DE NOTA INTERNA

FENI - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Solicitud No. _____

Nombre del Registro: _____

Entrega para almacenamiento en Archivo Central o General	
Consulta y retiro del Registro	

Fecha de Entrega: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de Devolución: _____

Solicitado o entregado por

Firma Jefe de Área Solicitante

Firma del Encargado de Calidad

Area: _____

Vo. Bo. Del encargado del Registro

ELABORADO POR _____

Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____

Dirección Medicol USA, Inc.

Business Name: _____ Contact: _____
Office Phone: _____ Fax: _____
Mobile Phone _____ Email _____
Address: _____ State: _____ Zip: _____
Comments / Interested in: _____

Business Name: _____ Contact: _____
Office Phone: _____ Fax: _____
Mobile Phone _____ Email _____
Address: _____ State: _____ Zip: _____
Comments / Interested in: _____

Business Name: _____ Contact: _____
Office Phone: _____ Fax: _____
Mobile Phone _____ Email _____
Address: _____ State: _____ Zip: _____
Comments / Interested in: _____

Business Name: _____ Contact: _____
Office Phone: _____ Fax: _____
Mobile Phone _____ Email _____
Address: _____ State: _____ Zip: _____
Comments / Interested in: _____

Business Name: _____ Contact: _____
Office Phone: _____ Fax: _____
Mobile Phone _____ Email _____
Address: _____ State: _____ Zip: _____
Comments / Interested in: _____



1032 Ticonderoga Drive
 Sunnyvale, CA 94087
 Tel. 408-732-6575
 Fax 408-738-4001
 info@medicolusa.com

2778

CREDIT ORDER FORM
 FORMA DE CREDITO

Date/ Fecha _____

Sales Rep: _____

Facturar A (bill to)		Enviado A (ship to):	
Tel:	Fax:	Tel:	Fax:

Tarjeta Profesional No (license number):	Años de practica (years of practice):
--	---------------------------------------

It	Qt	Descripcion (description)	Price (precio)
1			
2			
3			
4			
5		Resale number if any (numero de declaracion de impuestos)	
Fecha aprox. de envio(aprox. Delivery time)		Impuesto (tax if applicable)	\$
		Costo de flete y manejo (Shipping and handling cost)	\$
Forma de envio (shipping method)		Menos Cuota Inicial en (minus down payment) <input type="checkbox"/> Efectivo (cash) <input type="checkbox"/> Cheque (check) <input type="checkbox"/> Tarjeta de Credito (credit card)	US\$
		Saldo pend. (F.O.B., USA., in US\$)(pending balance in USDollars)	US\$

Yo (Nosotros) requiero(erimos) que el saldo de esta orden sea financiado a ___ meses, y yo (nosotros) autorizo(amos) a Medicol USA. Efectuar cargos a las siguientes tarjetas de credito, a sus renovaciones o reemplazos por el valor de la cuota inicial applicable y por el saldo restante de acuerdo a los pagos mensuales aqui pactados, empezando 30 dias despues del envio, e incluyendo un interes sobre saldo de ___%APR. El monto mensual a pagar sera especificado en este contrato. Yo (Nosotros) aceptamos los terminos de este contrato a menos que se especifiquen otros terminos de negociacion por escrito, y soy (somos) responsable(s) por la contratacion de seguro applicable a esta transaccion. Pagos mensuales estimados US\$ _____

I (we) request that the balance of this order be financed over ___ months, and I (we) hereby authorize Medicol USA to charge the following credit card(s), its renewals or replacements for the applicable down payment now, and for the balance of the order on a monthly basis, beginning 30 days from shipping date, and including ___% APR. The acknowledgement of this order will specify the payment amount. I (we) understand that, unless otherwise indicated in writing, I (we) am responsible to contract insurance for this order. Estimated monthly payments: US\$ _____

Return Policy: All sales are final after signing this contract. Defective products will be replaced and should be reported within 3 days of delivery. A 30% re-stocking fee will apply for exceptional returns. This contract is ruled by the Santa Clara county of California. Customer is responsible to insure the products purchased and this contract.

Reglas de venta: Todas las ventas son definitivas despues de firmar este contrato. Todos las devoluciones de producto estan sujetas a autorizacion de Medicol USA y al 30% de cargo por desgaste. Productos defectuosos deben reportarsen en los 3 dias despues de recibirlos y seran reemplazados bajo garantia. Este contrato esta amparado bajo las leyes de comercio del condado de Santa Clara, California. El cliente es responsable por asegurar los productos y este contrato.

Tarjeta de Credito#1 (CC type): <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> MasterCard <input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Discover	
Numero(cc #):	Fecha de expiracion (expiration date):
Nombre como aparece en la tarjeta (name as it appears on cc):	
Direccion donde llega el extracto: Billing address for credit card:	Firma: Signature:
Tarjeta de Credito#2(cc type): <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> MasterCard <input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Discovery	
Numero(number):	Expiracion:
Nombre como aparece en la tarjeta (name as it appears on cc):	
Direccion donde llega el extracto: Billing address for credit card :	Firma: Signature:

Los productos estan cubiertos bajo la garantia del fabricante. La instalacion y entrenamiento no estan incluidos en este contrato. All products are warranty by the manufacturing company. Training and installation are not included in this contract.

Esta orden no es valida sin aprobacion de la oficina principal. This order is not valid without the approval from the main office.



1032 Ticonderoga Drive
 Sunnyvale, CA 94087
 Tel. 408-732-6575
 Fax 408-738-4001
 info@medicolusa.com

20392

EXPRESS ORDER FORM
 FORMA PARA ORDENAR PREPAGADA

Date/ Fecha _____

Sales Rep: _____

BILL TO (FACTURAR A):		SHIP TO (ENVIAR A):	
Tel.:	Fax:	Tel.:	Fax:

It.	Cant (Qt)	Description (Descripción)	P. Unit.	Total
1				
2				
3				
4				
5		Resale number if any (numero de declaracion de impuestos)		
Aprox. Delivery Date (entrega aprox)		Total (F.O.B., USA)	US\$	
		tax (Impuesto)		
Shipping Method (forma de envio)		Shipping cost (Costo de envio)	US\$	
		Total of this order (in US Dollars) (en dolares US)	US\$	

Return Policy: All sales are final after signing this contract. Defective items will be replaced and should be reported within 3 days of delivery. Exceptional RMA will be subject to a 30% re-stocking fee. This contract is ruled by the Santa Clara County of California.
 Reglas de venta: Todas las ventas son definitivas despues de firmar este contrato. Devoluciones sujetas a autorizacion de Medicol USA y a 30% de cargo por desgaste. Este contrato esta amparado bajo las leyes de comercio del condado de Santa Clara, California.

<input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Visa/MasterCard <input type="checkbox"/> discover <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Check (credit card for guarantee only) Charge to my credit card the total of this order plus any applicable shipping & handling charges (debiten mi tarjeta de crédito el total de esta orden junto con los gastos de envío correspondientes)	
Number(Número):	Expiration(Vencimiento):
Cardholder (Tarjetahabiente):	
Billing address (dirección a la cual llega el estado de cuenta):	

I understand that, unless otherwise indicated in writing, I am responsible to contract insurance for this order. Yo entiendo que a menos que se especifiquen otros terminos de negociacion por escrito, soy responsable por la contratacion de seguro de este contrato.		
Customer signature (Firma del cliente)	Place and date (Lugar y fecha)	Vendido por

Los productos tienen garantía del fabricante. La instalación y entrenamientos no están incluidos en este contrato. All products are warranty by the manufacturing company. Training and installation are not included in this contract.
 ESTA ORDEN NO ES VALIDA SIN LA APROBACION DE LA OFICINA PRINCIPAL. This order is not valid without approval from the main office.



**GESTIÓN DE COMPRAS
FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**FMEP - Medicol USA, Inc.
Revisión: 0**

Nombre del Proveedor _____
Periodo _____

Criterio	Peso	Puntuación	Total
Calidad de los equipos y/o servicios	15%		0
Cumplimiento en el plazo de entrega pactado	20%		0
Flexibilidad del proveedor	15%		0
Precios competitivos	20%		0
Estabilidad en el suministro	20%		0
Forma de Pago	10%		0
TOTAL	100%		0

Firma Jefe de Compras

Firma del Proveedor

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



1032 Ticonderoga Dr.
Sunnyvale, CA 94087

Purchase Order

Date	P.O. No.

Vendor

Ship To

Medicol USA, Inc.
1032 Ticonderoga Dr.
Sunnyvale, CA 94087
Tel. 408-732-6575

Item	Description	Qty	Rate	Amount
			Total	



Date of Request: _____

Name of Requestor: _____

Name of Practice/Institution: _____

Telephone Number: _____ Ext: _____

Return Address: _____

City, State, Zip: _____

Model: _____ Serial No: _____

Problem or Reason for Return: _____

Please Indicate Type of Repair - Circle One:

Warranty

Non-Warranty



GESTIÓN DE COMPRAS
FORMATO DE SOLICITUD DE COMPRA

FMSC - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Solicitud de Compra No. _____

Área Solicitante: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de necesidad: _____

#	Cantidad	Unidad	Descripción	Equipo

Elaborado Por _____
Área: _____

Autorizado _____
Firma Jefe de Área Solicitante

Recibido Por _____

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE INVENTARIOS Y DISTRIBUCIÓN
FORMATO DE ALISTAMIENTO DE PEDIDO

FMAP - Medicol USA, Inc.
Revisión: 0

Fecha de Solicitud: _____

Tipología: EL MISMO DÍA

URGENTE

NORMAL

Nombre de la Persona de Contacto: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

País: _____

Ciudad: _____

Código Postal (si aplica) _____

#	Cantidad	Unidad	Descripción	Equipo

Elaborado Por

Autorizado por
Área: _____

Solicitador por
Representante de Ventas

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



**GESTIÓN DE INVENTARIOS Y DISTRIBUCIÓN
FORMATO DE SALIDA DE ALMACÉN**

**FMSA - Medicol USA, Inc.
Revisión: 0**

Salida de Almacén No. _____

Área Solicitante: _____

Fecha de Salida: _____

#	Cantidad	Unidad	Descripción	Equipo

Firma Encargado de Almacén

Autorizado por

Recibido Por

Área: _____

Área: _____

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE INVENTARIOS Y DISTRIBUCIÓN
FORMATO DE SOLICITUD DE TRASLADO

FMST - Medicol USA, Inc.
Revisión: 0

Traslado No. _____
Fecha de Solicitud: _____
Fecha de Traslado: _____
Fecha de recibo: _____
Solicitante: _____
Remitente: _____
Origen: _____
Destino: _____

#	Cantidad	Unidad	Descripción	Equipo

Elaborado Por
Lugar de Traslado: _____

Autorizado por
Area: _____

Recibido Por
Area: _____

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



PO BOX 186

New Almaden, CA 95042

Tel. (408) 732-6575

Fax (408) 738-4001

info@medicolusa.com

www.medicolusa.com

Certificado de Garantía

Equipo: _____

Número de Serie: _____

Tiempo de Garantía: _____

Fecha de Entrega: _____

Usuario: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

País: _____

Código Postal: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

Correo Electrónico: _____

Representante de Ventas: _____

Esta garantía no cubre ningún problema causado por el uso inadecuado del equipo, accidentes, reparaciones no autorizadas, negligencia del usuario o desastres naturales.



**GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN
FORMATO DE SOLICITUD DE INSTALACIÓN**

**FMSI - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0**

Solicitud de Instalación No. _____

Nombre del Cliente: _____

Dirección del cliente: _____

País: _____

Teléfono: _____

e.mail: _____

Ciudad: _____

Fax: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de necesidad: _____

Equipo: _____

No. De Serie: _____

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Instalación Ejecutada por

Firma del Cliente

Firma Jefe de Mantenimiento e Intalación

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



**GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN
FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO**

**FMSM - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0**

Solicitud de Mantenimiento No. _____

Nombre del Cliente: _____

Dirección del cliente: _____

País: _____

Teléfono: _____

e.mail: _____

Ciudad: _____

Fax: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de necesidad: _____

Equipo: _____

No. De Serie: _____

	Preventivo	Correctivo
Tipo de Mantenimiento		

	SI	NO
Equipo en Garantía		

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Instalación Ejecutada por

Firma del Cliente

Firma Jefe de Mantenimiento e Intalación

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.

Nuevas tareas	Observaciones

Firma del Jefe del Área
 Área: _____

Firma del Jefe de Talento Humano

APROBADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.

TEMAS RELACIONADOS	Observaciones

Firma del Jefe de Área
 Área _____

Firma del Jefe de Talento Humano

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

FAED - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Evaluación No. _____
 Nombre del trabajador: _____
 ID: _____
 Área a la que pertenece: _____

Fecha: _____

Evaluador: _____

Periodo de evaluación: Desde

dd	mm	aaaa

Hasta

dd	mm	aaaa

Ítem a evaluar	Calificación					Descripción del ítem a ser evaluado
	1	2	3	4	5	
TOTAL						

Promedio

Observaciones: _____

Firma del Evaluador

Firma del trabajador
evaluado

Firma Jefe de Talento Humano

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
FORMATO DE RETIRO DE PERSONAL

FARP - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Retiro No. _____
Nombre del trabajador: _____
ID: _____
Área a la que pertenece: _____

Fecha: _____

Entrevistador: _____

Periodo de prestación de servicios: Desde

dd	mm	aaaa

Hasta

dd	mm	aaaa

Motivos del Retiro: _____

Sugerencias: _____

Firma del Entrevistador

Firma del trabajador
entrevistado

Firma Jefe de Talento Humano

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN FINANCIERA
FORMATO DE NOTAS CRÉDITO

FANC - MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Nota Crédito No. _____
Nombre de cliente o empresa: _____
Fecha de Emisión: _____
No. De Factura: _____

#	Cantidad	Unidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
TOTAL					\$ -

Firma Encargado de Facturación

Firma del Cliente

Firma Jefe de Área Financiera

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



**GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO
FORMATO DE SOLICITUD DE INSTALACIÓN INTERNA**

**FASII- MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0**

Solicitud de Instalación No. _____

Área Solicitante: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de necesidad: _____

Equipo: _____

No. De Serie: _____

Redes de Información: _____

Aplicaciones: _____

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Instalación Ejecutada por

Firma del Solicitante

Firma Jefe de Soporte Informático

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.



GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO
FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO
INTERNO

FASMI- MedicolUSA, Inc.
Revisión: 0

Solicitud de Mantenimiento No. _____

Área Solicitante: _____

Fecha de Solicitud: _____

Fecha de necesidad: _____

Equipo: _____

No. De Serie: _____

Redes de Información: _____

Aplicaciones: _____

	Preventivo	Correctivo
Tipo de Mantenimiento		

	SI	NO
Equipo en Garantía		

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Mantenimiento Ejecutado por

Firma del Solicitante

Firma Jefe de Soporte Informático

ELABORADO POR _____
Andrés Ernesto Serrato Quiroga

APROBADO POR _____
Dirección Medicol USA, Inc.