



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS**

**INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA  
INTERNACIONAL ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE  
INSUMOS MÉDICOS UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN  
(DENTRO DE UNA MATERIA DE LA MALLA)**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**PRESENTADO POR  
LILIBETH NARCISA LEÓN ANZULES**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2015**

# AGRADECIMIENTO

Agradezco al motor de mi vida, mi creador, el que guía cada día mis pasos y bendice mi camino.

A mis padres, mi mayor bendición, por su amor incondicional y su apoyo constante. Ambos son los pilares de mi vida; mi madre con su dosis de amor, cariño y dedicación; mi padre con su firmeza, determinación y esfuerzo. Gracias por los sacrificios hechos por mí.

A mis hermanos, cuñada, sobrina, novio y familia en general, por brindarme ánimos, apoyo y comprensión necesaria durante el desarrollo de este proyecto.

A mi tutor por la paciencia, su dedicación y las recomendaciones dadas para culminar con éxito el presente trabajo.

***Lilibeth León***

# DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a mis amados padres, porque el objetivo de mis esfuerzos siempre ha sido ser lo que ustedes no pudieron, aprovechar las oportunidades que no tuvieron y brindarles el mayor orgullo. Por ustedes me esfuerzo cada día, gracias a la confianza, valores y amor que me han otorgado. Porque esto es solo el inicio del camino.

A mi hermano Arturo, porque quiero que recuerdes que nunca es tarde para alcanzar los objetivos y a mi hermano Xavier porque quiero servirte de ejemplo para tu futuro profesional.

***Lilibeth León***

# TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



---

Máster Diana Montalvo Barrera  
Delegada

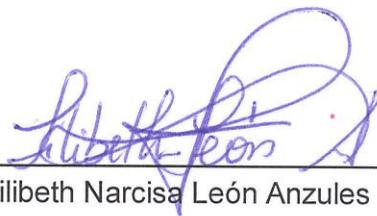


---

MAE. Julio Aguirre Mosquera  
Director del Proyecto de Graduación

# DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de este trabajo final de graduación, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la Escuela Superior Politécnica del Litoral"



---

Lilibeth Narcisa León Anzules

## RESUMEN

El presente proyecto de graduación está enfocado en definir la metodología y todos los aspectos necesarios para que la empresa comercializadora de insumos médicos cumpla con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008.

En el capítulo 1 se detallan las generalidades de la empresa y del proyecto, conociendo de forma breve el entorno organizacional de Insumed S.A. y las justificaciones para la ejecución del diseño de un sistema de gestión de calidad.

En el capítulo 2 se da a conocer el marco conceptual aplicable al proyecto de graduación, incluyendo conceptos de las herramientas utilizadas durante el diseño.

En el capítulo 3 se realiza una evaluación de la situación actual de Insumed S.A. que comprende el diagnóstico inicial de cumplimiento de requisitos de la Norma sin un diseño previo y el conocimiento de los procesos existentes en la empresa.

En el capítulo 4 se realiza el diseño del sistema de gestión de calidad, detallando la forma en que se cumple con los requisitos de la Norma, la mejora de los procesos existentes, la creación de procesos requeridos por Norma y el desarrollo de la documentación del sistema.

En el capítulo 5 se detallan las conclusiones y recomendaciones una vez finalizado el proyecto de graduación.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XXI
1.Generalidades de la Empresa y el Proyecto.....	23
1.1. Antecedentes de la Empresa .....	23
1.1.1. Datos Generales.....	23
1.1.2. Breve Historia .....	23
1.1.3. Misión .....	24
1.1.4. Visión.....	24
1.1.5. Principios y Valores Empresariales .....	24
1.1.6. Estructura Organizacional .....	26
1.1.7. Base Legal .....	27
1.2. Justificación del Proyecto.....	29
1.3. Objetivos del Proyecto .....	31
1.3.1. Objetivo General.....	31
1.3.2. Objetivos Específicos .....	32
2. Marco Conceptual .....	33
2.1. Gestión de la Calidad .....	33
2.1.1. Concepto de Calidad .....	33
2.1.2. Principios de Calidad .....	34
2.1.3. Enfoque basado en procesos .....	35
2.1.3.1. Definición de Proceso .....	35
2.1.3.2. Tipos de Procesos .....	36
2.1.3.3. Concepto de Enfoque basado en Procesos .....	37
2.1.4. Sistema de Gestión de Calidad .....	37
2.1.5. Mejora Continua .....	38
2.1.6. El Ciclo de Deming .....	39
2.2. Familia ISO 9000 .....	40
2.3. Conocimiento de la Norma ISO 9001:2008.....	40
2.3.1. Características Básicas .....	40

2.3.2.	Estructura .....	41
2.3.2.1.	Introducción .....	41
2.3.2.2.	Capítulos que no son Requisitos.....	43
2.3.2.3.	Capítulos que son Requisitos – SGC .....	44
2.4.	Modelo SIPOC .....	45
2.5.	Cadena de Valor .....	47
2.6.	Mapeo de Procesos .....	48
2.7.	Diagramas de Flujo .....	49
2.7.1.	Concepto de los Diagramas de Flujo .....	49
2.7.2.	Beneficios de su uso .....	50
2.7.3.	Simbología .....	50
2.7.4.	Clasificación de los Flujogramas .....	52
2.8.	Indicadores de Gestión .....	53
2.8.1.	Concepto .....	53
2.8.2.	Beneficios.....	54
2.8.3.	Características.....	54
2.8.4.	Elementos .....	55
3.	Evaluación de la Situación Actual de Insumed S.A.....	56
3.1.	Diagnóstico Inicial de Cumplimiento de Requisitos .....	56
3.1.1.	Selección de Requisitos a considerar para Diagnóstico Inicial .....	57
3.1.1.1.	Selección Capítulo 4 .....	58
3.1.1.2.	Selección Capítulo 5 .....	60
3.1.1.3.	Selección Capítulo 6 .....	62
3.1.1.4.	Selección Capítulo 7 .....	63
3.1.1.5.	Selección Capítulo 8 .....	66
3.1.2.	Aplicación de Diagnóstico Inicial.....	69
3.1.3.	Resultados Diagnóstico Inicial.....	76
3.2.	Levantamiento de los Procesos Actuales.....	77
3.2.1.	Diseño de Cadena de Valor.....	78
3.2.2.	Identificación de Procesos y Subprocesos .....	79
3.2.2.1.	Subprocesos Claves .....	82
3.2.2.2.	Subprocesos de Apoyo .....	82
3.2.2.3.	Subprocesos Estratégicos .....	82
3.2.3.	Diagrama de Flujo de Procesos.....	82
3.2.3.1.	Procesos Claves .....	83

3.2.3.1.1.	A. Análisis de Mercado.....	83
3.2.3.1.1.1.	A1 Investigación de Mercado.....	83
3.2.3.1.1.2.	A.2 Proyecciones de Mercado.....	85
3.2.3.1.2.	B. Adquisiciones.....	86
3.2.3.1.2.1.	B1. Compras Locales.....	86
3.2.3.1.2.2.	B2. Importaciones.....	87
3.2.3.1.3.	C. Almacenamiento.....	89
3.2.3.1.3.1.	C1. Recepción.....	89
3.2.3.1.3.2.	C2. Control de Stocks.....	91
3.2.3.1.3.2.1.	Globales.....	91
3.2.3.1.3.2.2.	Semanales.....	93
3.2.3.1.4.	D. Comercialización.....	95
3.2.3.1.4.1.	D.1 Venta.....	95
3.2.3.1.4.2.	D.2 Crédito.....	96
3.2.3.1.4.3.	D.3 Cobranza.....	97
3.2.3.1.5.	E. Distribución.....	98
3.2.3.1.5.1.	E.1 Despacho y entrega.....	98
3.2.3.1.6.	F. Servicio al Cliente.....	99
3.2.3.1.6.1.	F.1 Reclamos.....	99
3.2.3.1.6.2.	F.2 Devoluciones.....	100
3.2.3.2.	Procesos de Apoyo.....	101
3.2.3.2.1.	G. Administración del Talento Humano.....	101
3.2.3.2.2.	G.1 Selección y Contratación de Personal.....	101
3.2.3.2.3.	H. Gestión Financiera y Contable.....	102
3.2.3.2.3.1.	H.1 Control Presupuestario.....	102
3.2.3.2.3.2.	H.2 Pago a Proveedores.....	103
3.2.3.2.3.3.	H3. Manejo de Nómina.....	104
3.2.3.2.3.4.	H4. Manejo de Caja Chica.....	105
3.2.3.2.4.	I. Mantenimiento.....	106
3.2.3.2.4.1.	I.1 Mantenimiento de Vehículo.....	106
3.2.3.2.4.2.	I.2 Mantenimiento de Equipos.....	107
3.2.3.2.4.3.	I.3 Mantenimiento de Instalaciones.....	107
3.2.3.2.5.	J. Soporte Informático.....	108
3.2.3.2.5.1.	J.1 Mantenimiento Correctivo.....	108
3.2.3.2.5.2.	J.2 Respaldo de Información.....	109

3.2.3.2.6.	K. Mensajería y Limpieza.....	110
3.2.3.2.6.1.	K.1 Mensajería.....	110
3.2.3.2.6.2.	K.2 Limpieza de Edificio.....	110
3.2.3.3.	Procesos Estratégicos .....	111
3.2.3.3.1.	L. Planificación Estratégica .....	111
3.2.3.3.1.1.	L.1 Elaboración de Presupuestos .....	111
4.	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad .....	112
4.1.	Definición de alcance del Sistema de Gestión .....	112
4.2.	Elaboración de política y objetivos de Calidad .....	113
4.2.1.	Política de Calidad.....	113
4.2.2.	Objetivos de Calidad .....	114
4.3.	Rediseño de Procesos Actuales y Diseño de nuevos procesos, considerando los requisitos de la Norma. ....	117
4.3.1.	Planteamiento de Nuevos Procesos y Subprocesos .....	117
4.3.2.	Procesos Claves.....	128
4.3.2.1.	A. Generación de la Demanda.....	128
4.3.2.1.1.	Caracterización de Proceso.....	128
4.3.2.1.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Innovación .....	132
4.3.2.1.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Planificación de Demanda .....	134
4.3.2.2.	B. Adquisiciones .....	135
4.3.2.2.1.	Caracterización de Proceso.....	135
4.3.2.2.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales.....	137
4.3.2.2.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones .....	138
4.3.2.2.4.	Directrices para efectuar inspecciones al momento de recibir los productos	140
4.3.2.3.	C. Almacenamiento.....	143
4.3.2.3.1.	Caracterización de Proceso.....	143
4.3.2.3.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Recepción .....	147
4.3.2.3.2.1.	Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Locales 147	
4.3.2.3.2.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Importados	149
4.3.2.3.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks – semanales ...	151
4.3.2.3.4.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks-globales.....	153
4.3.2.3.5.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Temperatura.....	154
4.3.2.4.	D. Comercialización .....	155

4.3.2.4.1.	Caracterización de Proceso.....	155
4.3.2.4.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Venta .....	158
4.3.2.4.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Crédito.....	159
4.3.2.4.4.	Diagrama de Flujo Subproceso Cobranza.....	160
4.3.2.5.	E. Distribución.....	161
4.3.2.5.1.	Caracterización de Proceso.....	161
4.3.2.5.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega .....	162
4.3.2.6.	F. Servicio al Cliente .....	163
4.3.2.6.1.	Caracterización de Proceso.....	163
4.3.2.6.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos .....	165
4.3.2.6.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos .....	166
4.3.3.	Procesos de Apoyo .....	167
4.3.3.1.	G. Administración del Talento Humano.....	167
4.3.3.1.1.	Caracterización de Proceso.....	167
4.3.3.1.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Administración del Talento Humano 169	
4.3.3.1.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Gestión de Competencias .....	170
4.3.3.2.	H. Gestión Financiera y Contable .....	171
4.3.3.2.1.	Caracterización de Proceso.....	171
4.3.3.2.2.	Diagramas de Flujos de Subprocesos .....	174
4.3.3.3.	I. Mantenimiento .....	174
4.3.3.3.1.	Caracterización de Proceso.....	174
4.3.3.3.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Vehículo .....	175
4.3.3.3.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Equipos .....	175
4.3.3.3.4.	Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Instalaciones .....	175
4.3.3.4.	J. Soporte Informático .....	176
4.3.3.4.1.	Caracterización de Proceso.....	176
4.3.3.4.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimientos Correctivos .....	178
4.3.3.4.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información.....	178
4.3.3.5.	K. Mensajería y Limpieza.....	179
4.3.3.5.1.	Caracterización de Proceso.....	179
4.3.3.5.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Mensajería.....	180
4.3.3.5.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Limpieza de Edificio.....	180
4.3.3.6.	L. Subproceso Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. 180	

4.3.3.6.1.	Metodología de Selección, evaluación inicial y reevaluación de Proveedores Directos e Indirectos .....	182
4.3.3.6.2.	Criterios de Selección de proveedores Directos e Indirectos y forma de calificación .....	183
4.3.3.6.2.1.	Proveedores Directos .....	183
4.3.3.6.2.1.1.	Proveedores de Insumos Médicos Locales e Internacionales....	183
4.3.3.6.2.1.2.	Proveedores de Procesos Claves: Almacenamiento y Distribución 184	
4.3.3.6.2.2.	Proveedores Indirectos .....	185
4.3.3.6.2.2.1.	Proveedores de Servicios de Logística Internacional, Servicios de Comercio Exterior y Servicios Relacionados al producto y Sistema Informático.	185
4.3.3.6.2.2.2.	Proveedores de Procesos de Apoyo:.....	186
4.3.3.6.3.	Criterios para evaluar proveedores directos e indirectos .....	187
4.3.3.6.3.1.	Proveedores Directos .....	187
4.3.3.6.3.1.1.	Proveedores de Insumos Médicos Locales e Internacionales....	187
4.3.3.6.3.1.2.	Proveedores de Procesos Claves: Almacenamiento y Distribución 188	
4.3.3.6.3.2.	Proveedores Indirectos .....	189
4.3.3.6.3.2.1.	Proveedores de Servicios de Logística Internacional, Servicios de Comercio Exterior y Servicios Relacionados al producto y Sistema Informático.	189
4.3.3.6.3.2.2.	Proveedores de Procesos de Apoyo:.....	190
4.3.3.6.4.	Responsables de Selección y Evaluación de Proveedores .....	193
4.3.3.6.5.	Formato para Seleccionar Proveedores .....	194
4.3.3.6.6.	Formato para evaluar y reevaluar proveedores .....	195
4.3.3.6.7.	Caracterización de Proceso.....	196
4.3.3.6.8.	Diagrama de Flujo subproceso Selección de Proveedores .....	197
4.3.3.6.9.	Diagrama de Flujo subproceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores	198
4.3.4.	Procesos Estratégicos .....	199
4.3.4.1.	M. Planificación Estratégica .....	199
4.3.4.1.1.	Caracterización de Proceso.....	199
4.3.4.1.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Elaboración de Presupuestos .....	200
4.3.4.2.	N. Control del SGC .....	200
4.3.4.2.1.	Caracterización de Proceso.....	200
4.3.4.2.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos .....	202
4.3.4.2.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Registros .....	202

4.3.4.2.4.	Diagrama de Flujo Subproceso Control de Producto No Conforme	204
4.3.4.3.	O. Mejora Continua .....	205
4.3.4.3.1.	Caracterización de Proceso.....	205
4.3.4.3.2.	Diagrama de Flujo Subproceso Revisión Gerencial .....	207
4.3.4.3.3.	Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Internas .....	208
4.3.4.3.4.	Diagrama de Flujo Subproceso acciones correctivas, preventivas y de mejora	209
5.	Conclusiones y Recomendaciones .....	210
5.1.	Conclusiones .....	210
5.2.	Recomendaciones .....	212
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	214
	ANEXOS .....	217
	ANEXO 1:POLÍTICA DE ADQUISICIONES .....	218
	ANEXO 2:PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS .....	225
	ANEXO 3:PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS .....	236
	ANEXO 4:INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS.....	253
	ANEXO 5:POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN .....	264
	ANEXO 6: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES .....	273
	ANEXO 7:POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS .....	278
	ANEXO 8:MANUAL DE PERFIL DE CARGOS .....	293
	ANEXO 9:POLÍTICA CONTABLE .....	312
	ANEXO 10:PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....	318
	ANEXO 11:PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS.....	327
	ANEXO 12:PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	331
	ANEXO 13:PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS .....	354
	ANEXO 12:PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	366
	ANEXO 15:MANUAL DE CALIDAD.....	372

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Requisitos Legales .....	28
Tabla 2 Clasificación Cláusulas Capítulo 4 .....	58
Tabla 3 Clasificación Cláusulas Capítulo 5 .....	60
Tabla 4 Clasificación Clausulas Capítulo 6 .....	62
Tabla 5 Clasificación Cláusulas Capítulo 7 .....	63
Tabla 6 Clasificación Cláusulas Capítulo 8 .....	66
Tabla 7 Resumen de Selección de Requisitos .....	68
Tabla 8. Diagnóstico Capítulo 4 .....	69
Tabla 9 Resumen Diagnóstico Capítulo 4 .....	70
Tabla 10 Diagnóstico Capítulo 5 .....	70
Tabla 11 Resumen Diagnóstico Capítulo 5 .....	71
Tabla 12 Diagnóstico Capítulo 6 .....	71
Tabla 13 Resumen Diagnóstico Capítulo 6 .....	72
Tabla 14 Diagnóstico Capítulo 7 .....	72
Tabla 15 Resumen Diagnóstico Capítulo 7 .....	74
Tabla 16 Diagnóstico Capítulo 8 .....	75
Tabla 17 Resumen Diagnóstico Capítulo 8 .....	76
Tabla 18 Resultados por capítulo .....	76
Tabla 19 Objetivos de Calidad .....	114
Tabla 20 Matriz de Objetivos de Calidad .....	115
Tabla 21 Clasificación de Proveedores y Metodología de Selección y Evaluación .....	181
Tabla 22 Responsables de Selección y Evaluación de Proveedores .....	193

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Insumed S.A.....	26
Figura 2 Ocho Principios de Calidad.....	34
Figura 3 Tipos de Procesos .....	36
Figura 4 Ciclo PHVA .....	39
Figura 5 Familia ISO 9000 .....	40
Figura 6 Modelo de Mejora Continua del SGC.....	42
Figura 7 Modelo SIPOC .....	45
Figura 8 Representación del Modelo SIPOC .....	46
Figura 9 Estructura de Mapeo de Procesos .....	49
Figura 10 Simbología Norma ANSI .....	51
Figura 11 Clasificación de los Flujogramas.....	52
Figura 12 Resumen de selección de requisitos.....	68
Figura 13 Diagnóstico Inicial Insumed S.A.....	77
Figura 14 Cadena de Valor Insumed S.A.....	79
Figura 15 Mapa de Procesos Actuales .....	80
Figura 16 Subprocesos Claves Actuales .....	82
Figura 17 Subprocesos de Apoyo Actuales .....	82
Figura 18 Subprocesos estratégicos actuales.....	82
Figura 19 Diagrama de Flujo Subproceso Investigación de Mercado Página 1 .....	83
Figura 20 Diagrama de Flujo Subproceso Investigación de Mercado Página 2 .....	84
Figura 21 Diagrama de Flujo Subproceso Proyecciones de Mercado .....	85
Figura 22 Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales .....	86
Figura 23 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Página 1 .....	87
Figura 24 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Página 2 .....	88

Figura 25 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción Página 1 .....	89
Figura 26 Diagrama de Flujo Subproceso Almacenamiento Página 2 .....	90
Figura 27 Diagrama de Flujo Control de Stocks Globales Página 1 .....	91
Figura 28 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Globales Página 2 .....	92
Figura 29 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Semanales Página 1.....	93
Figura 30 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Semanales Página 2.....	94
Figura 31 Diagrama de Flujo Subproceso Venta .....	95
Figura 32 Diagrama de Flujo Subproceso Crédito .....	96
Figura 33 Diagrama de Flujo Crédito .....	96
Figura 34 Diagrama de Flujo Subproceso Cobranzas .....	97
Figura 35 Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega .....	98
Figura 36 Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos .....	99
Figura 37 Diagrama de Flujo Devoluciones .....	100
Figura 38 Diagrama de Flujo Subproceso Selección y Contratación de Personal .....	101
Figura 39 Diagrama de Flujo Subproceso Control Presupuestario .....	102
Figura 40 Diagrama de Flujo Subproceso Pago a Proveedores .....	103
Figura 41 Diagrama de Flujo Subproceso Manejo de Nómina.....	104
Figura 42 Diagrama de Flujo Subproceso Manejo de Caja Chica.....	105
Figura 43 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Vehículo .....	106
Figura 44 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento Correctivo .....	108
Figura 45 Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información .....	109
Figura 46 Diagrama de Flujo Subproceso Mensajería y Limpieza .....	110
Figura 47 Diagrama de Flujo Subproceso Elaboración de Presupuestos .....	111
Figura 48 Nuevo Organigrama Insumed S.A. ....	118
Figura 49 Nuevo Mapa de Procesos Insumed S.A. ....	121
Figura 50 Nuevos Subprocesos Claves de Insumed S.A.....	124
Figura 51 Nuevos Subprocesos de Apoyo Insumed S.A. ....	126

Figura 52 Nuevos Subprocesos Estratégicos de Insumed S.A. ....	127
Figura 53 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 1 .....	128
Figura 54 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 2 .....	129
Figura 55 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 3 .....	130
Figura 56 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 4 .....	131
Figura 57 Diagrama de Flujo Subproceso Innovación de Producto Página 1 .....	132
Figura 58 Diagrama de Flujo Subproceso Innovación de Producto Página 2 .....	133
Figura 59 Diagrama de Flujo Subproceso Planificación de Demanda .....	134
Figura 60 Caracterización de Proceso Adquisiciones Página 1 .....	135
Figura 61 Caracterización de Proceso Adquisiciones Página 2 .....	136
Figura 62 Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales Mejorado .....	137
Figura 63 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Mejorado Página 1 .....	138
Figura 64 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Mejorado Página 2 .....	139
Figura 65 Atributos a verificar al momento de recibir productos .....	140
Figura 66 Ficha de Especificaciones por Producto .....	141
Figura 67 Formato Recepción/Ingreso a Bodega.....	142
Figura 68 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 1 .....	143
Figura 69 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 2 .....	144
Figura 70 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 3 .....	145
Figura 71 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 4 .....	146
Figura 72 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción - Productos Locales Mejorado Página 1 .....	147
Figura 73 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Locales Mejorado Página 2 .....	148
Figura 74 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción - Productos Importados Mejorado Página 2 .....	149

Figura 75 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Importados Mejorado	
Página 2.....	150
Figura 76 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks - semanales Mejorado	Página 1
.....	151
Figura 77 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks -semanales Mejorado	Página 2
.....	152
Figura 78 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks - globales Mejorado	Página 2
.....	153
Figura 79 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Temperatura.....	154
Figura 80 Caracterización de Proceso Comercialización	Página 1..... 155
Figura 81 Caracterización de Proceso Comercialización	Página 2..... 156
Figura 82 Caracterización de Proceso Comercialización	Página 3..... 157
Figura 83 Diagrama de Flujo Subproceso Venta Mejorado .....	158
Figura 84 Diagrama de Flujo Subproceso Crédito Mejorado .....	159
Figura 85 Diagrama de Flujo Subproceso Cobranzas Mejorado.....	160
Figura 86 Diagrama de Flujo Subproceso Venta Mejorado .....	160
Figura 87 Caracterización de Proceso Distribución .....	161
Figura 88 Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega Mejorado .....	162
Figura 89 Caracterización de Proceso Servicio al Cliente	Página 1 .....
.....	163
Figura 90 Caracterización de Proceso Servicio al Cliente	Página 2 .....
.....	164
Figura 91 Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos Mejorado .....	165
Figura 92 Diagrama de Flujo Subproceso Devoluciones Mejorado .....	166
Figura 93 Caracterización de Proceso Administración del Talento Humano	Página 1 .....
.....	167
Figura 94 Caracterización de Proceso Administración del Talento Humano	Página 2 .....
.....	168
Figura 95 Diagrama de Flujo Subproceso Selección y Contratación de Personal	Mejorado.....
.....	169
Figura 96 Diagrama de Flujo Subproceso Gestión de Competencias.....	170
Figura 97 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable	Página 1 .....
.....	171

Figura 98 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable Página 2 .....	172
Figura 99 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable Página 3 .....	173
Figura 100 Caracterización de Proceso Mantenimiento.....	174
Figura 101 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Equipos .....	175
Figura 102 Caracterización de Proceso Soporte Informático .....	176
Figura 103 Caracterización de Proceso Soporte Informático Página 2.....	177
Figura 104 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento Correctivo .....	178
Figura 105 Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información Mejorado .....	178
Figura 106 Caracterización de Proceso Mensajería y Limpieza .....	179
Figura 107 Metodología de Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores directos e indirectos .....	182
Figura 108 Criterios para seleccionar proveedores de Insumos Médicos .....	183
Figura 109 Antecedentes para proveedor Internacional .....	183
Figura 110 Antecedentes para proveedor Local .....	183
Figura 111 Criterios para seleccionar proveedores de procesos de almacenamiento y distribución .....	184
Figura 112 Criterios para seleccionar proveedores de servicios de logística internacional .	185
Figura 113 Criterios para seleccionar proveedores de servicio informático, servicio de comercio exterior y Servicios relacionados al producto .....	185
Figura 114 Criterios para seleccionar proveedores de sistema informático .....	186
Figura 115 Criterios para seleccionar proveedores de procesos de apoyo .....	187
Figura 116 Criterios para evaluar y reevaluar a proveedores de Insumos Médicos locales e internacionales .....	187
Figura 117 Criterios para evaluar proceso de Almacenamiento.....	188
Figura 118 Criterios para evaluar proceso de Distribución.....	188
Figura 119 Criterios para seleccionar proveedores de servicios relacionados al producto..	189

Figura 120 Criterios para evaluar proveedores de servicios de logística internacional y servicios de comercio exterior .....	189
Figura 121 Criterios para evaluar a proveedor de sistema informático .....	190
Figura 122 Criterios para evaluar proceso de administración del talento humano.....	190
Figura 123 Criterios para evaluar proceso de mantenimiento.....	191
Figura 124 Criterios para evaluar a proceso de gestión financiera y contable .....	191
Figura 125 Criterios para evaluar a proveedores de mensajería y limpieza.....	192
Figura 126 Criterios para evaluar a proveedores de soporte informático (servicio informático) .....	192
Figura 127 Formato para Seleccionar Proveedores.....	194
Figura 128 Formato para evaluar y reevaluar proveedores .....	195
Figura 129 Caracterización de Proceso Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.....	196
Figura 130 Diagrama de Flujo Subproceso Selección de Proveedores .....	197
Figura 131 Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores....	198
Figura 132 Caracterización de Proceso Planificación Estratégica .....	199
Figura 133 Caracterización de Proceso Control del SGC Página 1 .....	200
Figura 134 Caracterización de Proceso Control del SGC Página 2 .....	201
Figura 135 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos .....	202
Figura 136 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Registros .....	203
Figura 137 Caracterización de Proceso Mejora Continua Página 1.....	205
Figura 138 Caracterización de Proceso Mejora Continua Página 2.....	206
Figura 139 Diagrama de Flujo Subproceso Revisión Gerencial.....	207
Figura 140 Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Internas.....	208
Figura 141 Diagrama de Flujo Subproceso acciones correctivas, preventivas y de mejora	209

# INTRODUCCIÓN

Las empresas Ecuatorianas en su búsqueda por crear valor y mostrarse competitivas han adoptado numerosas metodologías y sistemas de organización; reingeniería de procesos, elaboración de cuadros de mando integral, desarrollo de programas de responsabilidad social, diseño de Sistemas de Gestión, entre otros.

Los Sistemas de Gestión de Calidad se han convertido en una herramienta que les permite generar confianza en sus partes relacionadas: clientes, proveedores, empleados y comunidad en general; siendo así una ventaja competitiva válida para obtener mejores resultados comerciales y aperturar mercados internacionales.

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad involucra la implementación de una gestión por procesos que delimita claramente el inicio y final; identifica y establece responsables, entradas y salidas por proceso, además del método de medición y control de los mismos.

El presente Trabajo de Graduación abordará todo el conjunto de actividades necesarias para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad con miras a cumplir estrictamente los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Se empezará con el estudio de la situación actual de la empresa para poder definir en qué porcentaje cumple con dichos requisitos y qué acciones de mejora deberán implementarse durante el desarrollo de este trabajo para lograr un cumplimiento del 100%, además se aprovechará este estudio para introducir mejoras significativas en alguno de los procesos.

# CAPÍTULO I

## 1. Generalidades de la Empresa y el Proyecto

Durante el desarrollo de este proyecto se usará el nombre ficticio “Insumed S.A.” para referirse a la empresa comercializadora de Insumos Médicos.

### 1.1. Antecedentes de la Empresa

#### 1.1.1. Datos Generales

Insumed S.A. es una empresa comercial, cuyo objeto social es la importación y comercialización de insumos médicos, su matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil y cuenta con dos pequeñas sucursales en Quito y Cuenca. Posee una gran variedad de productos de reconocidas marcas internacionales que cuentan con el respaldo de fabricantes con certificados internacionales ISO y CE.

#### 1.1.2. Breve Historia

Insumed S.A. fue constituida en el año 1998 con una razón social, estructura, dirección y actividad comercial diferente. Fue una de las primeras empresas dirigida por el jefe de la familia, fundó el Grupo Empresarial y se convirtió en una base sólida y guía para las demás empresas que surgieron a través del tiempo.

En sus inicios contaba sólo con una pequeña oficina ubicada en el norte de Guayaquil, alrededor de 3 personas y recursos extremadamente limitados. Años después a través de búsqueda de oportunidades y fortalecimiento de relaciones comerciales con proveedores y clientes, logró posicionarse en el mercado y así hoy en día comercializa su amplia variedad de productos en algunas ciudades del país; contando con sucursales en Quito y Cuenca, además de franquicias a nivel Nacional.

#### **1.1.3.Misión**

Importar y distribuir insumos médicos confiables de alto valor agregado con un beneficio directo para sus clientes, colaboradores, accionistas y proveedores siguiendo estrictos valores morales y éticos.

#### **1.1.4.Visión**

Insumed S.A. se visualiza a lo largo del tiempo como una empresa financieramente sólida, proyectando confianza a los clientes y buscando siempre el fortalecimiento de estructuras y marcas.

#### **1.1.5.Principios y Valores Empresariales**

##### **1. Solidez y Confianza**

Proyectar a Insumed S.A. como una empresa financieramente sólida, para mantener la confianza de los clientes, accionistas, proveedores y empleados; y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

**2. Lealtad**

Promover en los colaboradores una actitud de lealtad, honestidad y respeto mutuo, creando un sentido de responsabilidad personal.

**3. Compromiso**

Contratar a personas competentes que se comprometen a cumplir y respetar los principios y valores Empresariales.

**4. Mejora Continua**

Mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios a través de un proceso de mejora continua, innovación & renovación que permita fortalecer nuestras marcas.

**5. Garantía de Calidad**

Desarrollar Productos y Servicios con valor agregado y calidad garantizada que cumplan con Estándares, Normas, Leyes y Regulaciones Ambientales.

## 1.1.6.Estructura Organizacional

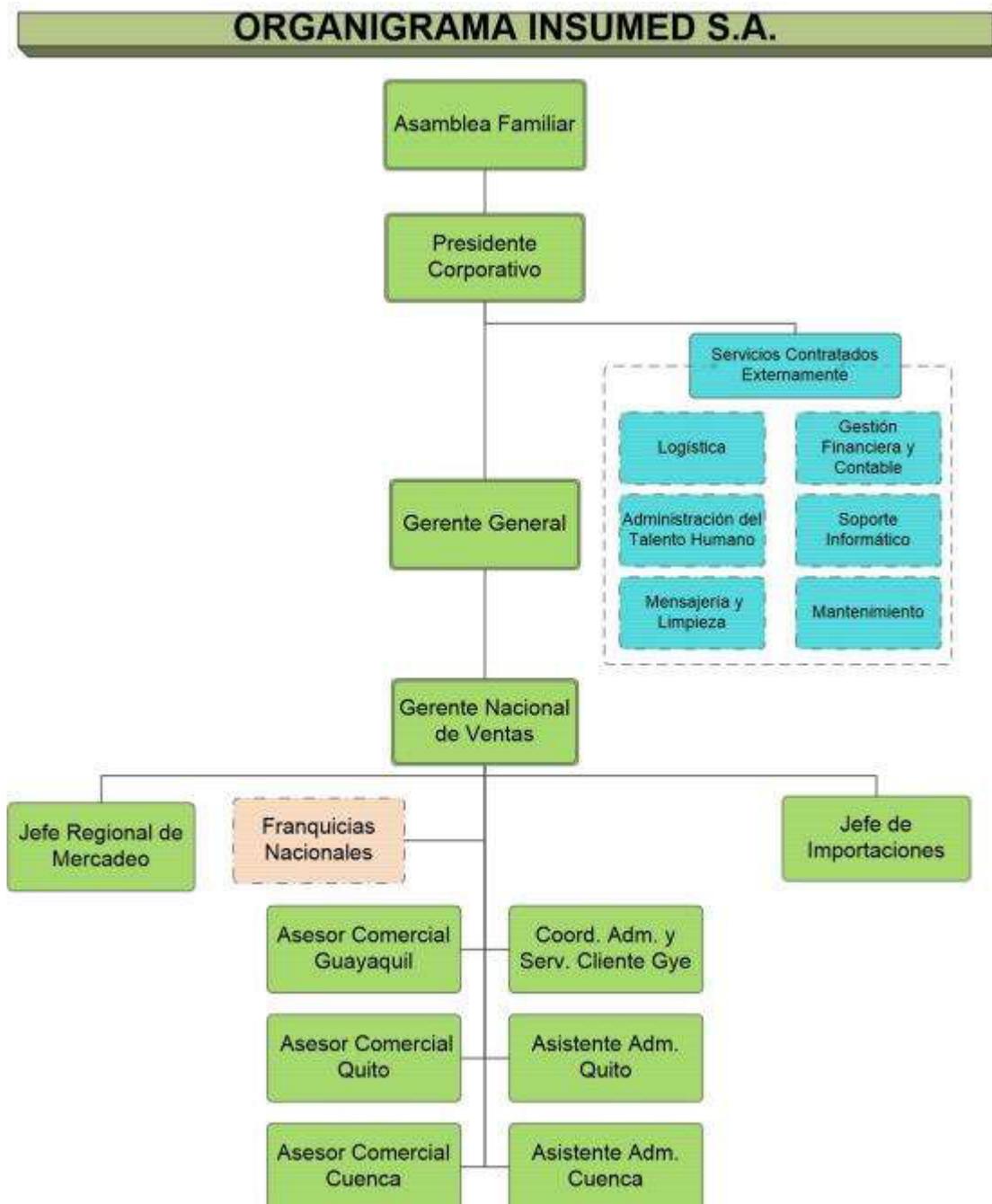


Figura 1 Organigrama Insumed S.A.

Insumed S.A. cuenta con un Organigrama funcional que refleja su estructura propia y las funciones administrativas y operativas que utiliza a través de outsourcing, tal como se muestra en la **Figura 1** en el cuadro de líneas punteadas. Estos servicios prestados por un tercero trabajan bajo la modalidad “in house” ya que son proporcionados en las mismas instalaciones de la empresa facilitando su control, disponibilidad y disminución de costos del servicio.

El Organigrama representado en la **Figura 1** fue modificado y actualizado con respecto al proporcionado por Insumed S.A., que mencionaba los servicios externos como principales puestos de trabajo y los ubicaba debajo del Gerente General, cuando realmente la autoridad sobre estos servicios la ejerce el Presidente Corporativo.

#### **1.1.7. Base Legal**

Existen numerosos Requisitos Legales que debe cumplir Insumed S.A. para llevar a cabo sus actividades comerciales y administrativas, por lo tanto resulta importante identificarlos y clasificarlos.

Los requisitos encasillados como “Generales” han sido establecidos por Entidades Reguladoras y deben ser cumplidos por las empresas privadas sin considerar su actividad económica, tamaño, monto de ventas, etc., al contrario de aquellos requisitos denominados como “Específicos” que son propios del negocio y que dependen

directamente del objeto social, tamaño organizacional, forma de comercialización y productos a comercializar.

Los Requisitos Legales Específicos se convierten en requisitos adicionales y de cumplimiento superior a los requisitos establecidos en los capítulos 4 al 8 de la Norma ISO 9001:2008, por lo tanto deberán cumplirse y evidenciarse en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

**Tabla 1. Requisitos Legales**

<b>INSUMED S.A.</b>	
<b>REQUISITOS GENERALES</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>INSTITUCIÓN REGULADORA</b>
Constitución Legal	Superintendencia de Compañías
Emisión de Estados Financieros	Superintendencia de Compañías
Nombramiento del Representante Legal	Superintendencia de Compañías Registro Mercantil
Obtención y actualización de RUC	Servicio de Rentas Internas
Emisión de Comprobantes de Ventas	Servicio de Rentas Internas
Declaración y pago de impuestos	Servicio de Rentas Internas
Tasa de Habilitación y Control	Municipalidad de Guayaquil
Permiso de Funcionamiento	Benemérito Cuerpo de Bomberos
Afiliación de Trabajadores en Relación de Dependencia	IESS
Pago de aportaciones personales y patronales	IESS
Legalización de Relaciones de Dependencia	Ministerio de Relaciones Laborales
Exámenes Médicos de empleados	Ministerio de Relaciones Laborales IESS
<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL NEGOCIO</b>	
Permiso de Funcionamiento	Ministerio de Salud Pública - ARCSA
Certificados Ocupacionales de Personal	Ministerio de Salud Pública
Registros Sanitarios de Productos	Ministerio de Salud Pública Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

	ARCOSA
Certificado de Reconocimiento INEN	Instituto Nacional de Normalización INEN
Registro de Importación	Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA E
Médico Farmacéutico registrado	Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, SENESCYT Ministerio de Salud Pública
Plan mínimo de prevención de riesgos	Ministerio de Relaciones Laborales
Auditorías Financieras Anuales	Superintendencia de Compañías

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

## 1.2. Justificación del Proyecto

Insumed S.A. cuenta con una cartera de clientes en aumento, cuyas necesidades cada vez se vuelven más exigentes y para cumplirlas requieren mucho más que la entrega de un buen producto o servicio. Algunos clientes (distribuidores) poseen procesos rígidos para calificar proveedores, incluso lo hacen a través de auditorías por parte de certificadoras de Calidad, también denominadas auditorías de segundas partes.

En el año 2013 Insumed S.A. se sometió a cerca de 4 auditorías para calificar como proveedor, obteniendo calificaciones bajas y aprobando sólo una, lo que ocasionó pérdida de contratos y/o acuerdos con los clientes. En los informes de auditoría se evidenció que existen áreas débiles y varios controles y actividades importantes que requieren implementarse para garantizar una calificación adecuada como proveedor y ganar y/o mantener clientes.

Dentro de los aspectos que se revisaron se observó que Insumed S.A. cuenta con las siguientes deficiencias:

- No existe un proceso definido y formalizado para seleccionar y evaluar proveedores.
- No existe un proceso para el control del producto no conforme.
- No se conocen las especificaciones exactas para cada producto.
- No se realiza un control de calidad del producto que se recibe ni del que se entrega.
- No se mide la satisfacción del cliente.
- No existen indicadores de gestión.
- No existen manuales de funciones.
- Las carpetas de los empleados no tienen la información necesaria y completa, debido a la ausencia de manuales y políticas de Recursos Humanos.

Además, a través de entrevistas con el personal se identificó que el área de logística (servicio contratado externamente) ocasiona problemas tales como:

- Pedidos no entregados a tiempo a los clientes.
- De los 2 inventarios realizados en menos de 6 meses, se obtuvieron diferencias de inventario reiterativas en cerca de un 30% de productos.
- Mal manejo del producto devuelto por el cliente.
- Se han receiptado reclamos de clientes por temas relacionados a pedidos incompletos, entregas fuera del horario establecido por el cliente y empaques defectuosos.

Estos problemas evidencian la ausencia de controles sobre el servicio contratado externamente y la falta de evaluación del servicio prestado, considerando que es parte fundamental de la cadena de abastecimiento de Insumed S.A.

Por todas las razones expuestas la empresa en mención requiere realizar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para lograr una gestión por procesos, que ayudará a identificar procesos claves, en los cuales se deberá colocar la mayor atención; mejorará significativamente la satisfacción del cliente implementando mediciones de satisfacción, evaluaciones de proveedores, identificación de requisitos implícitos y explícitos que contribuirán a que el cliente mantenga confianza hacia la empresa. Con el levantamiento y documentación de procesos se logrará que cada colaborador tenga claro cuáles son sus responsabilidades y como sus actividades independientes forman parte de un proceso que en cadena lleva a la satisfacción del cliente.

### **1.3. Objetivos del Proyecto**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar un sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que permita adoptar una gestión por procesos y cumplir los requisitos legales y del cliente aumentando su satisfacción a través de la mejora continua.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Conocer la situación actual de la empresa.
- ✓ Realizar cadena de valor del Negocio.
- ✓ Identificar los procesos necesarios para la realización del producto y su interacción.
- ✓ Identificar y definir recursos, controles, mediciones y responsables por cada proceso.
- ✓ Medir el desempeño de los procesos a través del planteamiento de indicadores de gestión.
- ✓ Documentar procedimientos y registros requeridos por la Norma.
- ✓ Documentar procedimientos requeridos por la Organización
- ✓ Identificar requisitos del producto, de los clientes y reglamentarios.
- ✓ Mejorar la satisfacción al cliente.
- ✓ Controlar procesos contratados externamente.
- ✓ Garantizar el adecuado estado de los productos a comercializar, su identificación y su preservación.
- ✓ Proponer e implementar acciones y oportunidades de mejora.

# CAPÍTULO II

## 2. Marco Conceptual

### 2.1. Gestión de la Calidad

#### 2.1.1. Concepto de Calidad

Existen numerosos conceptos de calidad emitidos por los conocidos “Padres de la Calidad” e incluso la misma Norma ISO 9000:2005 nos proporciona un concepto muy claro, sin embargo para el desarrollo y base de este proyecto enfocaremos el concepto de calidad al grado en que la Organización es capaz de cumplir con las necesidades y expectativas (también denominados requisitos) del cliente.

Los requisitos a los que se refiere el concepto anterior pueden darse a través de:

- a) Acuerdos contractuales.
- b) Definición de la Organización como anticipación a lo requerido por el cliente.
- c) Normativa Legal aplicable al producto.

### 2.1.2. Principios de Calidad<sup>1</sup>

Un Sistema de Gestión de Calidad descansa en 8 principios básicos los cuales deben ser el fundamento para la aplicación de Calidad en una Organización y convertirse en parte de la cultura organizacional de la misma.

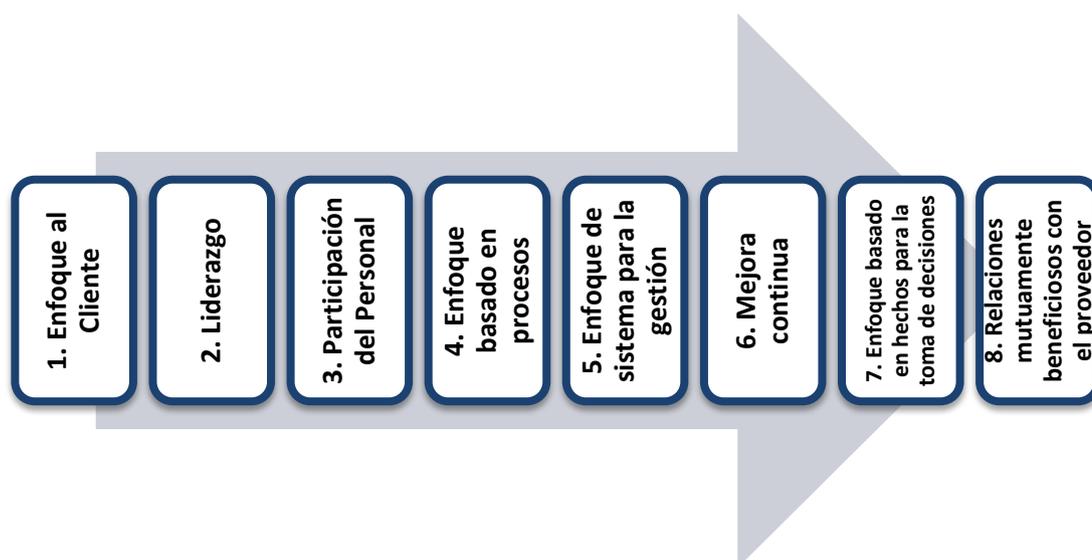


Figura 2 Ocho Principios de Calidad

- **Enfoque al Cliente:** Se fundamenta en comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes crean un ambiente interno de involucramiento del personal hacia el logro de los objetivos Organizacionales.

<sup>1</sup>Organización ISO, Norma Internacional ISO 9000, versión 2005, introducción, cláusula 0.2 "Principios de gestión de la calidad".

- **Participación del Personal:** Tener personal comprometido garantiza el uso óptimo de sus habilidades para el logro de objetivos.
- **Enfoque basado en procesos:** Gestionar los recursos y actividades como un proceso contribuye a alcanzar los resultados deseados.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Gestionar procesos como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de objetivos.
- **Mejora continua:** Establecer como objetivo el mejorar continuamente.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** El análisis de datos e información contribuirá a la toma efectiva de decisiones.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Mantener buenas relaciones con los proveedores aumenta capacidad para crear valor.

### 2.1.3. Enfoque basado en procesos

#### 2.1.3.1. Definición de Proceso<sup>2</sup>

Un proceso puede definirse como un conjunto de actividades relacionadas que juntas cumplen con las siguientes características<sup>3</sup>:

- ✓ Utilizan recursos: económicos, humanos, tecnológicos y materiales.
- ✓ Transforman las entradas en salidas.

---

<sup>2</sup> Organización ISO, Norma Internacional ISO 9000, versión 2005, capítulo 3 “Términos y definiciones”

<sup>3</sup> Vergara S., “Gestión por procesos”, Diapositivas, (2013)

- ✓ Las salidas o resultados están destinadas para algún usuario.
- ✓ Tienen un inicio y un fin.
- ✓ Las actividades se desarrollan de manera ordenada y secuencial.
- ✓ El conjunto de actividades persigue un objetivo común que sin su integración no sería posible alcanzarlo.
- ✓ Se les puede aplicar métodos de medición.

#### 2.1.3.2. Tipos de Procesos<sup>4</sup>

Los procesos pueden clasificarse según el impacto de sus resultados para la Organización en:



**Figura 3 Tipos de Procesos**

- ✓ **Procesos Estratégicos:** Se encasilla en este grupo a los procesos en los cuales se definen los objetivos, planeación, estrategias y control de la gestión organizacional. Son desarrollados por la Alta Dirección.

---

<sup>4</sup> Vergara S., "Gestión por procesos", Diapositivas, (2013)

- ✓ **Procesos Claves:** Son los procesos vitales de la organización, sin los cuales no pudiera llevarse a cabo ningún tipo de servicio o actividad comercial, tienen afectación directa en el cliente y forman la cadena de valor de la Organización.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** Se refieren a los procesos operativos que contribuyen a que los procesos claves puedan realizarse.

#### 2.1.3.3. Concepto de Enfoque basado en Procesos

Se dice que una Organización mantiene un enfoque basado en procesos cuando:

- Identifica todos los procesos de su gestión y los enfoca como un sistema.
- Identifica y establece la interacción entre ellos (secuencia).
- Gestiona los procesos para obtener resultados.

#### 2.1.4. Sistema de Gestión de Calidad

Para poder definir qué es un Sistema de Gestión de Calidad, debemos comprender conceptos básicos como los siguientes:

- **Sistema:** Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.<sup>5</sup>
- **Gestión:** Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Diccionario de la Lengua Española, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en <http://lema.rae.es/drae/?val=sistema>

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.<sup>7</sup>

Comprendiendo estos conceptos y aplicándolos al entorno organizacional se puede definir al Sistema de Gestión de Calidad como al conjunto de componentes relacionados entre sí sobre los cuales la organización aplica direccionamiento y control con la misión de lograr el cumplimiento de requisitos de los clientes.

#### 2.1.5. Mejora Continua

También conocida como Kaizen, una palabra de origen japonés, donde Kai" significa cambio y "Zen" significa para mejor<sup>8</sup>. Se puede definir como un proceso de cambio continuo compuesto por diferentes etapas, a través de las cuales se persigue el cumplimiento de objetivos que buscan renovar, optimizar o perfeccionar una situación o evento en particular. Es la base para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y uno de los principios de la Calidad.

---

<sup>6</sup> Diccionario de la Lengua Española, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en <http://lema.rae.es/drae/?val=gestion>

<sup>7</sup> Diccionario de la Lengua Española, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>

<sup>8</sup> Google, "El ciclo de Deming", obtenido el 1 de diciembre de 2013 en [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CDsQFjAD&url=http%3A%2F%2Fguajiros.udea.edu.co%2Ffnsp%2Fcvsp%2FPractica%2520procesos%2FMetodologias%2520procesos%2FCicloPHVA.pdf&ei=c8iaUqfsJIWIKQeP\\_oDQCA&usg=AFQjCNHTqYL2NTvRC0Gswol5WqPPO4JOMw&bvm=bv.57155469,d.eW0](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CDsQFjAD&url=http%3A%2F%2Fguajiros.udea.edu.co%2Ffnsp%2Fcvsp%2FPractica%2520procesos%2FMetodologias%2520procesos%2FCicloPHVA.pdf&ei=c8iaUqfsJIWIKQeP_oDQCA&usg=AFQjCNHTqYL2NTvRC0Gswol5WqPPO4JOMw&bvm=bv.57155469,d.eW0)

### 2.1.6.El Ciclo de Deming<sup>9</sup>

También conocido como el Ciclo PHVA o PDCA (siglas en inglés) es una metodología aplicada inicialmente en Japón, usada para facilitar y mejorar la aplicación del concepto de mejora continua.

Está compuesta por 4 fases, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ **Planificar:** Definir objetivos y procesos para obtener resultados.
- ✓ **Hacer:** Realizar los procesos definidos en la etapa de planificación.
- ✓ **Verificar:** Realizar seguimiento de lo ejecutado y medir los resultados obtenidos.
- ✓ **Actuar:** En base a la verificación realizada tomar las medidas respectivas para lograr alcanzar los objetivos planificados.



Figura 4 Ciclo PHVA

<sup>9</sup> Organización ISO, "Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad", mayo 2001

## 2.2. Familia ISO 9000

La Familia ISO 9000 se encuentra compuesta por 4 Normas de Gestión de Calidad emitidas por la ISO (International Organization for Standardization), cuyo objetivo es servir de guía y proveer herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora continuamente.<sup>10</sup>

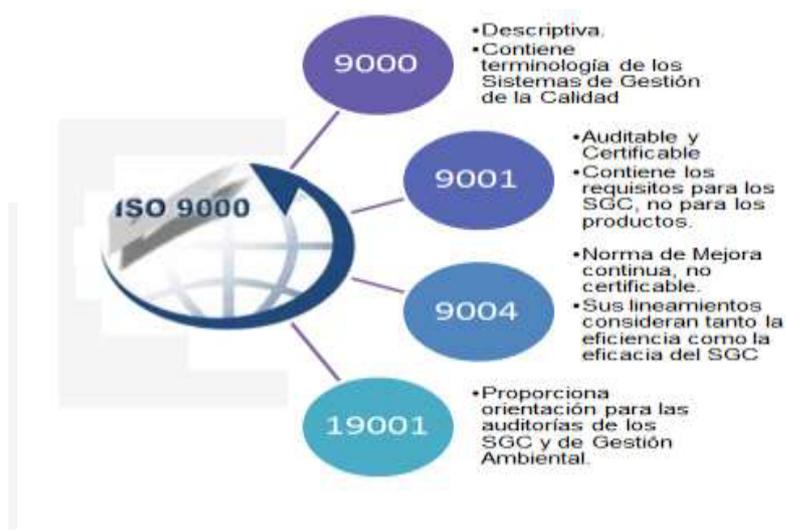


Figura 5 Familia ISO 9000

## 2.3. Conocimiento de la Norma ISO 9001:2008

### 2.3.1. Características Básicas

La Norma ISO 9001 versión 2008 posee las siguientes características:

- ✓ Es adecuada a cualquier tipo de organización, sin importar tamaño, actividad comercial, etc., por lo que es considerada como “genérica”.

<sup>10</sup> Organización ISO, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)

- ✓ Puede ser aplicada por organizaciones que busquen o no una certificación.
- ✓ Su aplicación no es obligatoria.
- ✓ No es una ley Nacional ni Internacional.
- ✓ Contiene requisitos a cumplir.
- ✓ Está compuesta por 8 capítulos.
- ✓ Presenta un Sistema de Gestión de Calidad que se describe del capítulo 4 al 8.
- ✓ Puede auditarse y certificarse.
- ✓ Su enfoque principal es la gestión por procesos.
- ✓ Persigue la mejora continua y satisfacción de los clientes
- ✓ Es la última versión vigente emitida por la ISO.

### **2.3.2.Estructura**

#### **2.3.2.1. Introducción**

Compuesta por una introducción donde especifica aspectos importantes como:

- ✓ **0.1 Generalidades:** Detalla aspectos como:
  - La adopción del SGC debe ser una decisión estratégica de la Organización.
  - El objetivo de la Norma no es dar uniformidad en los requisitos del producto ni en la documentación.
  - Puede ser usada por partes internas o externas

- Las Notas servirán para una mejor comprensión del requisito y,
- Su contenido concuerda con la Norma ISO 9000 Y 9004.

✓ **0.2 Enfoque basado en procesos:** La Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un Sistema de Gestión de Calidad<sup>11</sup> y pone como ejemplo el Sistema que comprenden los capítulos del 4 al 8 donde se detallan los requisitos a cumplir tal como se muestra en la **figura 6**. Este enfoque permite a la organización un mayor control sobre sus procesos y facilita la aplicación del ciclo PHVA.

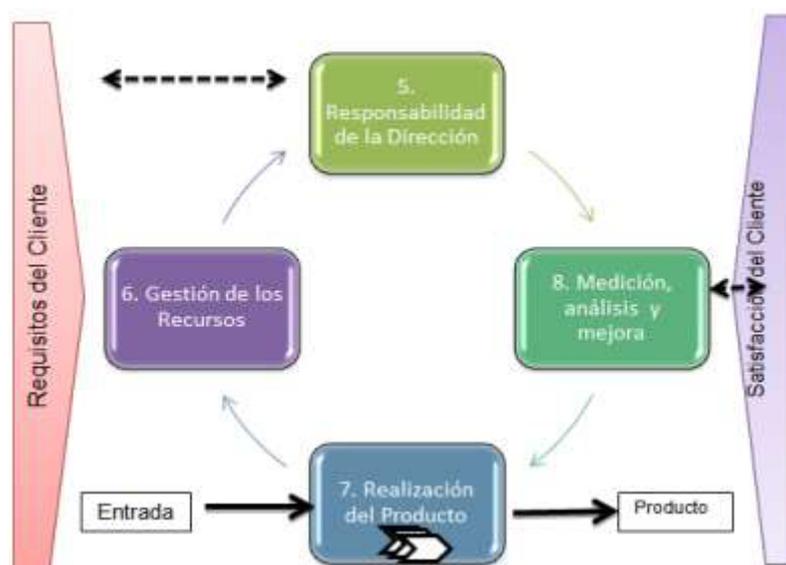


Figura 6 Modelo de Mejora Continua del SGC

<sup>11</sup> Norma ISO 9001:2008, Cuarta edición 2008-11-15,

- ✓ **0.3 Relación con la Norma ISO 9004:** Ambas Normas se han diseñado para complementarse entre sí aunque puedan usarse de forma independiente. La ISO 9004 tiene un enfoque mucho más amplio que la ISO 9001 y trata del cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes y otras partes interesadas como son los proveedores.
  
- ✓ **0.4 Compatibilidad con Otros Sistemas de Gestión:** Compatible con la Norma ISO 14001 versión 2004.

#### 2.3.2.2. Capítulos que no son Requisitos

- ✓ **Capítulo 1:** Menciona qué requisitos establece el Sistema de Gestión de Calidad y en qué situaciones la Organización decide adoptarlo, especifica que esta es una Norma de carácter genérica y que pueden realizarse exclusiones sólo de requisitos contenidos en el capítulo 7.
- ✓ **Capítulo 2:** Menciona la importancia de los documentos de referencia para la aplicación de la Norma.
- ✓ **Capítulo 3:** Especifica que los términos y definiciones aplicables a la Norma pueden consultarse en la ISO 9000.

### 2.3.2.3. Capítulos que son Requisitos – SGC

- ✓ **Capítulo 4:** Comprende requisitos de carácter general y básicos para un Sistema de Gestión de Calidad, así como para el manejo de la documentación y registros. Proporciona una idea clara de los requisitos iniciales que debe cumplir una Organización.
- ✓ **Capítulo 5:** Especifica el compromiso, responsabilidad y papel de la Dirección dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como establece explícitamente las actividades y procesos sobre los cuales es obligatorio su participación.
- ✓ **Capítulo 6:** Menciona 3 recursos básicos que la Organización debe gestionar: Recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Es muy clara en cuanto al aprovisionamiento de recursos para lograr la satisfacción del cliente y alcanzar objetivos.
- ✓ **Capítulo 7:** Este capítulo se enfoca en la realización del producto; desde planificación, compras, diseño y desarrollo, revisiones de requisitos, hasta el control de los equipos de seguimiento y medición. Es el capítulo más extenso y en mi criterio el más importante porque menciona

aspectos básicos que directamente afectan a la satisfacción del cliente.

- ✓ **Capítulo 8:** Contiene requisitos que en su mayoría pueden evaluarse después de una implementación del SGC, como son: satisfacción del cliente, auditorías internas, análisis de datos, entre otros. El enfoque de este capítulo es el control y mejora continua de los procesos.

#### 2.4. Modelo SIPOC<sup>12</sup>

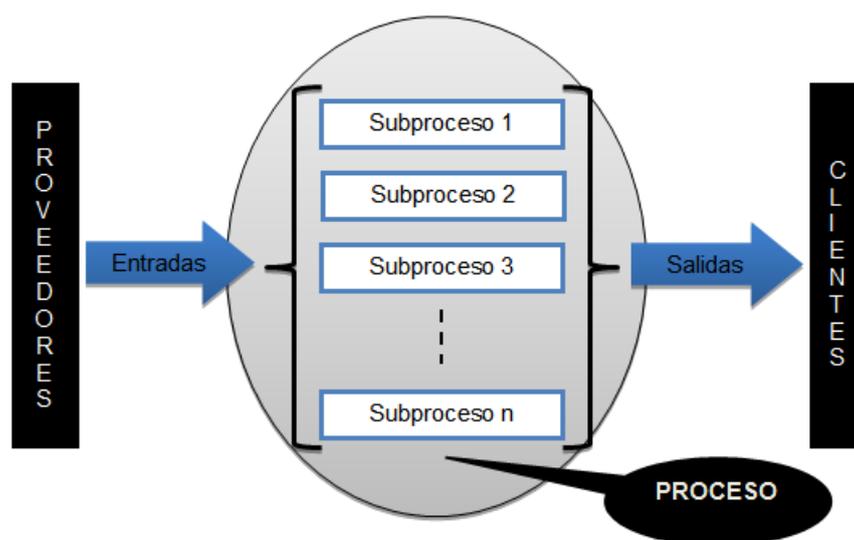
Es un modelo inicialmente usado durante la etapa de definición de la metodología de mejora de procesos “Seis Sigma”, cuyo objetivo es incluir todos los elementos interactuantes en un proceso, subdividiendo el mismo en subprocesos e identificando quién y qué provee & quién y qué se recibe. El enfoque de este modelo ayuda a identificar rápidamente dónde está la oportunidad de mejora, gracias a que contiene por separado aspectos tales como:



Figura 7 Modelo SIPOC

<sup>12</sup> Google, “Modelo SIPOC”, obtenido el 5 de diciembre del 2013 en <http://www.pymesycalidad20.com/sipoc-un-diagrama-de-lo-mas-util-para-mapeo-de-procesos.html>

Este modelo permite a la organización tener una visión global de sus procesos, sin entrar tanto a detalles ni resumir demasiado la información. Contiene lo necesario para que la Organización pueda realizar gestión. Actualmente este modelo es utilizado en la gestión por procesos en general y en la Norma ISO 9001:2008 ayuda a cumplir con el requisito 4.1 que requiere identificar los procesos, su interacción y los recursos necesarios para lograr los resultados, además de demostrar que la Organización mantiene un enfoque basado en procesos.



**Figura 8 Representación del Modelo SIPOC**

Para poder realizar un modelo SIPOC de los procesos es necesario:

1. Identificar los procesos realizados en la Organización.
2. Ubicarlos en un mapeo de procesos.
3. Definir los principales subprocesos.
4. Definir el recurso humano participante en el proceso.

5. Identificar las entradas necesarias para realizar los subprocesos.
6. Identificar de dónde provienen esas entradas (persona o proceso)
7. Definir las actividades realizadas en el subproceso.
8. Identificar los resultados de la transformación de las entradas.
9. Identificar para quién o para quién se realizan esos resultados.

## 2.5. Cadena de Valor

La Cadena de Valor consiste en el conjunto de actividades que se ejecutan de forma secuencial y que son necesarias para llevar a cabo la Operación de la Empresa, se clasifican según la naturaleza de sus operaciones, si estas añaden o no valor al producto o servicio proporcionado:

- **Actividades Primarias:** Están asociadas directamente con la creación y entrega del producto o servicio que ofrece la Organización. Incluyen la logística de entrada, mediante la cual la empresa obtiene los insumos que se transformarán en producto terminado y la logística de salida, a través de la cual se distribuye y se llega hasta los puntos de venta. Si alguna de estas actividades falla en la cadena, se ve afectado el valor percibido por el cliente.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Romero O., Romero S. & Muñoz D., "Introducción a la Ingeniería, un enfoque industrial", México.

- **Actividades de Soporte:** Son esenciales para apoyar la creación del producto o servicio, aun cuando no participan en la transformación del mismo.

## 2.6. Mapeo de Procesos

El mapa de procesos es una representación del Sistema Organizacional, en el cual se pueden observar los procesos que lo componen, la forma en que estos se encuentran relacionados, así como su categorización o clasificación en:

- Procesos Claves
- Procesos de Apoyo, y
- Procesos Estratégicos

Los cuales ya fueron descritos en el **numeral 2.1.3.2.**

La Norma ISO 9001:2008 no posee ningún requisito explícito que exija realizar un mapeo de procesos, sin embargo, se considera necesario para poder demostrar que efectivamente la Organización mantiene un enfoque basado en procesos y cumple con el requisito de la identificación e interacción de los procesos.

Para realizar un mapa de procesos es necesario lo siguiente:

1. Conocer con precisión la actividad comercial de la empresa.
2. Agrupar actividades comunes para lograr un conjunto que pueda denominarse proceso.

3. Definir el inicio y el fin.
4. Identificar cómo se relacionan.
5. Identificar inicialmente los procesos claves.
6. Identificar los procesos estratégicos.
7. Identificar los procesos de apoyo.

Generalmente un mapa de procesos tiene la siguiente estructura:

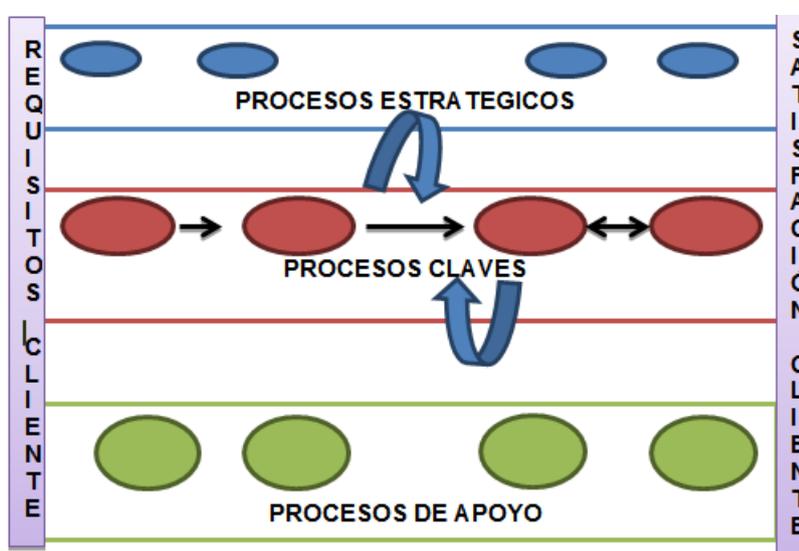


Figura 9 Estructura de Mapeo de Procesos

## 2.7. Diagramas de Flujo

### 2.7.1. Concepto de los Diagramas de Flujo

Diagramar es representar gráficamente un proceso, mediante el uso ordenado de diferentes símbolos que facilitan la comprensión de la interrelación de las actividades.

Es una herramienta administrativa de lenguaje sencillo que presenta en forma secuencial las actividades más importantes que componen el proceso, los responsables y los controles.

### **2.7.2. Beneficios de su uso**

- ✓ Mejora la comprensión de los procesos.
- ✓ Permite definir límites del proceso.
- ✓ Permite identificar movimientos o actividades repetitivas que no aportan valor.
- ✓ Facilita el análisis para la mejora.
- ✓ Proporcionan uniformidad.
- ✓ Genera un método de comunicación más eficaz.
- ✓ Se pueden identificar con mayor facilidad las actividades de control y su carencia.

### **2.7.3. Simbología<sup>14</sup>**

Existen Normas que detallan la disponibilidad de símbolos para usarse al momento de elaborar un Diagrama de flujo, sin embargo durante del desarrollo de este proyecto se utilizará la simbología de la Norma ANSI mostrada en la **figura 10**

---

<sup>14</sup> Salcedo A., "Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos", Diapositivas (2011)

Símbolo	Representa
	<p>Inicio o término: Indica el principio o fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>
	<p>Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>
	<p>Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>
	<p>Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.</p>

Figura 10 Simbología Norma ANSI

### 2.7.4. Clasificación de los Flujogramas

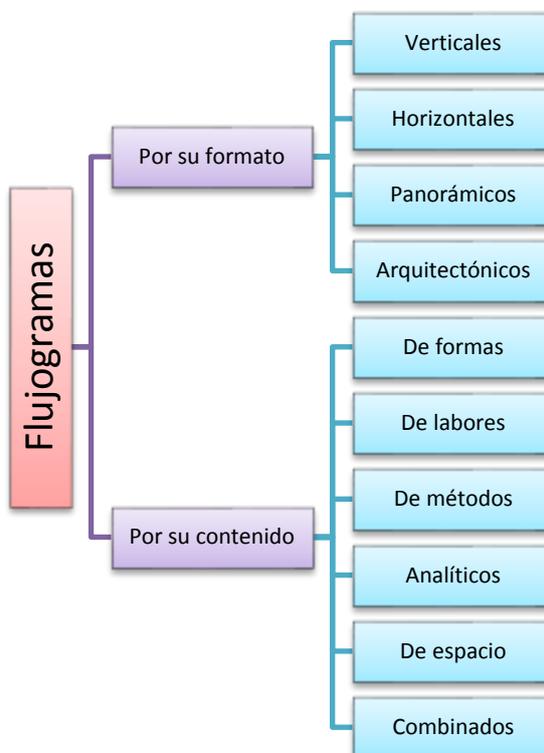


Figura 11 Clasificación de los Flujogramas

#### ➤ Por su formato:

- **Vertical:** Indican la función
- **Horizontal:** Es representativo.
- **Panorámico:** Representativo, combina formato vertical y horizontal.
- **Arquitectónico:** Representativo, muestra espacios.

#### ➤ Por su Contenido:

- **De Formas:** Todo origen de documento termina en un archivo, transporte u operación, su formato es horizontal.

- **De Labores:** Indica quién y qué hace además de describir cada operación, su formato es vertical.
- **De Métodos:** Indica quién hace, qué hace y cómo lo hace.
- **Analítico:** Indica quién hace, qué hace, cómo lo hace y para qué lo hace.
- **De espacio:** Indica dónde se hace, es representativo y su formato es arquitectónico.
- **Combinado:** Formato Horizontal y Vertical.

## 2.8. Indicadores de Gestión

### 2.8.1. Concepto<sup>15</sup>

Un indicador de gestión es una representación cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso en un momento determinado, el cual sirve para realizar comparaciones con algún tipo de referencia, generalmente denominado “meta”, lo cual permite determinar el grado de cumplimiento del mismo y la posterior toma de decisiones.

No resulta sencilla su implementación en una Organización, ya que requiere de información disponible que permita su evaluación, sin embargo, hoy en día es un elemento importantísimo que marca ventaja competitiva a nivel empresarial y forma parte de las

---

<sup>15</sup> Aguirre J., “Parámetros e Indicadores de Gestión”, Documento de Word, Capítulo 7 (2010)

estrategias de los Gerentes. Es un elemento fundamental de la Calidad, porque lo que no se mide no se puede mejorar.

### **2.8.2. Beneficios**

Entre los numerosos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se menciona:

- ✓ Direccionamiento del personal.
- ✓ Direccionamiento de las actividades.
- ✓ Compromiso del personal hacia los objetivos.
- ✓ Medir desempeño de la gestión realizada por el personal.
- ✓ Medir eficacia, eficiencia y economía de los procesos.
- ✓ Monitoreo del proceso
- ✓ Base para la toma de acciones preventivas y correctivas.

### **2.8.3. Características**

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo.

Estas características pueden ser:

- ✓ Simplicidad.
- ✓ De fácil obtención y cálculo.
- ✓ De fácil análisis.
- ✓ Deben proporcionar información para la toma de decisiones.
- ✓ Aplicable sin importar tiempo.

- ✓ Confiabilidad; datos proporcionados deben ser reales y no contener errores que desvíen los resultados.

#### **2.8.4.Elementos**

Todo indicador debe poseer la siguiente información:

- ✓ Una definición
- ✓ Una fórmula de cálculo
- ✓ Un objetivo a alcanzar
- ✓ Un rango permitido de desviación
- ✓ Un período definido para su evaluación
- ✓ Un responsable de su medición
- ✓ La forma de obtener la información para el cálculo
- ✓ La forma de la difusión de sus resultados.

# CAPÍTULO III

## 3. Evaluación de la Situación Actual de Insumed S.A.

### 3.1. Diagnóstico Inicial de Cumplimiento de Requisitos

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad requiere evidenciar el cumplimiento de los requisitos detallados dentro de los capítulos 4, 5, 6, 7 y 8 de la Norma ISO 9001:2008.

Realizar un Diagnóstico Inicial proporcionará las siguientes ventajas:

- Conocer la situación actual de la empresa, considerando que no existe un diseño de SGC previo.
- Evaluar los requisitos aplicables y compararlos con lo que posee la empresa.
- Determinar un porcentaje de cumplimiento de requisitos.
- Establecer en qué se deberá trabajar dentro del siguiente capítulo.

Se realizará el diagnóstico inicial siguiendo la siguiente metodología:

1. Se identificarán y seleccionarán requisitos a incluir en la evaluación inicial.
2. Con los requisitos seleccionados se realizará la evaluación.
3. Se determinará % de cumplimientos por cada capítulo.
4. Se calculará un % global de cumplimiento de la Norma en general.

5. Se realizará una comparación informativa respecto al cumplimiento si se hubiesen considerado todos los requisitos.

### **3.1.1. Selección de Requisitos a considerar para Diagnóstico Inicial**

Para realizar un diagnóstico que proporcione información efectiva, es necesario identificar los requisitos de la Norma que son de carácter general y que involucran un cumplimiento de forma y no de fondo.

Al ser la Norma ISO 9001:2008 un documento fuente para ejecutar auditorías internas y externas de Calidad, contiene requisitos que debe cumplir una Organización después de haber diseñado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad. Como el objetivo general de esta evaluación inicial es conocer la situación actual de la empresa y diagnosticar en qué grado la Organización cumple con los requisitos contenidos en la Norma sin contar con un Sistema de Gestión de Calidad previamente diseñado, se vuelve esencial distinguir los requisitos que responden al “qué” debe tener y no al “cómo” lo debe tener.

## 3.1.1.1. Selección Capítulo 4

Tabla 2 Clasificación Cláusulas Capítulo 4

	CLÁUSULAS	DESCRIPCIÓN	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	APLICABLES A:	
				DIAGNÓSTICO INICIAL	EVALUACIÓN DESPUÉS DE UN DISEÑO
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
1	4.1	Requisitos Generales	a) Procesos identificados	X	X
2			b) Secuencia e interacción de procesos	X	X
3			c) Criterios y métodos para control	X	X
4			d) Disponibilidad de Recursos	X	X
5			e) Seguimiento y medición cuando aplique	X	X
6			f) Acciones de mejora	X	X
7			Control de Procesos externos	X	X
8	4.2.1	Requisitos Generales de Documentación	a) Política y Objetivos de Calidad	X	X
9			b) Manual de Calidad	X	X
10			c) Procedimientos Documentados y Registros requeridos por Norma.	X	X
11			d) Documentos y registros requeridos por la Organización.	X	X
12	4.2.2	Manual de Calidad	a) Alcance del SGC y justificación de exclusiones.		X
13			b) Procedimientos Documentados o sus referencias.		X
14			c) Descripción de interacción de procesos		X
15	4.2.3	Control de Documentos	Procedimiento Documentado para:	X	X
16			a) Aprobación		X
17			b) Revisión y Actualización		X
18			c) Identificación de cambios y versión vigente.		X
19			d) Versiones disponibles en puntos de uso.		X
20			e) Legibles y fácilmente identificables.		X
21			f) Identificación y Control de Documentos externos.		X
22	g) Control de Documentos Obsoletos.		X		
23	4.2.4	Control de los Registros	Procedimiento Documentado para: Definir controles para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.	X	X
24			Deben permanecer legibles, identificables y recuperables	X	X

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A

- ✓ No se seleccionó la cláusula 4.2.2. (Manual de Calidad) porque ésta describe lo que debe contener el Manual de Calidad y dentro de la cláusula 4.2.1 literal b) se menciona que la Organización debe poseer un Manual de Calidad y con esto ya se está evaluando este requisito.
  
- ✓ De las cláusulas 4.2.3 y 4.2.4 se evaluará sólo si la empresa tiene elaborado estos Procedimientos Documentados, no se considerará los requisitos que describen cómo deben estar elaborados los mismos.

## 3.1.1.2. Selección Capítulo 5

Tabla 3 Clasificación Cláusulas Capítulo 5

	CLÁUSU LAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	APLICABLES A:	
				DIAGNÓSTICO INICIAL	EVALUACIÓN DE DESPUÉS DE UN DISEÑO
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
1	5.1	Compromiso de la Dirección	a) Comunicar importancia de satisfacer requisitos, cliente, legales y reglamentarios.	X	X
2			b) Establecer política de Calidad.		X
3			c) Asegurar que se establecen los objetivos de calidad.		X
4			d) Realizar revisiones.		X
5			e) Asegurar disponibilidad de Recursos.	X	X
6	5.2	Enfoque al Cliente	Alta Dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen.	X	X
7	5.3	Política de Calidad	a) Adecuada a la Organización		X
8			b) Incluya compromiso de cumplir requisitos y mejora continua.		X
9			c) Marco de referencia para objetivos de calidad.		X
10			d) Comunicada y entendida en la Organización		X
11			e) Revisada para su adecuación		X
12	5.4.1	Objetivos de Calidad	Aplican para los objetivos de calidad y objetivos para cumplir requisitos del producto. Se establecen en las funciones y niveles pertinentes. Son medibles y coherentes con la política de calidad.		X
13	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	a) Planificación del SGC cumpla con los requisitos del apartado 4.1		X
14			b) Integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.		X
15	5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	Alta Dirección debe asegurarse que responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas.	X	X
16	5.5.2	Representante de la Dirección	Designar un miembro de la dirección que:	X	X
17			a) Asegure que se establecen, implementan y mantienen procesos.		X
18			b) Informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC.		X
19	5.5.3	Comunicación Interna	Alta Dirección debe asegurarse de que se establecen procesos de comunicación apropiados.	X	X
20	5.6.1	Generalidades Revisión por la Dirección	Alta Dirección debe revisar el SGC a intervalos planificados. Se debe revisar: oportunidades de mejora, cambios en el SGC, política y objetivos. Deben existir registros de las revisiones.		X
21	5.6.2	Información de entrada para la revisión	Debe incluir:		
22			a) Resultados de auditoría		X
23			b) Retroalimentación del cliente		X
24			c) Desempeño de procesos y conformidad del producto.		X
25			d) Estado de acciones correctivas y preventivas.		X
26			e) Acciones de seguimiento de revisiones previas.		X
27			f) Cambios que afectarían al SGC.		X
28	5.6.3	Resultados de la revisión	Debe incluir:		
29			a) Mejora de la eficacia del SGC y procesos.		X
30			b) Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.		X
			c) Necesidades de Recursos		X

Autor: Lilibeth León  
Fuente: Insumed S.A.

- ✓ En este Capítulo no se consideraron requisitos de la cláusula 5.1 porque especifican que la Dirección debe elaborar la política, objetivos y revisiones y para efectos del diagnóstico inicial sólo nos interesa saber si la Organización cuenta o no con estos elementos, lo que está comprendido en la cláusula 4.2.1.
- ✓ Las cláusulas 5.3 (Política de Calidad) y 5.4.1 (Objetivos de Calidad) no se seleccionaron porque mencionan qué debe contener la política de calidad y cómo deben establecerse los objetivos de calidad. Ambos requisitos ya se consideraron dentro del requisito 4.2.1.
- ✓ La cláusula 5.4.2 (Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad) no se seleccionó porque se refiere a una planificación del SGC, que no debería considerarse en una empresa en la que se conoce previamente que no existe un diseño ni implementación de un SGC.
- ✓ De la cláusula 5.5.2 (Representante de la Dirección) no se seleccionaron las funciones específicas que debe cumplir el Representante de la Dirección dentro del SGC, ya que para la evaluación sólo nos servirá conocer si la Organización tiene o no un RD.

- ✓ Las cláusulas 5.6.1; 5.6.2 y 5.6.3 no se consideraron porque describen cómo se deberán realizar las Revisiones por la Dirección después de que el SGC se encuentre ya implementado.

### 3.1.1.3. Selección Capítulo 6

Tabla 4 Clasificación Clausulas Capítulo 6

	CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	APLICABLES A:	
				DIAGNÓSTICO INICIAL	EVALUACIÓN DESPUÉS DE UN DISEÑO
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
1	6.1	Provisión de Recursos	Proporcionar recursos para: a) Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC.		X
2			b) Aumentar satisfacción del cliente.	X	X
3	6.2.1	Generalidades - Recursos Humanos	Personal debe ser competente con base a educación, formación, habilidades y experiencias.	X	X
4	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	a) Determinar competencia necesaria para el personal.	X	X
5			b) Proporcionar formación u otros, para lograr competencia, cuando aplique.	X	X
6			c) Evaluar eficacia de acciones tomadas.	X	X
7			d) Asegurarse del compromiso del personal.	X	X
8			e) Mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia.	X	X
9	6.3	Infraestructura	Organización debe proporcionar y mantener infraestructura, la cual incluya: a) edificios, espacio de trabajo, etc.	X	X
10			b) Equipos informáticos.	X	X
11			c) Servicios de Apoyo.	X	X
12	6.4	Ambiente de Trabajo	Organización debe proporcionar y gestionar ambiente de trabajo; es decir condiciones como factores físicos, ambientales, etc.	X	X

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

- ✓ De este capítulo no se consideró sólo un requisito de la cláusula 6.1 que indica la provisión de recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del SGC, ya que al no contar con un SGC, no es posible evaluar este tipo de requisito.

- ✓ El resto de los requisitos fue considerado porque su cumplimiento no depende de un Diseño y una Implementación previa de un SGC.

### 3.1.1.4. Selección Capítulo 7

Tabla 5 Clasificación Cláusulas Capítulo 7

	CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	APLICABLES A:	
				DIAGNÓSTICO INICIAL	EVALUACION DESPUÉS DE UN DISEÑO
<b>7. Realización del producto</b>					
1	7.1	Planificación de la realización del producto	Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y determinar durante el proceso: a) Objetivos de calidad y requisitos para el producto.	X	X
2			b) Necesidad de establecer procesos, documentos y recursos.	X	X
3			c) Actividades de verificación y criterios de aceptación.	X	X
4			d) Registros necesarios.	X	X
5	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Debe determinar: a) Requisitos especificados por el cliente.	X	X
6			b) Requisitos no especificados pero necesarios para el uso.	X	X
7			c) Requisitos Legales y Reglamentarios.	X	X
8			d) Requisitos que la organización considere necesarios.	X	X
9	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el productos	Antes de comprometerse a proporcionar producto al cliente se deben asegurar de que: a) Requisitos estén definidos.	X	X
10			b) Diferencias resueltas entre requisitos del contrato y los expresados previamente.	X	X
11			c) Se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos.	X	X
12			d) Se deben mantener registros de los resultados de la revisión	X	X
13	7.2.3	Comunicación con el Cliente	Debe determinar e implementar comunicación eficaz para: a) Información sobre el producto.	X	X
14			b) Consultas, contratos o atención de pedidos.	X	X
15			c) Retroalimentación del cliente.	X	X
16	7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	Organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo, y determinar:	X	X
17			a) Etapas del diseño y desarrollo.	X	X
18			b) Revisión, verificación y validación	X	X
19			c) Responsabilidades y autoridades	X	X

20	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Deben determinarse y mantener registros de los elementos de entrada, los cuales deben incluir:	X	X
21			a) Requisitos funcionales y de desempeño.	X	X
22			b) Requisitos legales y reglamentarios.	X	X
23			c) Información de diseños similares.	X	X
24			d) Otro requisito esencial	X	X
25	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Deben aprobarse antes de su liberación, además de:	X	X
26			a) Cumplir con los elementos de entrada.	X	X
27			b) Proporcionar información para la compra y producción.	X	X
28			c) Hacer referencia a los criterios de aceptación.	X	X
29			d) Especificar características para uso seguro y correcto.	X	X
30	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	Deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado, para:	X	X
31			a) evaluar capacidad de resultados.	X	X
32			b) Identificar problemas y proponer acciones	X	X
33	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	Se debe verificar que los elementos de salida cumplen con los requisitos de entrada. Se deben mantener registros.	X	X
34	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Se debe validar que el producto diseñado es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación. Deben mantenerse registros.	X	X
35	7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	Deben identificarse y mantenerse registros. Deben revisarse, verificarse y validarse y aprobarse antes de su implementación	X	X
36	7.4.1	Proceso de Compras	Organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Debe evaluar y seleccionar a los proveedores, en base a criterios establecidos. Se mantendrán registros.	X	X
37	7.4.2	Información de las compras	Debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando aplique:	X	X
38			a) Requisitos para la aprobación del producto.	X	X
39			b) Requisitos para la calificación del personal.	X	X
40			c) Requisitos para el SGC.		X
41	7.4.3	Verificación de los productos comprados	Organización debe implementar inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.	X	X
42	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Organización debe planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, que incluyan:		
43			a) Información que describa características del producto.	X	X
44			b) Instrucciones de trabajo, cuando aplique.	X	X

45			c) Uso de equipo apropiado.	X	X
46			d) Equipos de seguimiento y medición.	X	X
47			e) Implementación de Seguimiento y medición.	X	X
48			f) Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	X	X
49	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Organización debe validar todo proceso de producción y prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores.	X	X
50	7.5.3	Identificación y Trazabilidad	La Organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros	X	X
51	7.5.4	Propiedad del Cliente	Debe cuidar bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo la utilización de la empresa, informar al cliente de cualquier deterioro y mantener registros.	X	X
52	7.5.5	Preservación del Producto	Organización debe preservar el producto durante el proceso interno, la misma debe incluir: identificación, manipulación, embalaje. Almacenamiento y protección	X	X
53	7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Los equipos de medición deben:		
54			a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados.	X	X
55			b) Ajustarse o reajustarse.	X	X
56			c) Estar identificado para determinar estado de calibración.	X	X
57			d) Protegerse contra ajustes.	X	X
58			e) Protegerse contra daños o deterioros.	X	X
			Deben mantenerse registros de resultados de calibración y/o verificación.	X	X

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

- ✓ De este capítulo no se seleccionó sólo un requisito de la cláusula 7.4.2 (Información de las Compras) que menciona que la información de las compras debe incluir los requisitos para el SGC. Al no existir un SGC no existirán definiciones de dichos requisitos.

## 3.1.1.5. Selección Capítulo 8

Tabla 6 Clasificación Cláusulas Capítulo 8

	CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	APLICABLES A:	
				DIAGNOSTICO INICIAL	EVALUACION DESPUES DE UN DISEÑO
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
1	8.1	Generalidades	Organización debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	X	X
2	8.2.1	Satisfacción del cliente	Deben determinarse métodos para obtener información relativa a la percepción del cliente.	X	X
3	8.2.2	Auditoría Interna	Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		X
4			Definir criterios, alcance, frecuencia y metodología.		X
5			Establecer procedimiento documentado para definir responsabilidades y requisitos para planificar y realizar auditorías.	X	X
6			Se mantendrán registros de resultados de auditoría.		X
7	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición.	X	X
8	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	X	X
9			Los registros deben indicar personas autorizadas para liberar el producto.	X	X
10	8.3	Control del producto no conforme	Producto no conforme con los requisitos debe identificarse y controlarse.	X	X
11			Se debe establecer un procedimiento documentado para definir controles, responsabilidades y autoridades.	X	X
12			Deberá tratar los productos no conformes de las siguientes maneras: a) Acciones para eliminar la no conformidad. b) Autorizar uso, liberación o aceptación por autoridad o cliente. c) Acciones para impedir uso d) Acciones apropiadas cuando se detecta producto no conforme después de entrega.	X	X
13			Se mantendrán registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones posteriores.	X	X
14	8.4	Análisis de Datos	Organización debe determinar, recopilar y analizar datos para demostrar eficacia del SGC y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	X	X
15			Debe proporcionar información sobre:		
16			a) Satisfacción del cliente		X
16			b) Conformidad con los requisitos del producto		X
17			c) Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades de acciones preventivas.		X
18			d) Los proveedores		X

19	8.5.1	Mejora continua	Organización debe mejorar la eficacia del SGC mediante el uso de la política, objetivos, resultados de auditoría, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas y revisión por la dirección.		X		
20	8.5.2	Acción Correctiva	Organización debe tomar acciones para eliminar causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	X	X		
21			Debe establecerse un procedimiento documentado para:	X	X		
22			a) Revisar no conformidades, incluyendo quejas de clientes.		X		
23			b) Determinar causas de no conformidades.		X		
24			c) Evaluar necesidad de adoptar acciones para asegurar la no ocurrencia de no conformidades.		X		
25			d) Determinar e implementar acciones necesarias.		X		
26			e) Registrar resultados de acciones tomadas.		X		
27			f) Revisar eficacia de acciones correctivas.		X		
28			8.5.3	Acción Preventiva	Organización debe determinar acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales y prevenir ocurrencia. Debe establecer procedimiento documentado para definir requisitos para:	X	X
29					a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas.		X
30	b) Evaluar necesidad de actuar para prevenir ocurrencia de no conformidad.				X		
31	c) Determinar e implementar acciones necesarias.				X		
32	d) Registrar resultados de acciones tomadas.				X		
33	e) Revisar eficacia de acciones preventivas tomadas.				X		

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

- ✓ Del requisito 8.2.2 (Auditoría Interna) sólo se seleccionó el requisito que indica que se deberán realizar auditorías internas, los requisitos que mencionan cómo se debe realizar la auditoría interna no fueron considerados porque no aportan valor al diagnóstico situacional.
- ✓ De la cláusula 8.4 (Análisis de Datos) no se seleccionó los requisitos que mencionan los resultados que deben obtenerse de los análisis de datos, sólo se considerará si la Organización realiza o no análisis de datos.

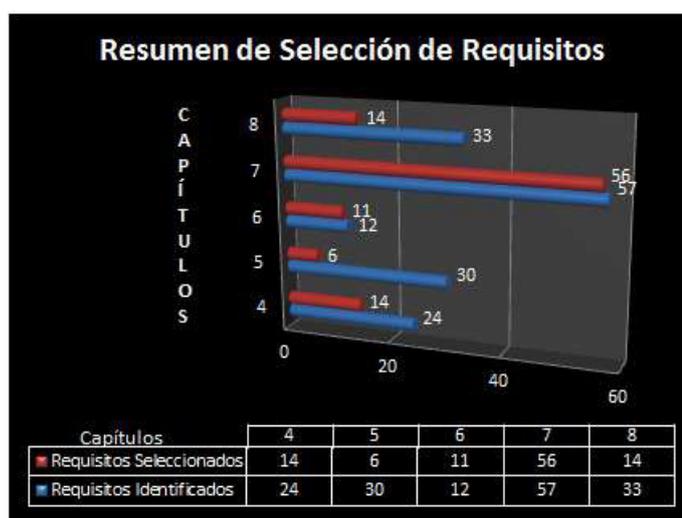
- ✓ La cláusula 8.5.1 (Mejora Continua) no se seleccionó en su totalidad porque se refiere a la Mejora continua de un SGC que para el caso de Insumed todavía no existe.
- ✓ De las cláusulas 8.5.2 (Acción Correctiva) y 8.5.3 (Acción Preventiva) se excluyeron las descripciones relacionadas a los Procedimientos Documentados, ya que es suficiente con conocer si estos procedimientos existen o no en la Organización.

**Tabla 7 Resumen de Selección de Requisitos**

<b>Resumen de Selección de Requisitos a Evaluar</b>			
<b>Capítulo</b>	<b>Requisitos Identificados</b>	<b>Requisitos Seleccionados</b>	<b>Proporción</b>
4	24	14	58,33%
5	30	6	20%
6	12	11	91,67%
7	57	56	98,25%
8	33	14	42,42%
	156	101	<b>64,74%</b>

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.



**Figura 12 Resumen de selección de requisitos**

Como se puede observar, de los capítulos 4, 5 y 8 se seleccionaron menos requisitos para la evaluación inicial, ya que estos capítulos en su mayoría contienen cláusulas de detalle, que indican el cómo se debe cumplir con los requisitos establecidos y no contribuyen a los criterios de diagnóstico inicial.

El porcentaje final se tomará para calcular el valor total de cumplimiento.

### 3.1.2. Aplicación de Diagnóstico Inicial

Se realizó un diagnóstico por capítulo, considerando la selección de requisitos detallados en el punto anterior.

**Tabla 8. Diagnóstico Capítulo 4**

CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
4.1	Requisitos Generales	a) Procesos identificados		X
		b) Secuencia e interacción de procesos		X
		c) Criterios y métodos para control		X
		d) Disponibilidad de Recursos	X	
		e) Seguimiento y medición cuando aplique		X
		f) Acciones de mejora		X
		Control de Procesos externos		X
4.2.1	Requisitos Generales de Documentación	a) Política y Objetivos de Calidad		X
		b) Manual de Calidad		X
		c) Procedimientos Documentados y Registros requeridos por Norma.		X
		d) Documentos y registros requeridos por la Organización.	X	
4.2.3	Control de Documentos	Procedimiento Documentado para Control de Documentos		X
4.2.4	Control de los Registros	Procedimiento Documentado para Control de Registros		X
		Deben permanecer legibles, identificables y recuperables	X	

**Autor:** Lilibeth León

**Autor:** Insumed S.A.

Tabla 9 Resumen Diagnóstico Capítulo 4

Cláusulas	# Ítems evaluados	# ítems que cumple	% cumplimiento por requisito
4.1	7	1	0.14
4.2.1	4	1	0.25
4.2.3	1	0	0
4.2.4	2	1	0.50
<b>TOTAL</b>	14	3	

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

De los 14 ítems evaluados Insumed S.A. sólo cumple 3, lo que implica un 21.43% de cumplimiento para este capítulo.

Tabla 10 Diagnóstico Capítulo 5

CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>				
5.1	Compromiso de la Dirección	a) Comunicar importancia de satisfacer requisitos; cliente, legales y reglamentarios.	X	
		e) Asegurar disponibilidad de Recursos.	X	
5.2	Enfoque al Cliente	Alta Dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen.	X	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	Alta Dirección debe asegurarse que responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas.		X
5.5.2	Representante de la Dirección	Designar un miembro de la dirección		X
5.5.3	Comunicación Interna	Alta Dirección debe asegurarse de que se establecen procesos de comunicación apropiados.	X	

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

Tabla 11 Resumen Diagnóstico Capítulo 5

Cláusulas	# Ítems evaluados	# ítems que cumple	% cumplimiento por requisito
5.1	2	2	1.00
5.2	1	1	1.00
5.5.1	1	0	0.00
5.5.2	1	0	0.00
5.5.3	1	1	1.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

De los 6 ítems evaluados Insumed S.A. sólo cumple 4, lo que implica un 66,67% de cumplimiento para este capítulo.

Tabla 12 Diagnóstico Capítulo 6

CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>				
6.1	Provisión de Recursos	Organización proporcionará recursos para: b) Aumentar satisfacción del cliente.	X	
6.2.1	Generalidades - Recursos Humanos	Personal debe ser competente con base a educación, formación, habilidades y experiencias.	X	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	a) Determinar competencia necesaria para el personal.		X
		b) Proporcionar formación u otros, para lograr competencia, cuando aplique.		X
		c) Evaluar eficacia de acciones tomadas.		X
		d) Asegurarse del compromiso del personal.		X
		e) Mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia.	X	
6.3	Infraestructura	Organización debe proporcionar y mantener infraestructura, la cual incluya:		
		a) edificios, espacio de trabajo, etc.	X	
		b) Equipos informáticos.	X	
		c) Servicios de Apoyo.	X	
6.4	Ambiente de Trabajo	Organización debe proporcionar y gestionar ambiente de trabajo; es decir condiciones como factores físicos, ambientales, etc.		X

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

Tabla 13 Resumen Diagnóstico Capítulo 6

Cláusulas	# Ítems evaluados	# ítems que cumple	% cumplimiento por requisito
6.1	1	1	1.00
6.2.1	1	1	1.00
6.2.2	5	1	0.20
6.3	3	3	1.00
6.4	1	0	0.00
<b>TOTAL</b>	11	6	

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

De los 11 ítems evaluados Insumed S.A. sólo cumple 6, lo que implica un 54,55% de cumplimiento para este capítulo.

Tabla 14 Diagnóstico Capítulo 7

CLÁUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
<b>7. Realización del producto</b>					
7.1	Planificación de la realización del producto	Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y determinar durante el proceso:		X	
		a) Objetivos de calidad y requisitos para el producto.			
		b) Necesidad de establecer procesos, documentos y recursos.		X	
		c) Actividades de verificación y criterios de aceptación.		X	
		d) Registros necesarios.		X	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Debe determinar:	X		
		a) Requisitos especificados por el cliente.			
		b) Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso.		X	
		c) Requisitos Legales y Reglamentarios.		X	
		d) Requisitos que la organización considere necesarios.	X		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el productos	Antes de comprometerse a proporcionar producto al cliente se deben asegurar de que:	X		
		a) Requisitos estén definidos.			
		b) Diferencias resueltas entre requisitos del contrato y los expresados previamente.	X		
		c) Se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos.	X		
		d) Se deben mantener registros de los resultados de la revisión		X	
7.2.3	Comunicación con el Cliente	Debe determinar e implementar comunicación eficaz para:	X		
		a) Información sobre el producto.	X		
		b) Consultas, contratos o atención de pedidos.	X		
		c) Retroalimentación del cliente.	X		
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	Organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo, y determinar:			X
		a) Etapas del diseño y desarrollo.			X
		b) Revisión, verificación y validación			X
		c) Responsabilidades y autoridades			X
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Deben determinarse y mantener registros de los elementos de entrada, los cuales deben incluir:			X
		a) Requisitos funcionales y de desempeño.			X
		b) Requisitos legales y reglamentarios.			X

		c) Información de diseños similares.			X
		d) Otro requisito esencial			X
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Deben aprobarse antes de su liberación, además de:			X
		a) Cumplir con los elementos de entrada.			X
		b) Proporcionar información para la compra y producción.			X
		c) Hacer referencia a los criterios de aceptación.			X
		d) Especificar características para uso seguro y correcto.			X
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	Deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado, para:			X
		a) evaluar capacidad de resultados.			X
		b) Identificar problemas y proponer acciones			X
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	Se debe verificar que los elementos de salida cumplen con los requisitos de entrada. Se deben mantener registros.			X
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Se debe validar que el producto diseñado es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación. Deben mantenerse registros.			X
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	Deben identificarse y mantenerse registros. Deben revisarse, verificarse y validarse y aprobarse antes de su implementación			X
7.4.1	Proceso de Compras	Organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Debe evaluar y seleccionar a los proveedores, en base a criterios establecidos. Se mantendrán registros.		X	
7.4.2	Información de las compras	Debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando aplique:		X	
		a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.		X	
		b) Requisitos para la calificación del personal.		X	
		c) Requisitos para el SGC.		X	
7.4.3	Verificación de los productos comprados	Organización debe implementar inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.		X	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Organización debe planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, que incluyan: a) Información que describa características del producto.	X		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Organización debe validar todo proceso de producción y prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores.		X	

7.5.3	Identificación y Trazabilidad	La Organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros	x		
7.5.4	Propiedad del Cliente	Debe cuidar bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo la utilización de la empresa, informar al cliente de cualquier deterioro y mantener registros.			x
7.5.5	Preservación del Producto	Organización debe preservar el producto durante el proceso interno, la misma debe incluir: identificación, manipulación, embalaje. Almacenamiento y protección	x		
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Los equipos de medición deben:		x	
		a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados.		x	
		b) Ajustarse o reajustarse.		x	
		c) Estar identificado para determinar estado de calibración.		x	
		d) Protegerse contra ajustes.		x	
		e) Protegerse contra daños o deterioros.		x	
		Deben mantenerse registros de resultados de calibración y/o verificación.		x	

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

**Tabla 15 Resumen Diagnóstico Capítulo 7**

Cláusulas	# Ítems evaluados	# ítems a excluir	# ítems que cumple	% cumplimiento por requisito
7.1	4		4	1.00
7.2.1	4		2	0.50
7.2.2	4		3	0.75
7.2.3	3		3	1.00
7.3.1	4	4		
7.3.2	5	5		
7.3.3	5	5		
7.3.4	3	3		
7.3.5	1	1		
7.3.6	1	1		
7.3.7	1	1		
7.4.1	1		0	0.00
7.4.2	3		0	0.00
7.4.3	1		0	0.00
7.5.1	6		3	0.50
7.5.2	1		0	0.00
7.5.3	1		1	1.00
7.5.4	1	1		
7.5.5	1		1	1.00
7.6	6		0	0.00
<b>TOTAL</b>	56	21	17	

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

Para el capítulo 7 la Norma ISO 9001:2008 establece que se podrán realizar exclusiones siempre y cuando se encuentren bien fundamentadas. Las cláusulas 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 y 7.5.4 quedarán excluidas del diseño porque la Organización no Diseña ni desarrolla sus procesos, sólo los importa y comercializa, por lo que no se considerarán para el total de ítems evaluados. En este capítulo Insumed S.A. obtuvo un 48,57% de cumplimiento.

**Tabla 16 Diagnóstico Capítulo 8**

CLAUSULAS	REQUISITOS	DETALLES EXPLÍCITOS A CUMPLIR	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>				
8.1	Generalidades	Organización debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios		X
8.2.1	Satisfacción del cliente	Deben determinarse métodos para obtener información relativa a la percepción del cliente.		X
8.2.2	Auditorías Internas	Establecer procedimiento documentado para definir responsabilidades y requisitos para planificar y realizar auditorías.		X
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición		X
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.		X
		Los registros deben indicar personas autorizadas para liberar el producto.		X
8.3	Control del producto no conforme	Producto no conforme con los requisitos debe identificarse y controlarse.	X	
		Se debe establecer un procedimiento documentado para definir controles, responsabilidades y autoridades.		X
8.4	Análisis de Datos	Organización debe determinar, recopilar y analizar datos apropiados para demostrar eficacia del SGC y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua		X
8.5.2	Acción Correctiva	Organización debe tomar acciones para eliminar causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.		X
		Debe establecerse un procedimiento documentado		X
8.5.3	Acción Preventiva	Organización debe determinar acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales para prevenir ocurrencia.		X
		Debe establecer procedimiento documentado.		X

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

Tabla 17 Resumen Diagnóstico Capítulo 8

Cláusulas	# Ítems evaluados	# ítems que cumple	% cumplimiento por requisito
8.1	1	0	0.00
8.2.1	1	0	0.00
8.2.2	1	0	0.00
8.2.3	1	0	0.00
8.2.4	2	0	0.00
8.3	3	1	33.33
8.4	1	0	0.00
8.5.2	2	0	0.00
8.5.3	2	0	0.00
<b>TOTAL</b>	14	1	

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

De los 14 ítems evaluados Insumed S.A. sólo cumple 1, lo que implica un 7,14% de cumplimiento para este capítulo.

### 3.1.3. Resultados Diagnóstico Inicial

Considerando que se trata de un diagnóstico de 5 capítulos de la Norma, se realizará una asignación de puntaje final a través del cálculo de una media aritmética ponderada, otorgando un peso de 20% para cada capítulo.

Tabla 18 Resultados por capítulo

Capítulos	Puntuación Obtenida	Peso	% cumplimiento por capítulo
4	21.43	0.20	4.27
5	66.67	0.20	13.33
6	54.55	0.20	10.91
7	48.57	0.20	9.71
8	7.14	0.20	1.43
<b>TOTAL</b>			39.65%

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

Como resultado del Diagnóstico Inicial realizado a Insumed S.A. se ha determinado que sin tener diseñado un SGC cumple en un 39,65% con los requisitos mínimos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.



Figura 13 Diagnóstico Inicial Insumed S.A.

Si se realiza una proyección con base en la selección del 64,74%, de la población total de requisitos, a través de una regla de tres simple, se obtiene un cumplimiento con respecto a toda la Norma del 25,67%.

### 3.2. Levantamiento de los Procesos Actuales

Una organización sin un Sistema de Gestión de Calidad implementado carece de actividades y procesos que la Norma establece necesarios para mejorar continuamente la satisfacción del cliente.

En el diagnóstico de cumplimiento de requisitos realizado en el numeral **3.1** se identificaron requisitos en los que se debe trabajar, pero no se estableció con precisión cómo se logrará desarrollarlos dentro de los procesos que realiza la empresa, por lo cual es indispensable conocer cómo actualmente se están realizando las actividades, para complementarlas y si fuere necesario diseñar e incluir nuevas, con el fin de cumplir con lo que exige la Norma.

### **3.2.1. Diseño de Cadena de Valor**

Establecer la Cadena de Valor es el primer paso para conocer las actividades que se realizan en Insumed S.A., agruparlas de tal manera que puedan identificarse como procesos y clasificarlas según el valor que aportan en el giro del Negocio.

Una Cadena de Valor siempre empieza y termina en el cliente e incluye actividades que aportan al mismo. Bajo este concepto se elaboró la siguiente cadena de valor para Insumed S.A.:



**Figura 14 Cadena de Valor Insumed S.A.**

### 3.2.2. Identificación de Procesos y Subprocesos

Tomando como base la cadena de valor, se elaboró el siguiente mapa de procesos que refleja la identificación y secuencia de los procesos actuales de la Organización, incluyendo la gestión estratégica.

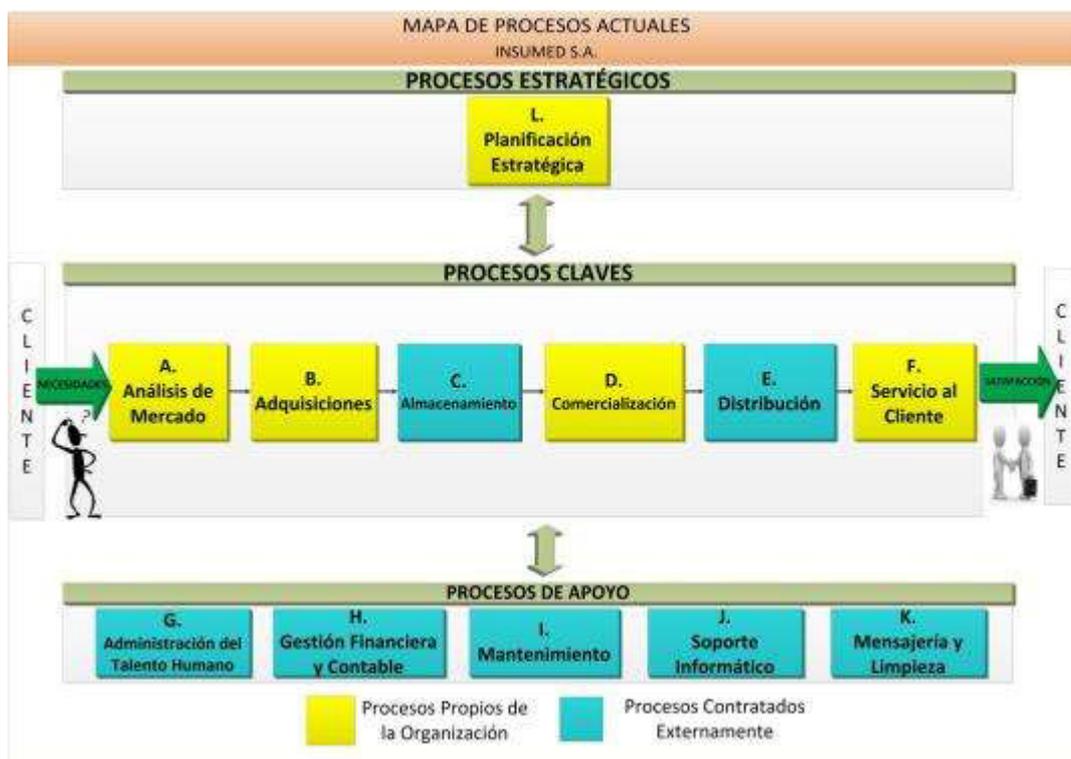


Figura 15 Mapa de Procesos Actuales

En la **figura 15** pueden observarse cómo las necesidades del cliente son recibidos a través del proceso “Análisis de Mercado” en el cual se identifican productos nuevos que tienen un mercado atractivo, poca competencia y que podrían generar ingresos razonables al negocio. En este proceso también se definen las estrategias bajo las cuales se comercializarán los productos nuevos. Para la gama de productos establecida que atiende las necesidades de clientes fijos y posibles demandas, se realizan proyecciones de venta que proveen de entradas al proceso de adquisiciones.

En “Adquisiciones” se realizan las compras locales e importaciones que abastecerán durante un período definido la demanda proyectada.

En “Almacenamiento” se recibe la mercadería y se almacena de manera que pueda cumplirse con el FIFO. Este proceso tiene bajo su responsabilidad controlar y custodiar adecuadamente las existencias físicas. Es un proceso contratado externamente.

En “Comercialización” se realiza la venta, crédito y cobranzas; y, en el proceso “Distribución” finalmente se despacha y se entrega el producto. El despacho y la entrega son servicios contratados externamente.

El proceso de “Servicio al Cliente” maneja los reclamos y las devoluciones de los clientes.

Todos los procesos de apoyo son contratados externamente

### 3.2.2.1. Subprocesos Claves

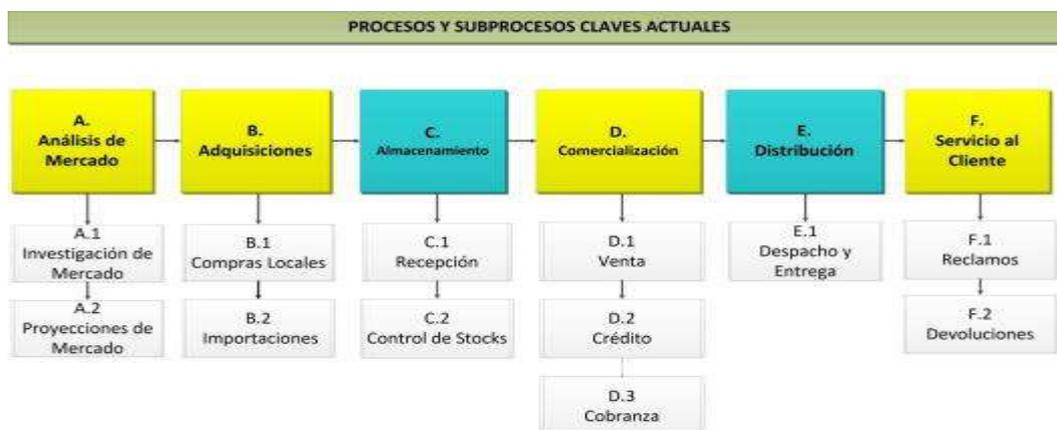


Figura 16 Subprocesos Claves Actuales

### 3.2.2.2. Subprocesos de Apoyo



Figura 17 Subprocesos de Apoyo Actuales

### 3.2.2.3. Subprocesos Estratégicos



Figura 18 Subprocesos estratégicos actuales

### 3.2.3. Diagrama de Flujo de Procesos

#### 3.2.3.1. Procesos Claves

#### 3.2.3.1.1. A. Análisis de Mercado

#### 3.2.3.1.1.1. A1 Investigación de Mercado

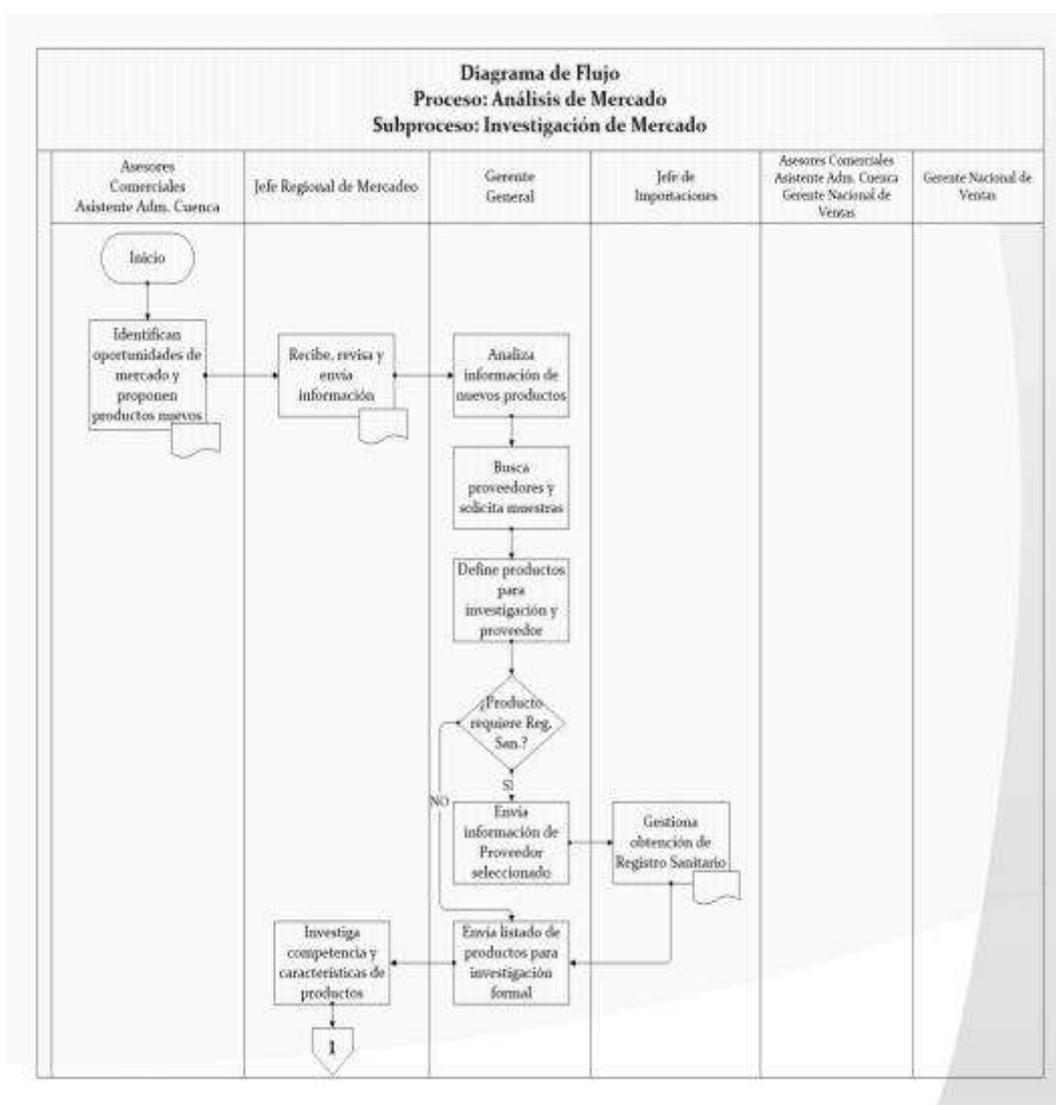


Figura 19 Diagrama de Flujo Subproceso Investigación de Mercado

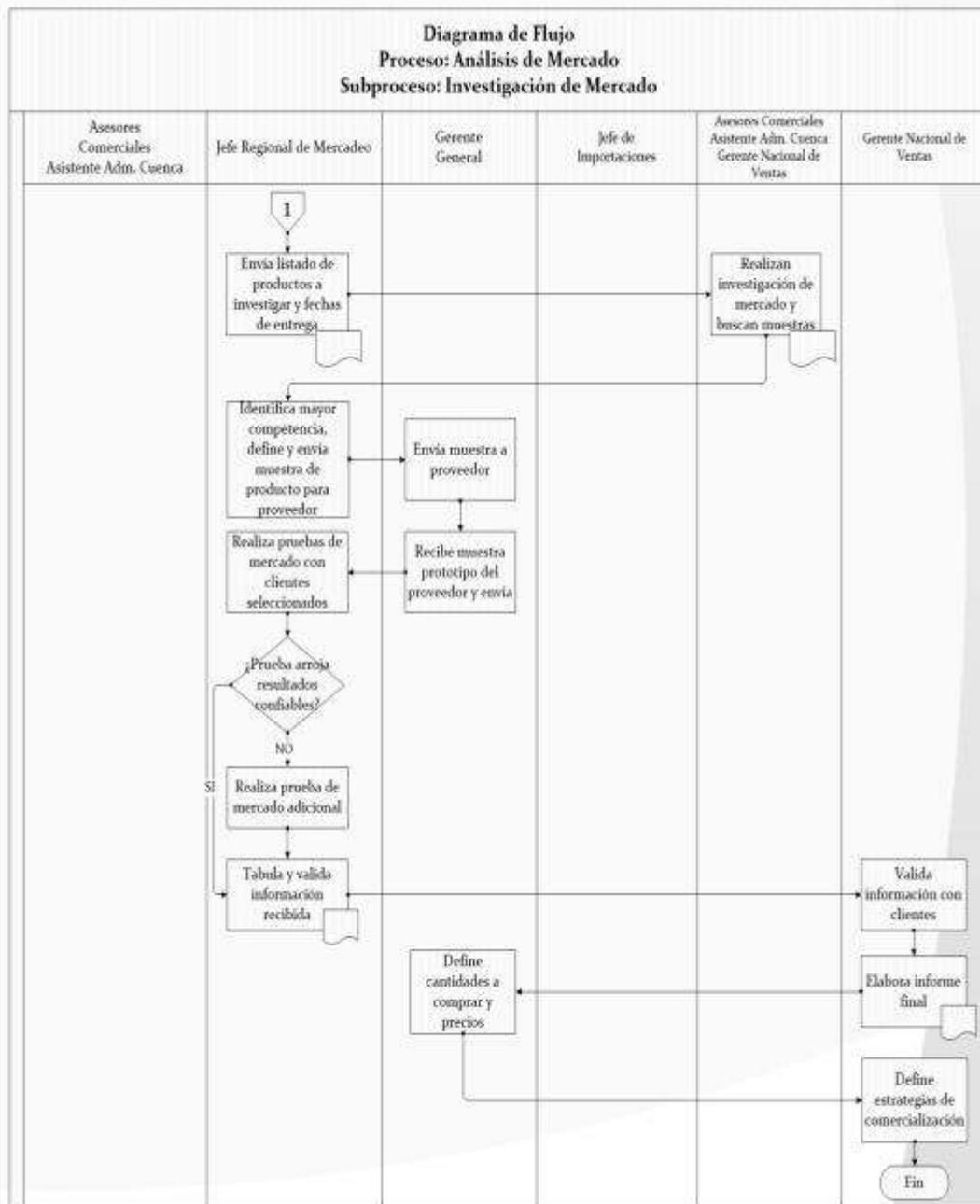


Figura 20 Diagrama de Flujo Subproceso Investigación de Mercado  
Página 2

### 3.2.3.1.1.2. A.2 Proyecciones de Mercado

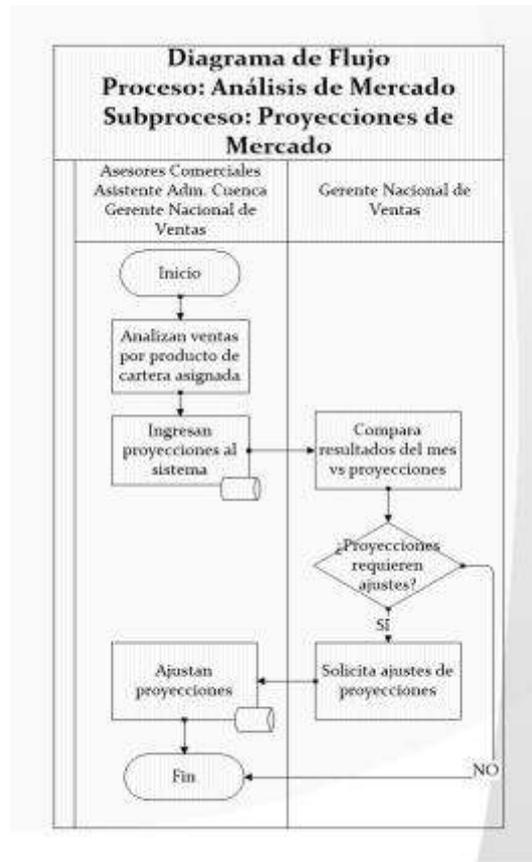


Figura 21 Diagrama de Flujo Subproceso Proyecciones de Mercado

### 3.2.3.1.2. B. Adquisiciones

#### 3.2.3.1.2.1. B1. Compras Locales

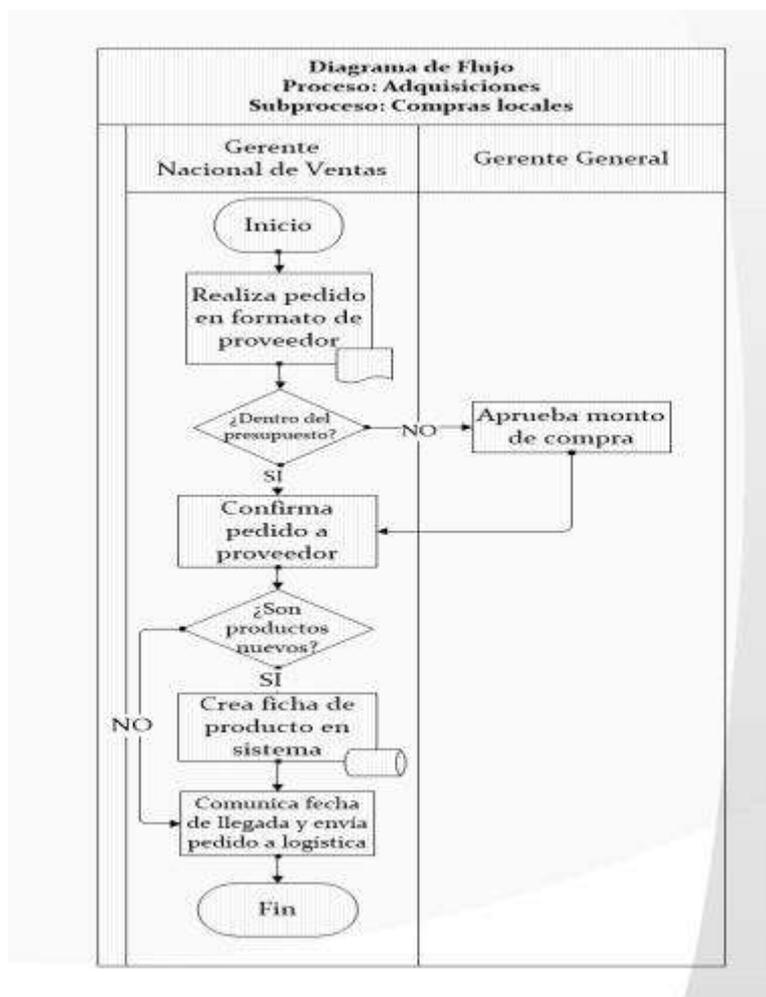


Figura 22 Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales

## 3.2.3.1.2.2. B2. Importaciones

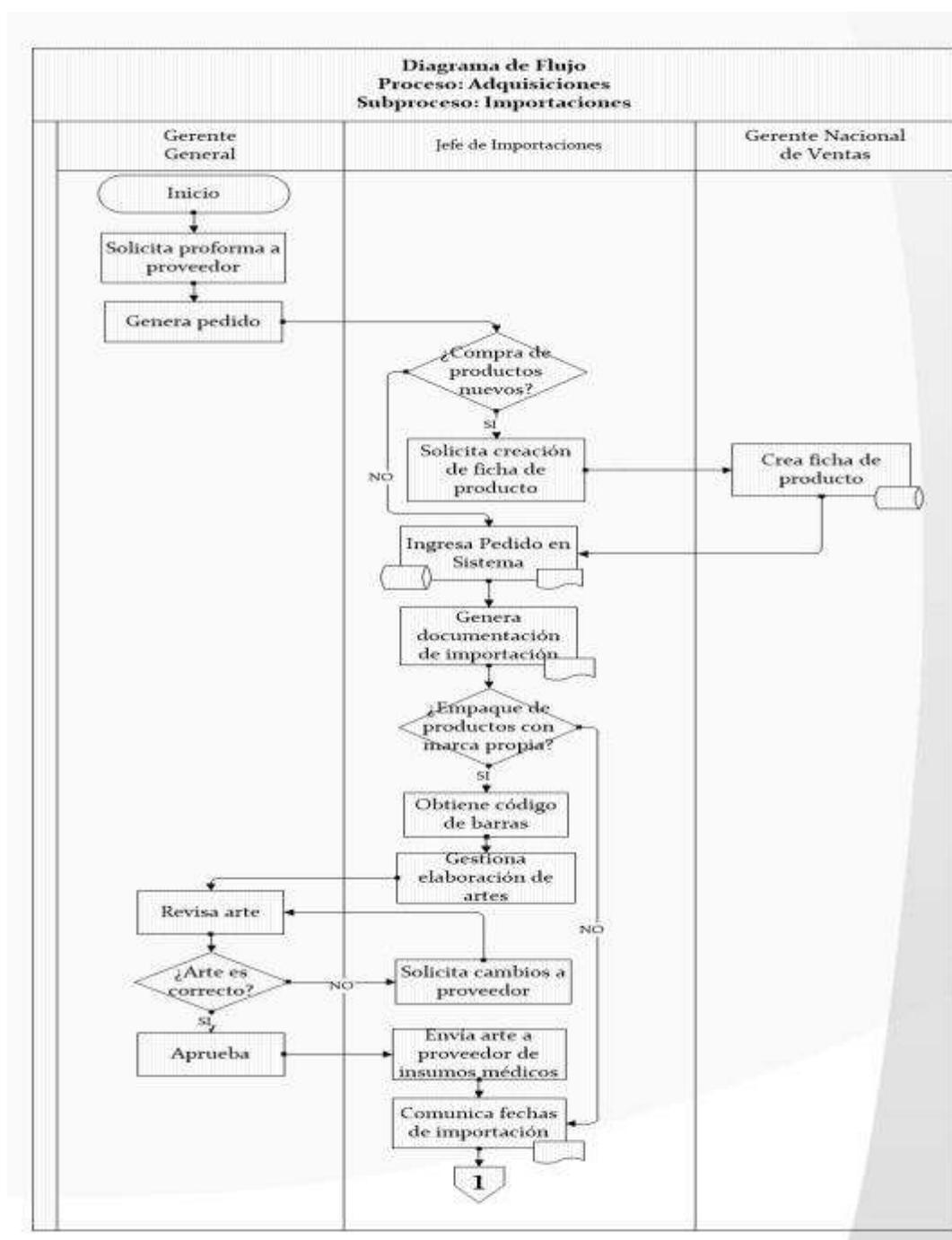


Figura 23 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Página 1

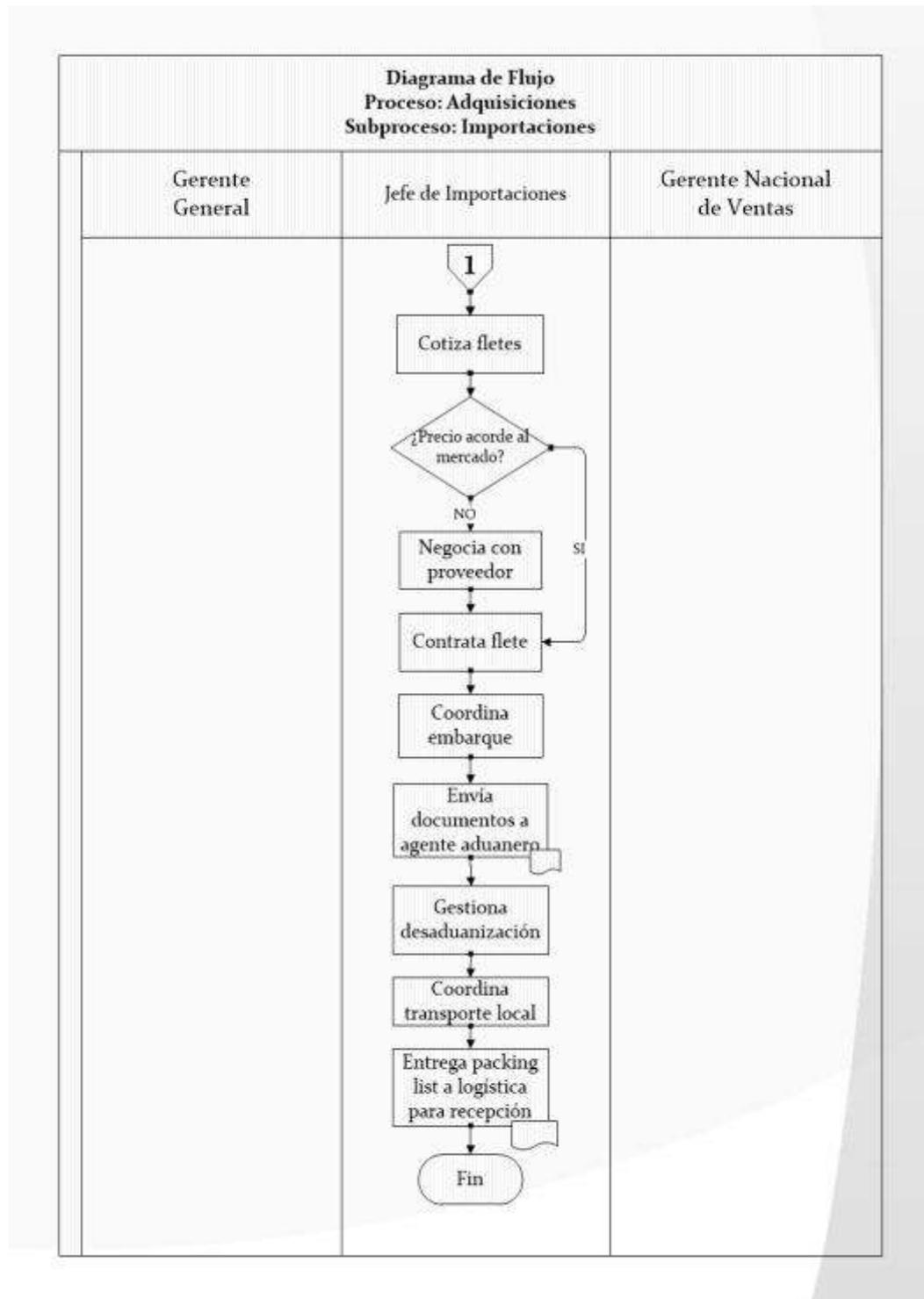


Figura 24 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Página 2

### 3.2.3.1.3. C. Almacenamiento

#### 3.2.3.1.3.1. C1. Recepción

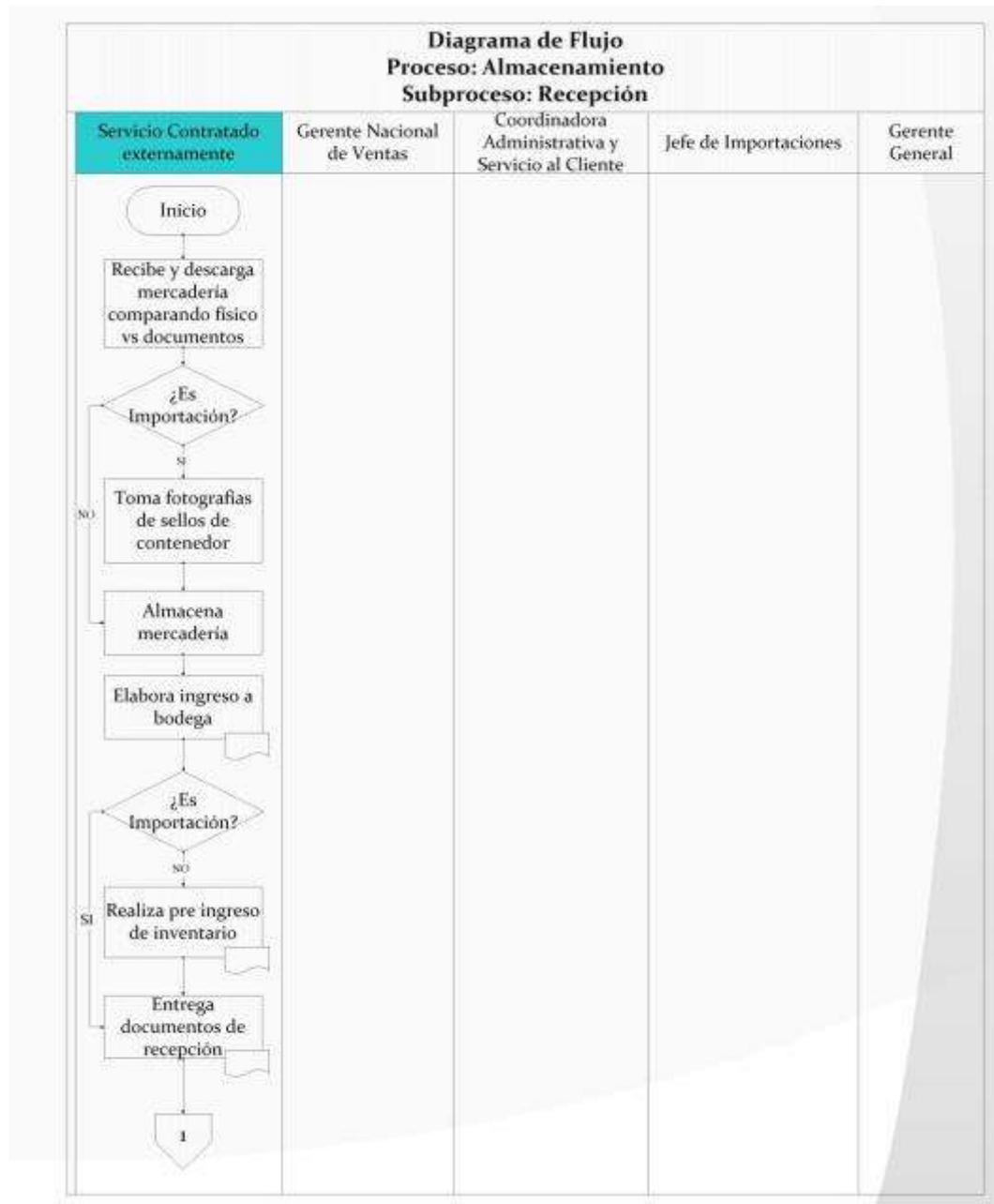


Figura 25 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción Página 1

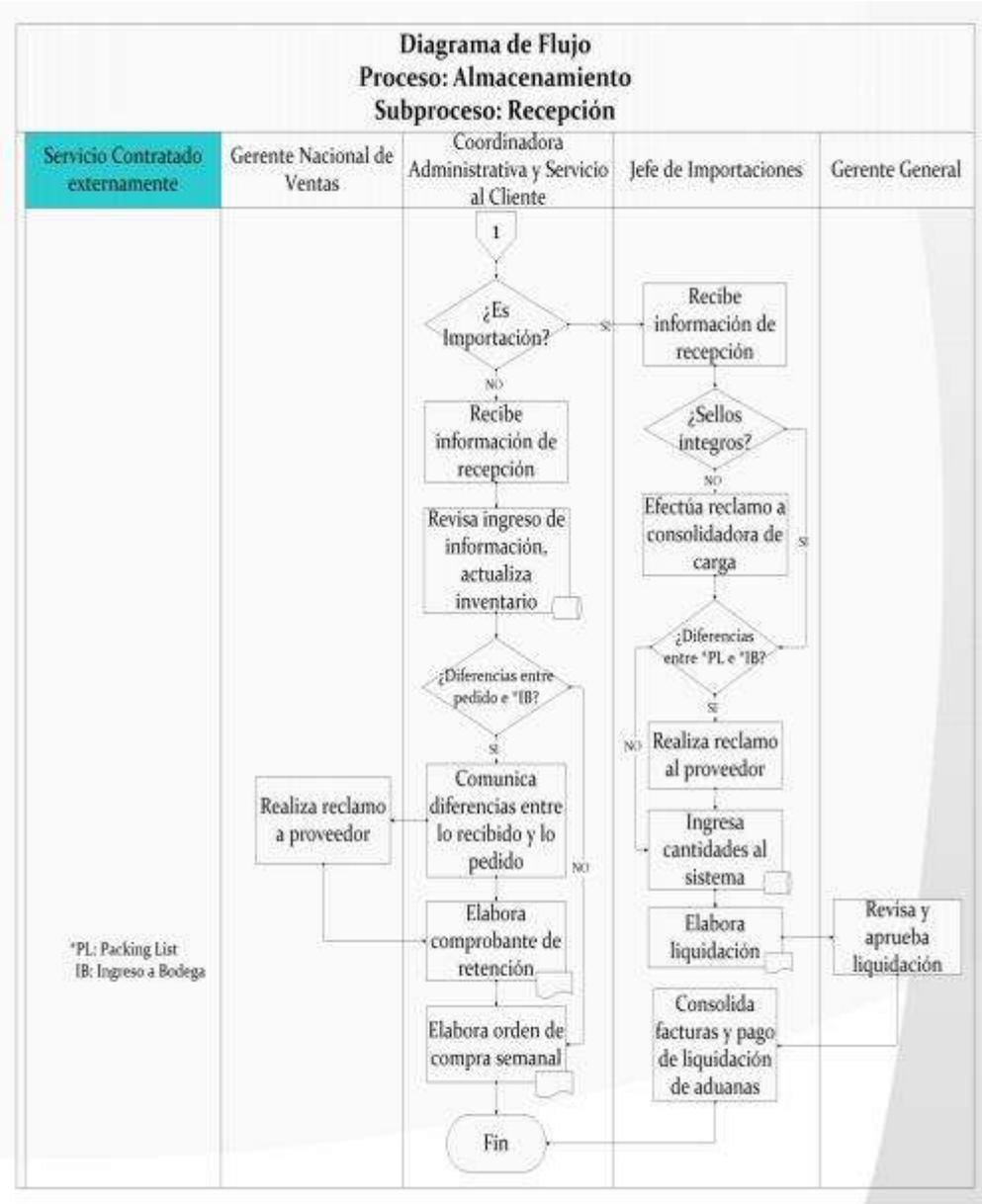


Figura 26 Diagrama de Flujo Subproceso Almacenamiento Página 2

## 3.2.3.1.3.2. C2. Control de Stocks

## 3.2.3.1.3.2.1. Globales

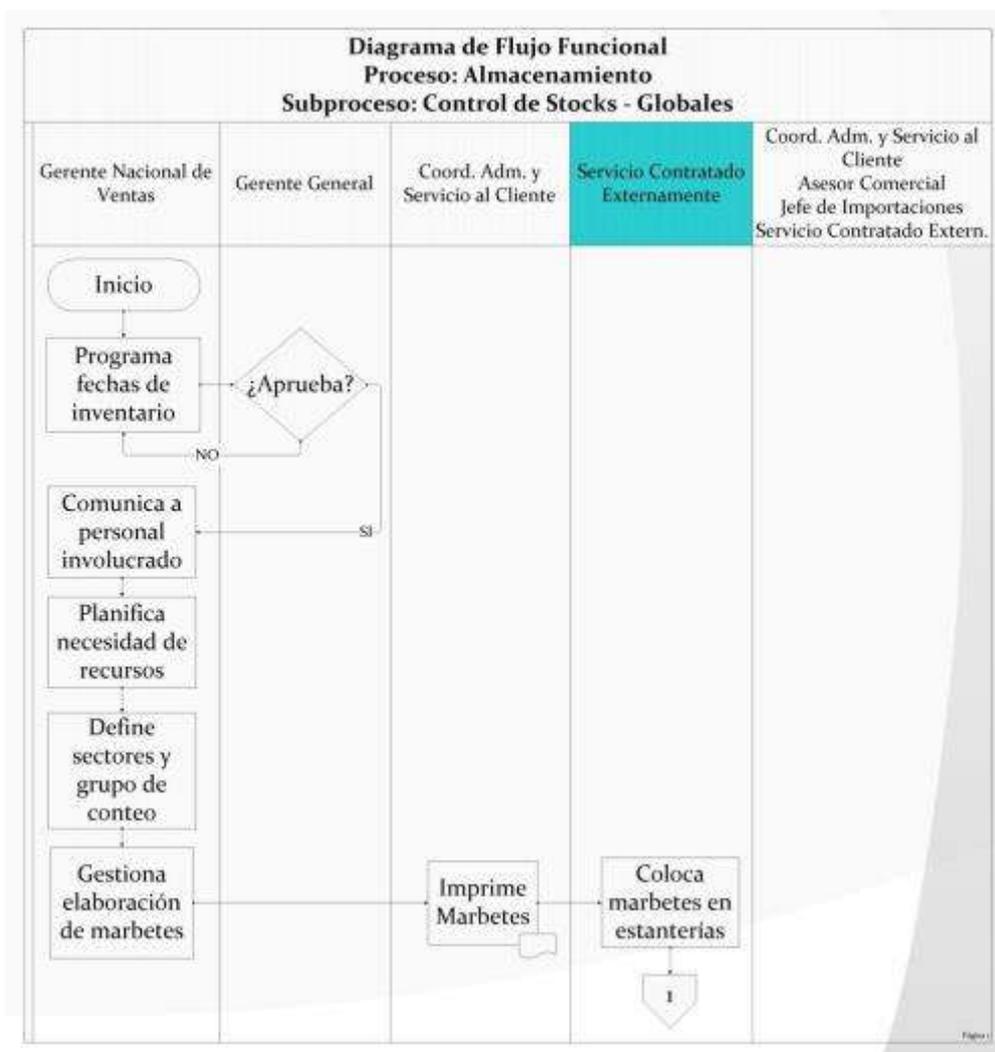


Figura 27 Diagrama de Flujo Control de Stocks Globales Página 1

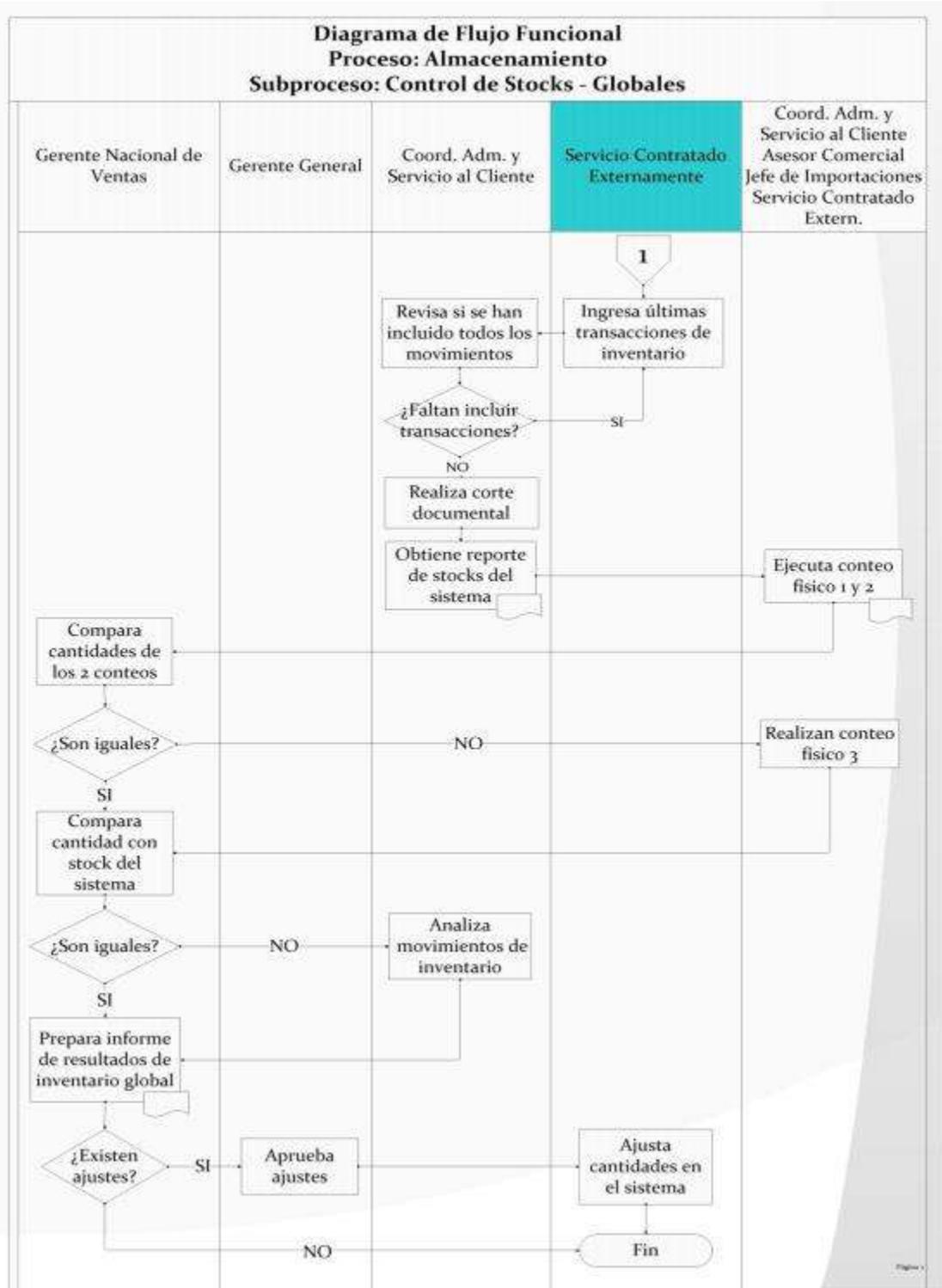


Figura 28 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Globales Página 2

### 3.2.3.1.3.2.2. Semanales

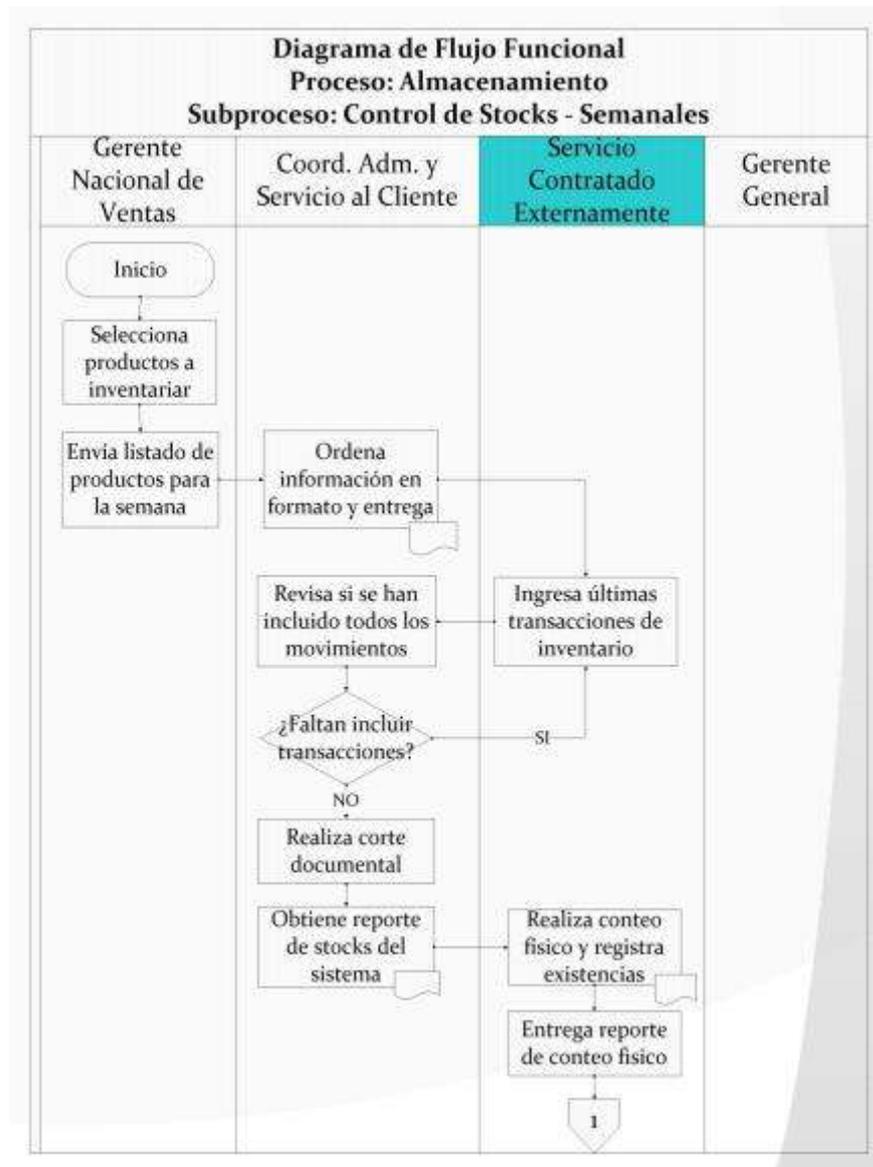


Figura 29 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Semanales Página 1

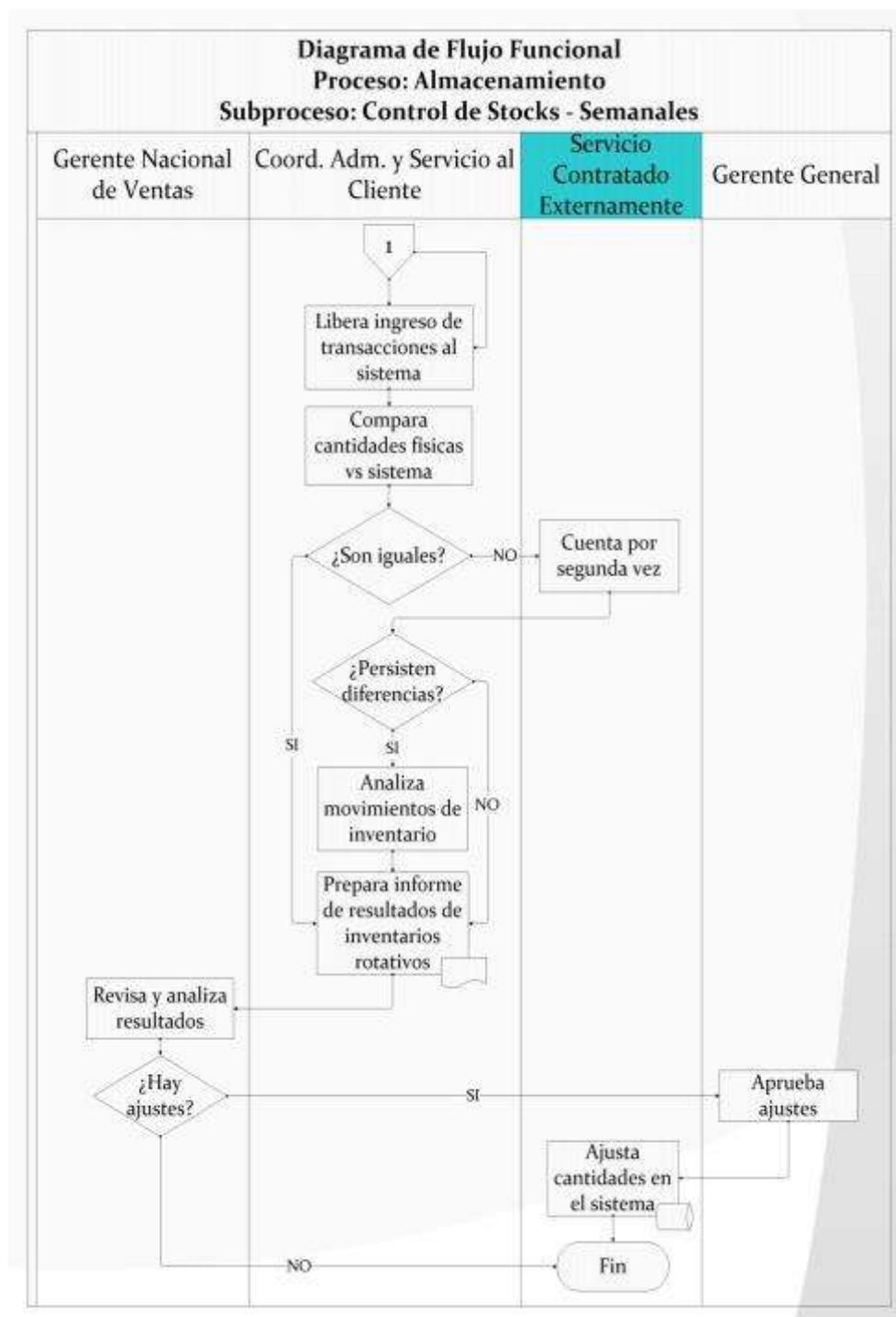


Figura 30 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks Semanales Página 2

3.2.3.1.4. D. Comercialización

3.2.3.1.4.1. D.1 Venta

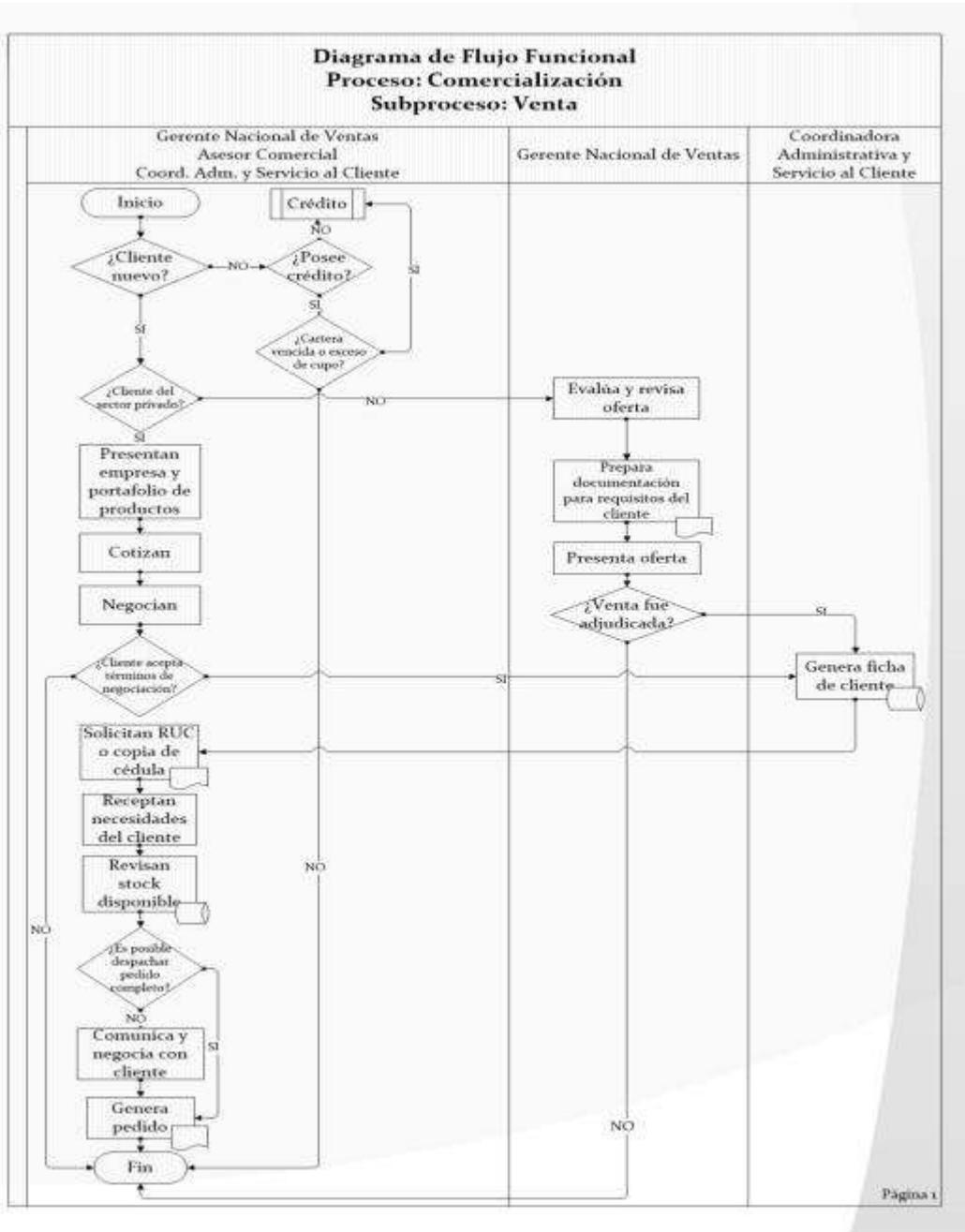


Figura 31 Diagrama de Flujo Subproceso Venta

3.2.3.1.4.2. D.2 Crédito

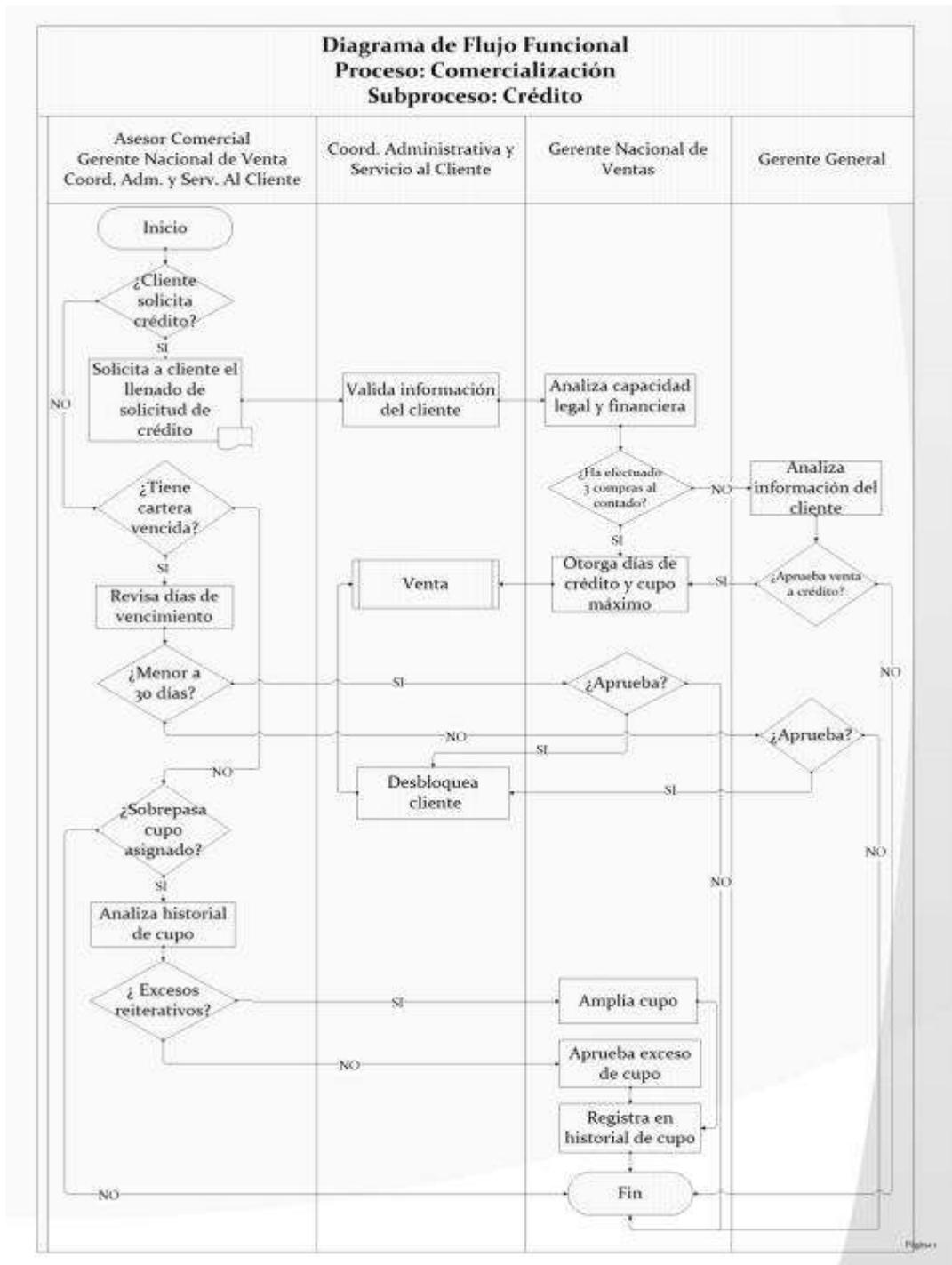


Figura 32 Diagrama de Flujo Subproceso Crédito

## 3.2.3.1.4.3. D.3 Cobranza

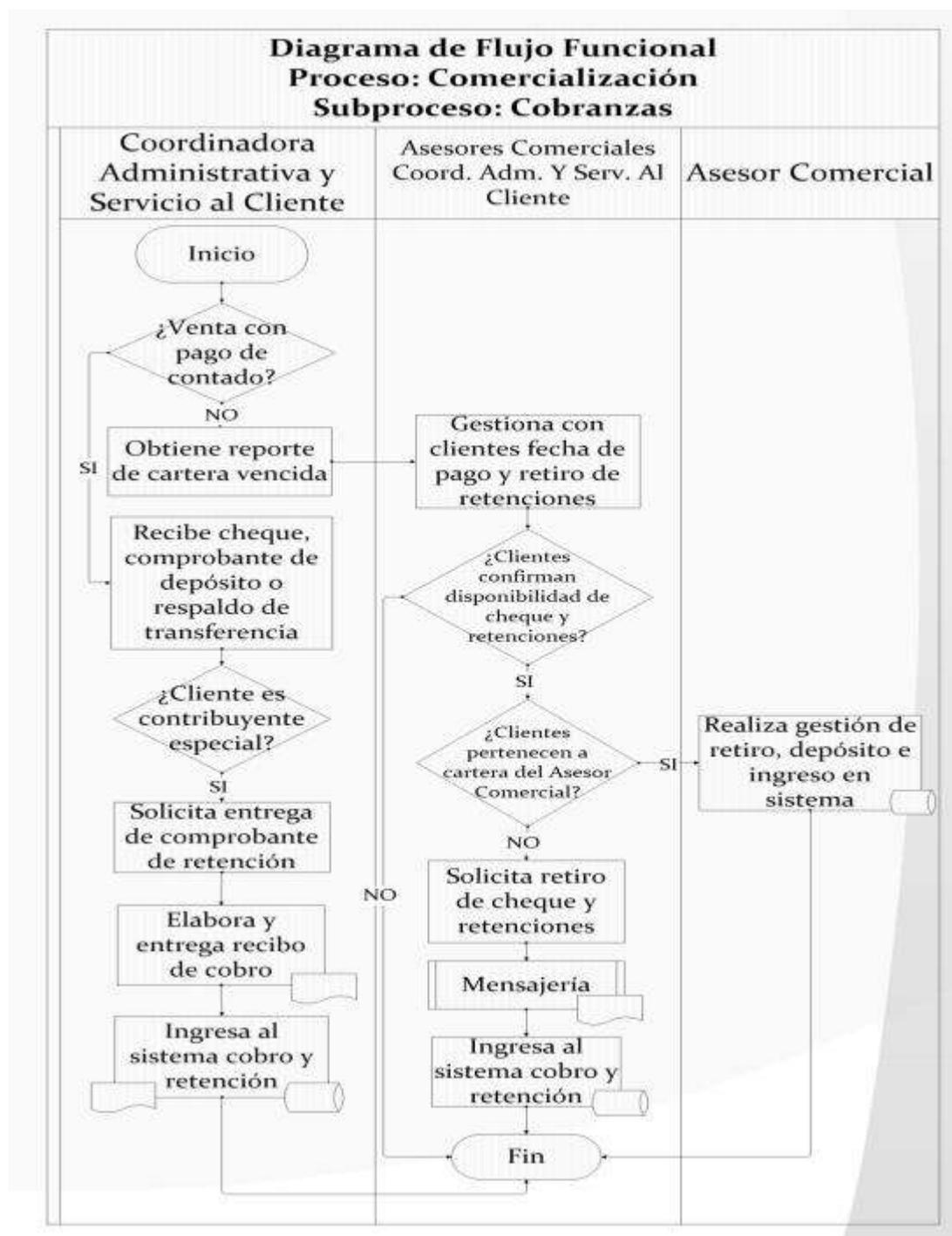


Figura 34 Diagrama de Flujo Subproceso Cobranzas

### 3.2.3.1.5. E. Distribución

#### 3.2.3.1.5.1. E.1 Despacho y entrega

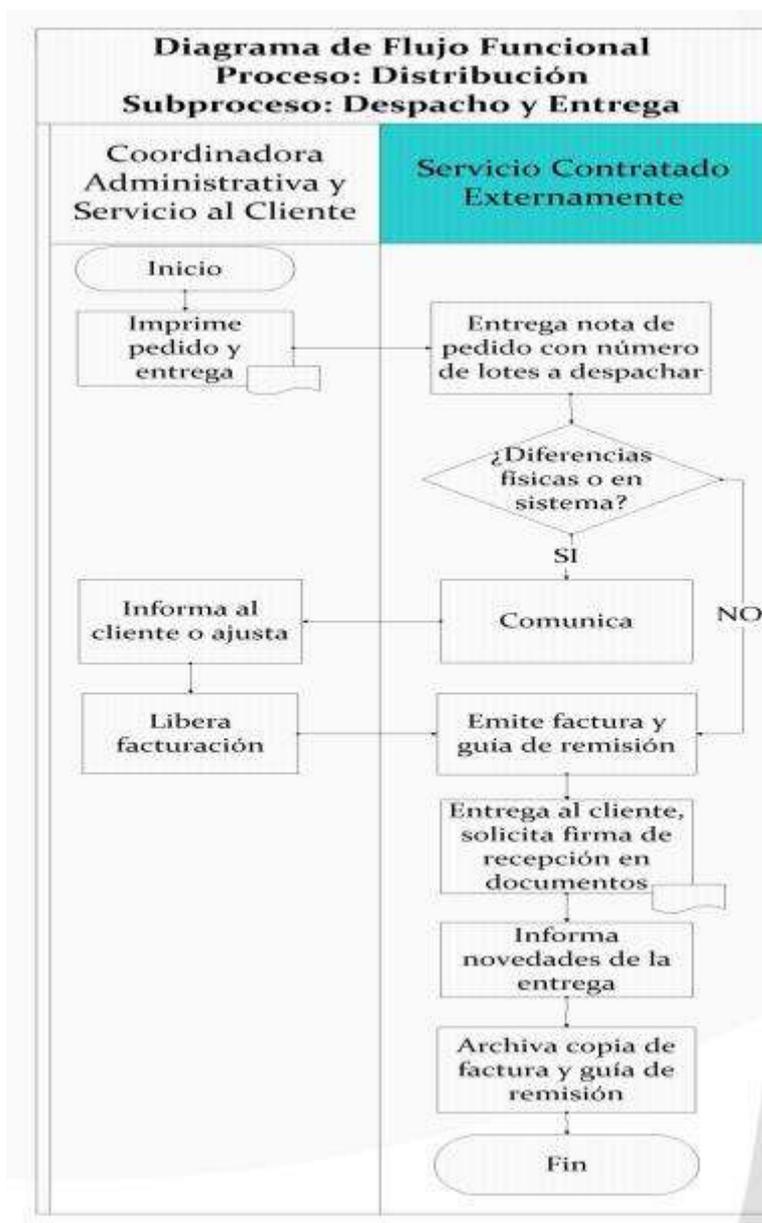


Figura 35 Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega

### 3.2.3.1.6. F. Servicio al Cliente

#### 3.2.3.1.6.1. F.1 Reclamos

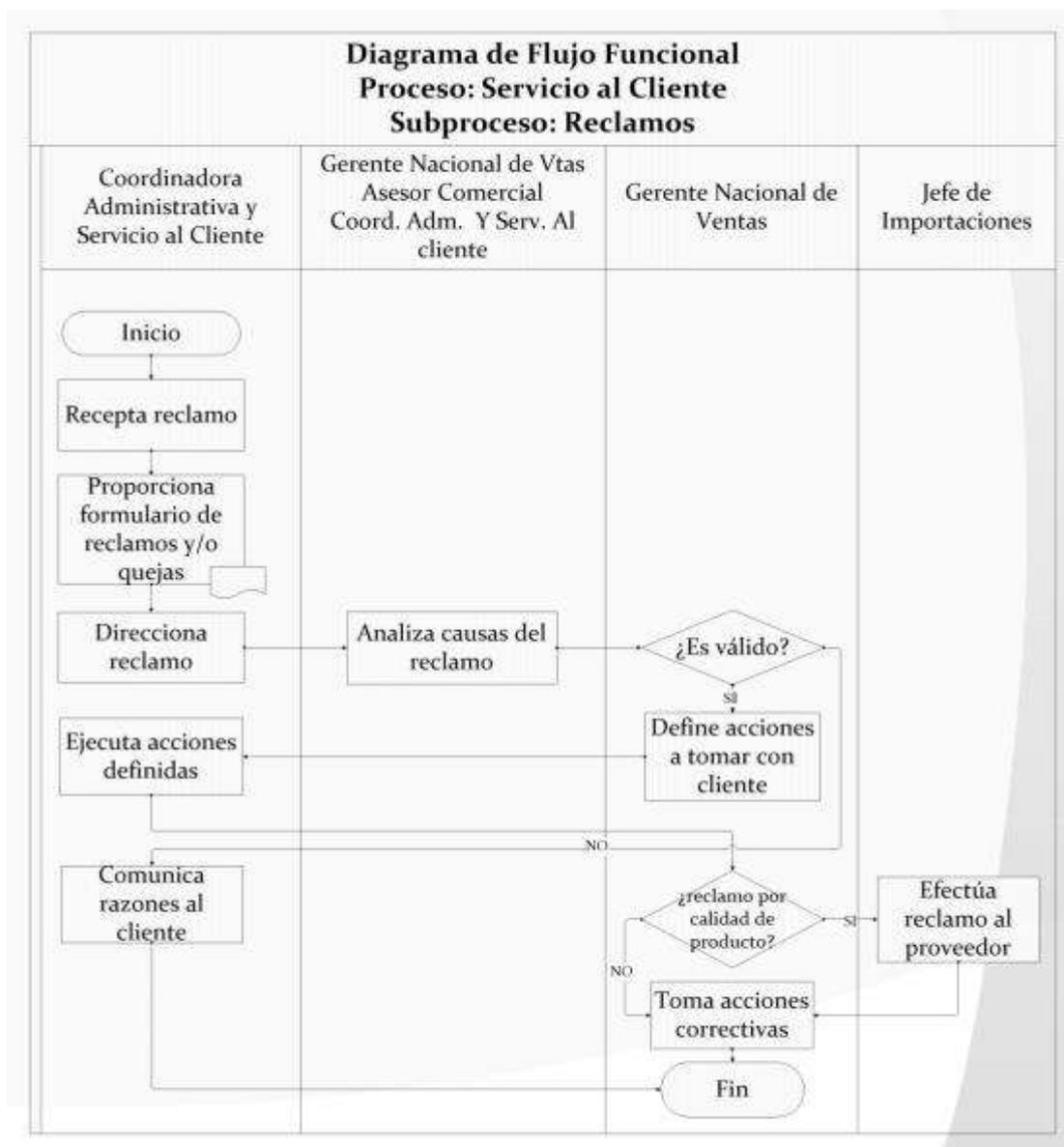


Figura 36 Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos

### 3.2.3.1.6.2. F.2 Devoluciones

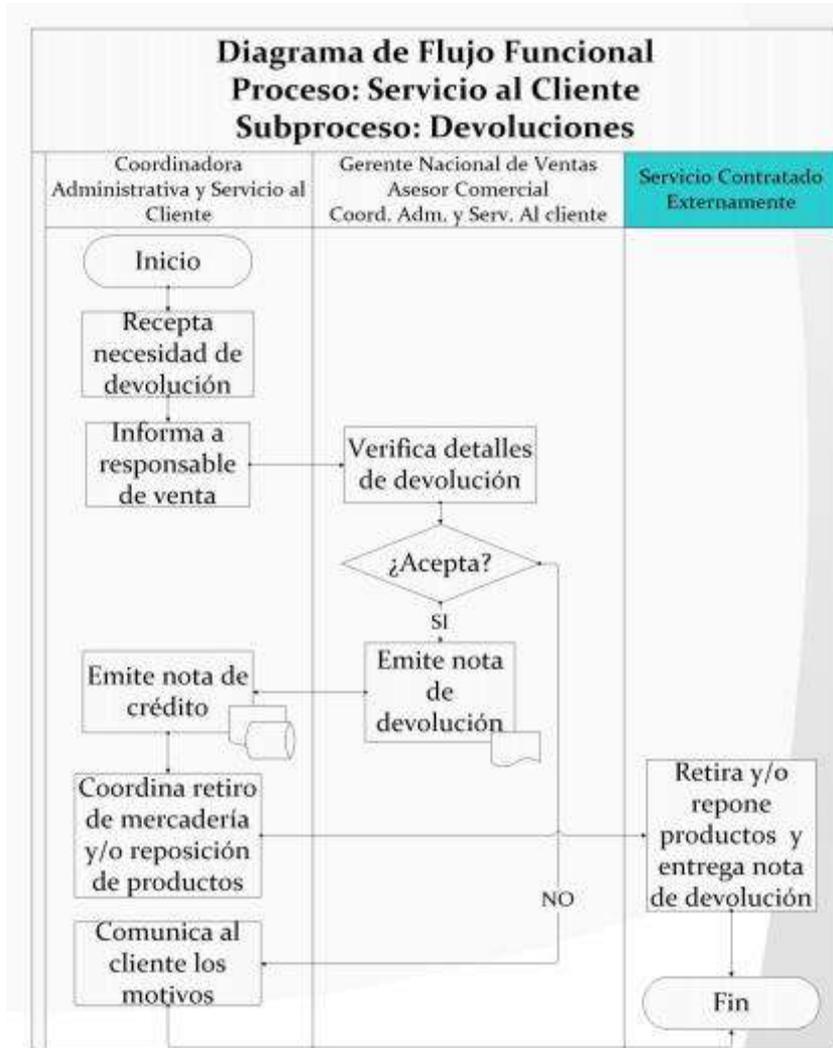


Figura 37 Diagrama de Flujo Devoluciones

### 3.2.3.2. Procesos de Apoyo

#### 3.2.3.2.1. G. Administración del Talento Humano

#### 3.2.3.2.2. G.1 Selección y Contratación de Personal

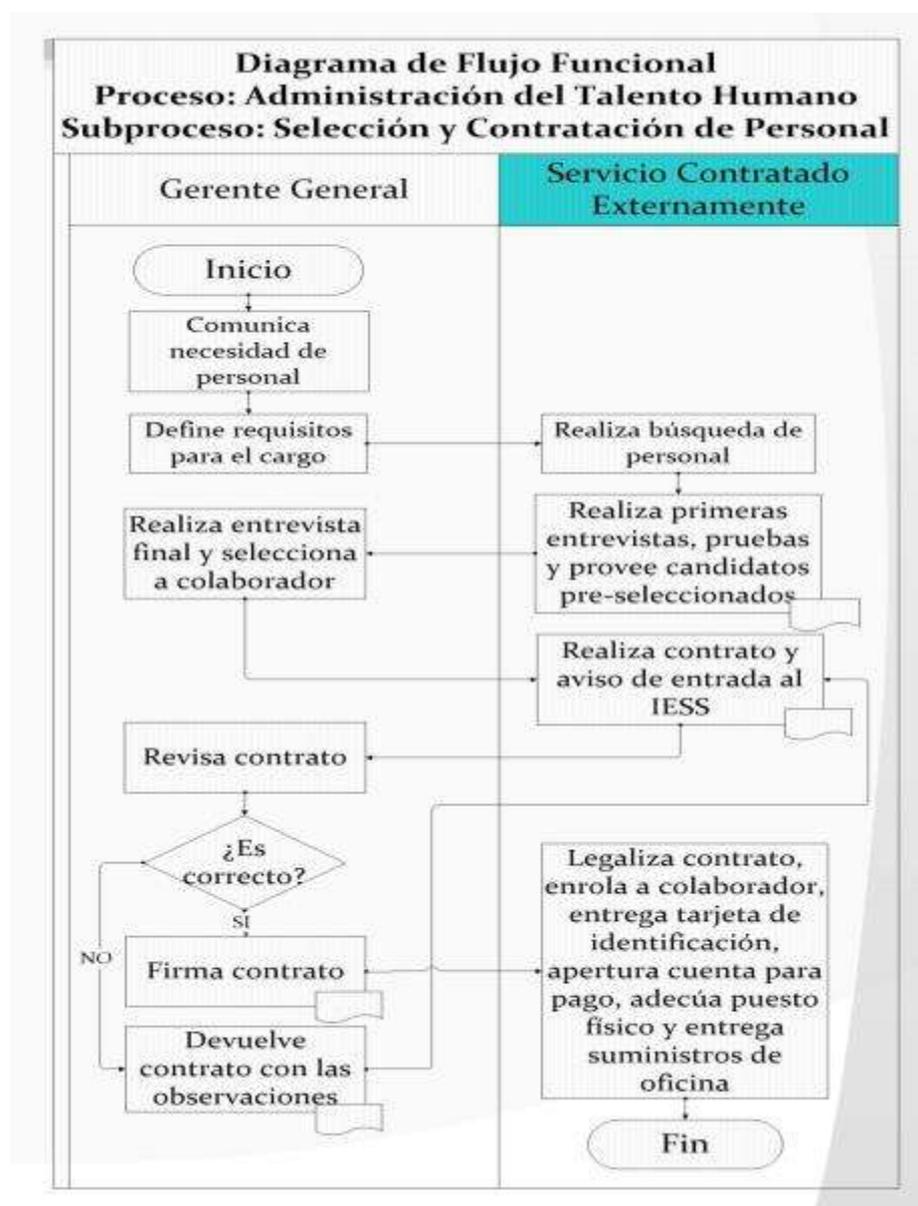


Figura 38 Diagrama de Flujo Subproceso Selección y Contratación de Personal

### 3.2.3.2.3. H. Gestión Financiera y Contable

#### 3.2.3.2.3.1. H.1 Control Presupuestario

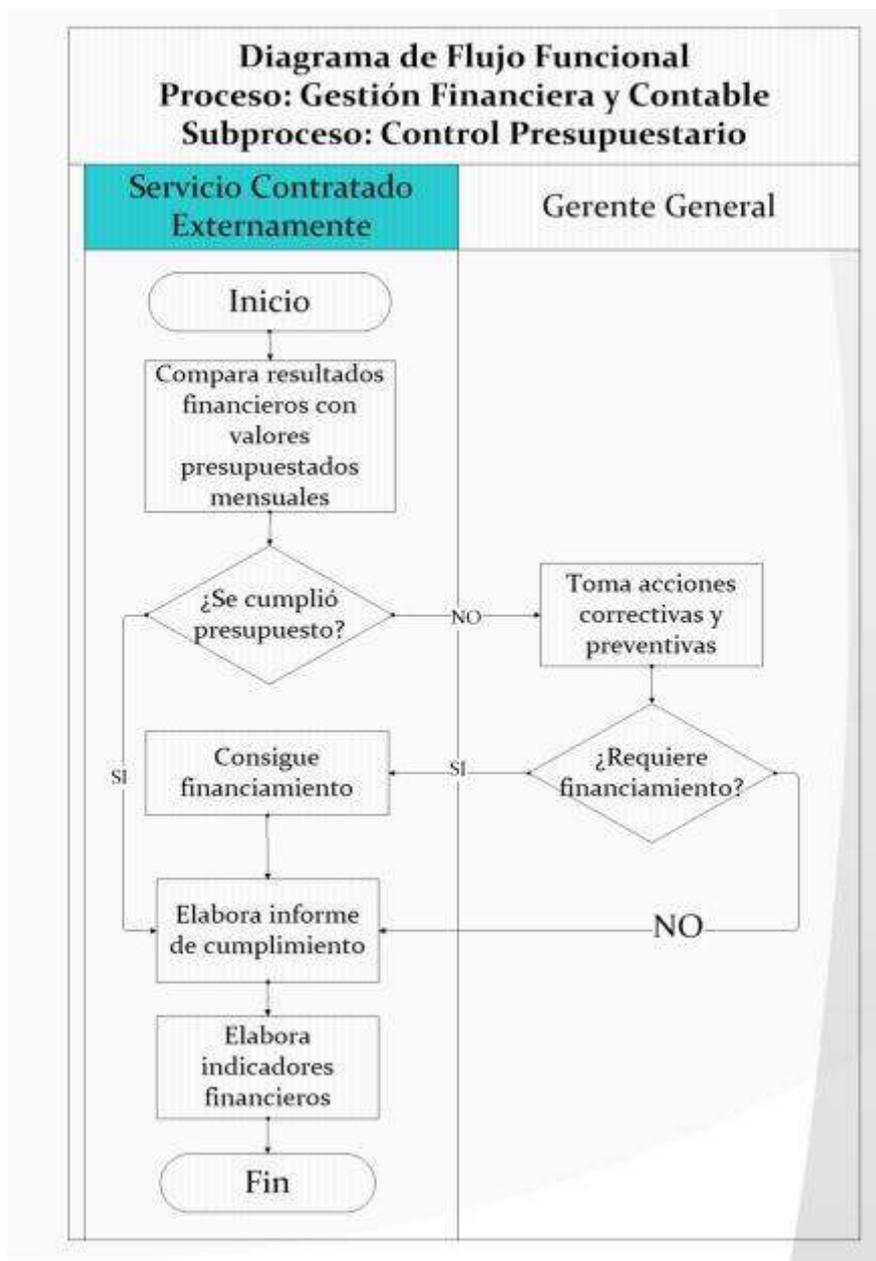


Figura 39 Diagrama de Flujo Subproceso Control Presupuestario

3.2.3.2.3.2. H.2 Pago a Proveedores

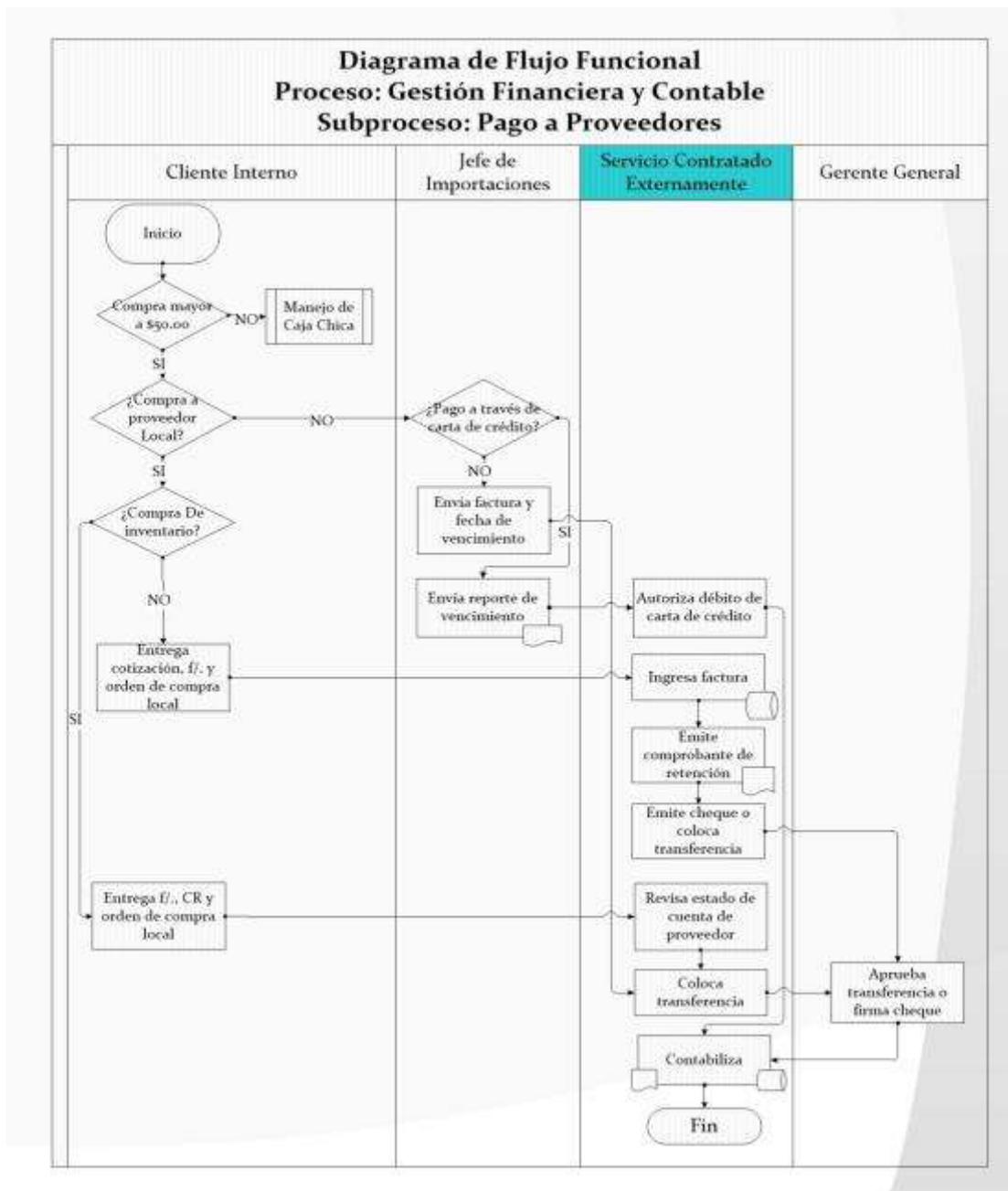


Figura 40 Diagrama de Flujo Subproceso Pago a Proveedores

### 3.2.3.2.3.3. H3. Manejo de Nómina

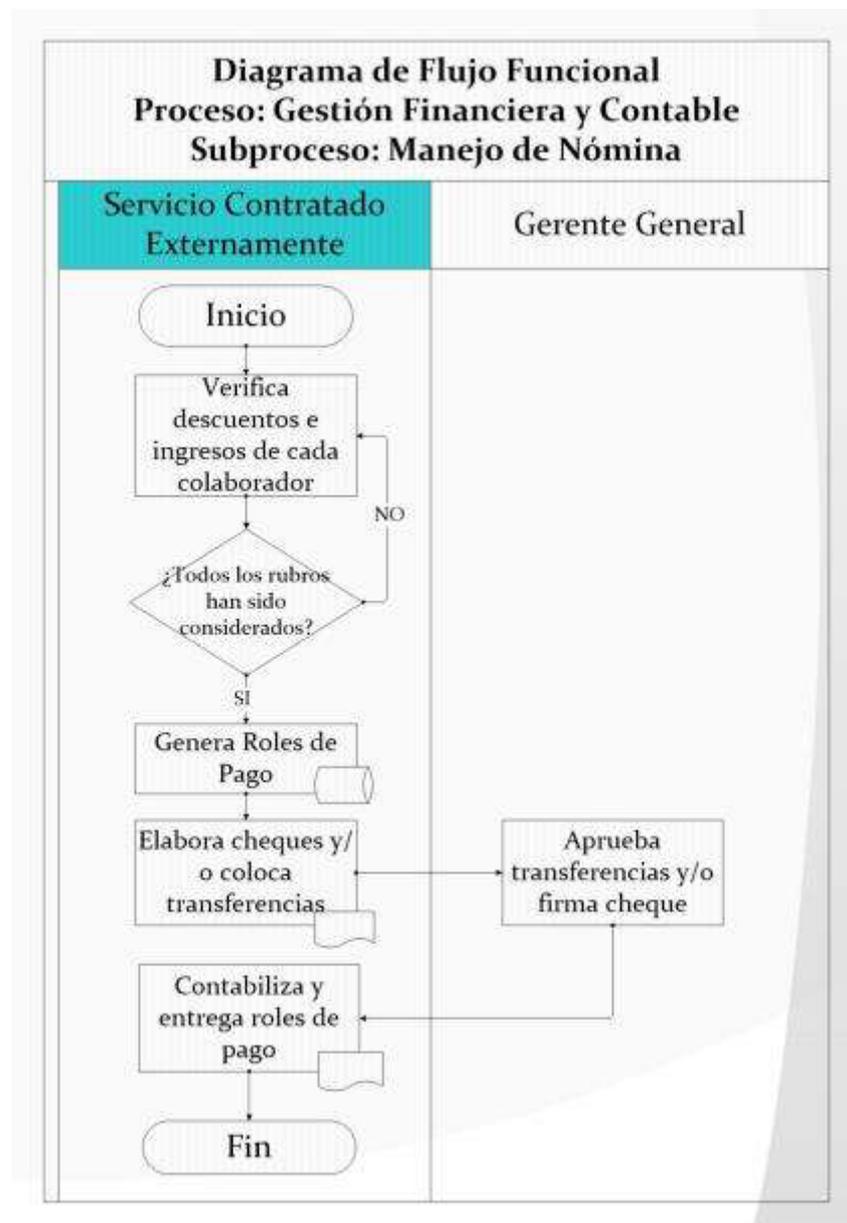


Figura 41 Diagrama de Flujo Subproceso Manejo de Nómina

3.2.3.2.3.4. H4. Manejo de Caja Chica

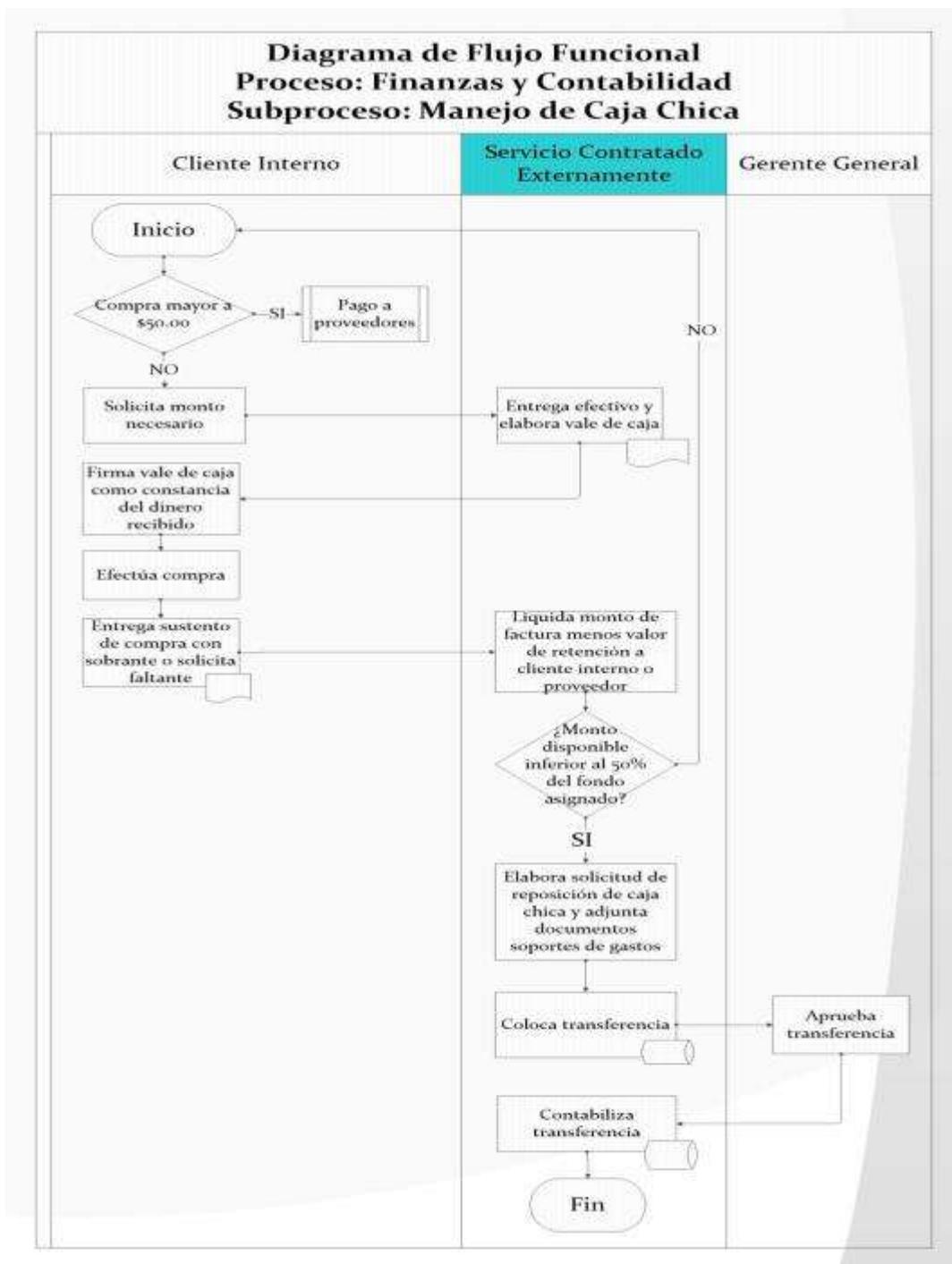


Figura 42 Diagrama de Flujo Subproceso Manejo de Caja Chica

### 3.2.3.2.4. I. Mantenimiento

#### 3.2.3.2.4.1. I.1 Mantenimiento de Vehículo



Figura 43 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Vehículo

**3.2.3.2.4.2. I.2 Mantenimiento de Equipos**

Este subproceso es totalmente manejado por la parte externa y no hay intervención de funciones propias de Insumed S.A., ya que los equipos pertenecen y son responsabilidad del proveedor.

**3.2.3.2.4.3. I.3 Mantenimiento de Instalaciones**

Este subproceso es totalmente manejado por la parte externa y no hay intervención de funciones propias de Insumed S.A. Todas las instalaciones pertenecen al proveedor, quien debe cumplir con los requisitos que Insumed S.A. necesita y solicita para buen manejo del producto.

### 3.2.3.2.5. J. Soporte Informático

#### 3.2.3.2.5.1. J.1 Mantenimiento Correctivo

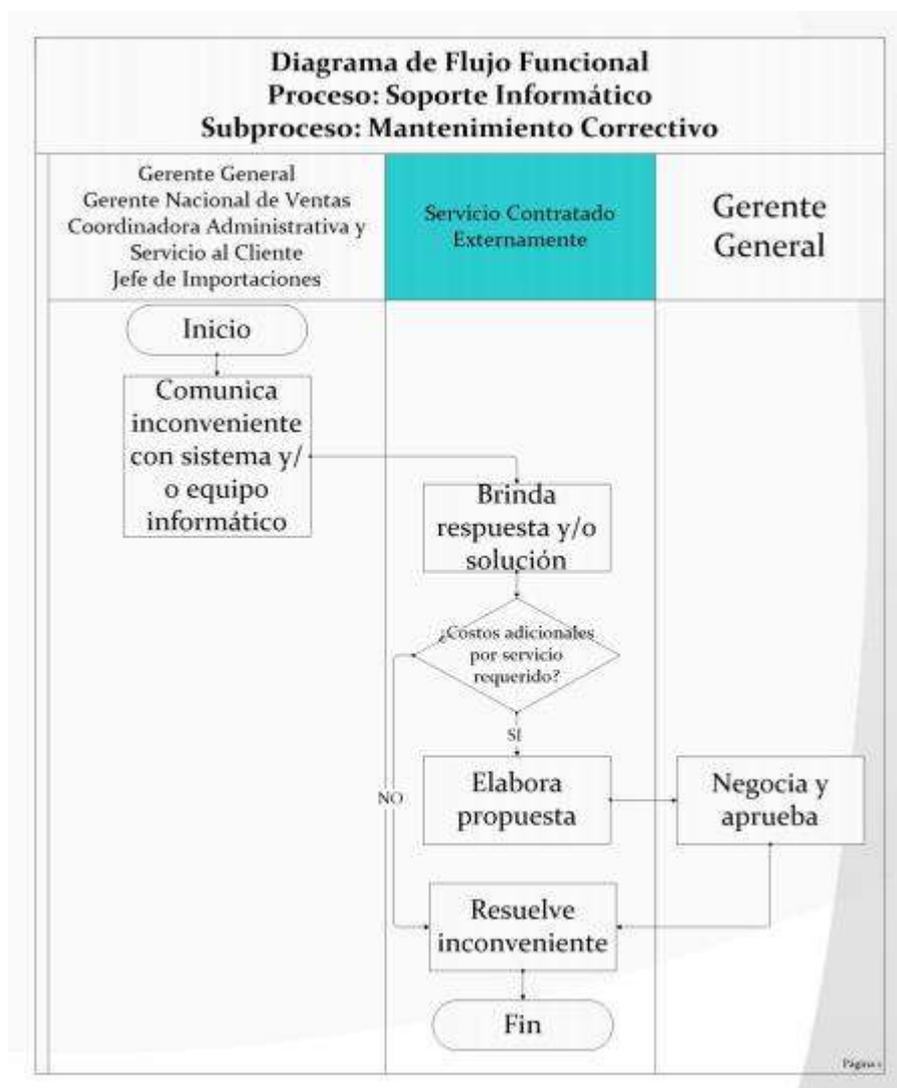


Figura 44 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento Correctivo

### 3.2.3.2.5.2. J.2 Respaldo de Información

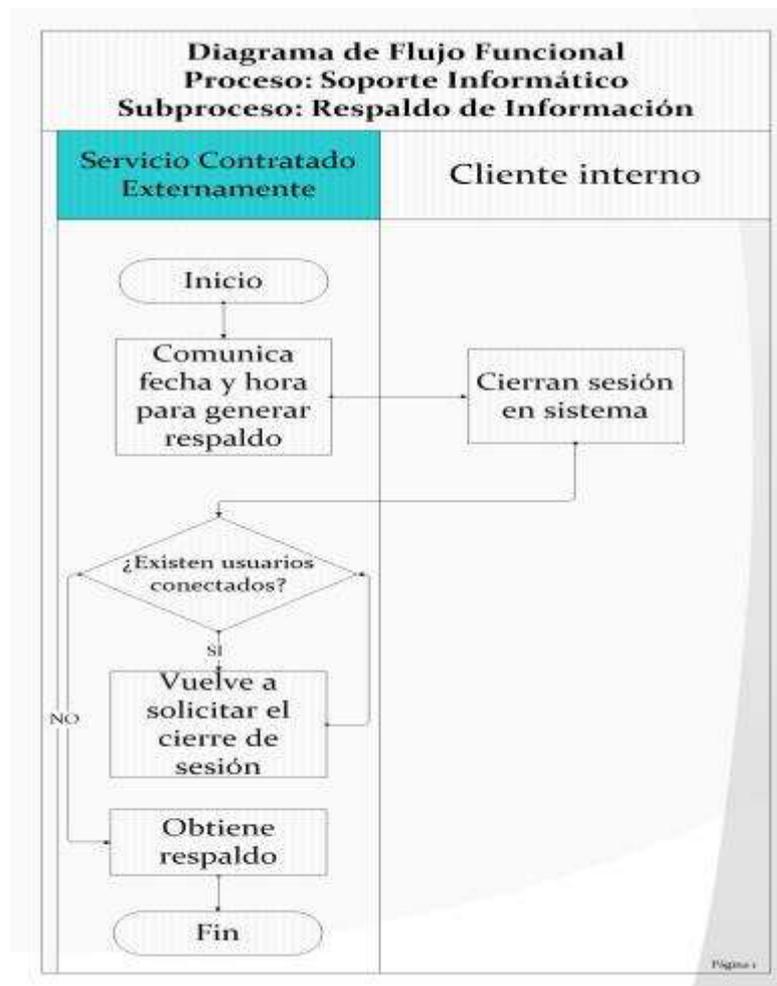


Figura 45 Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información

### 3.2.3.2.6. K. Mensajería y Limpieza

#### 3.2.3.2.6.1. K.1 Mensajería

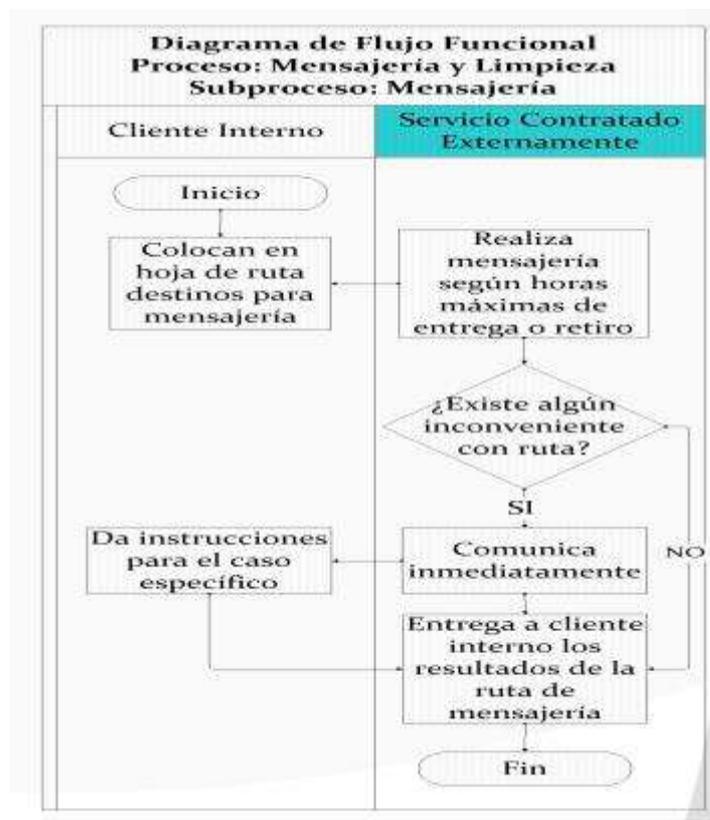


Figura 46 Diagrama de Flujo Subproceso Mensajería y Limpieza

#### 3.2.3.2.6.2. K.2 Limpieza de Edificio

Este subproceso es realizado totalmente por el proveedor, sin participación alguna de personal de Insumed S.A. El cronograma de limpieza, los materiales utilizados, los responsables, etc., son responsabilidad exclusiva del proveedor.

### 3.2.3.3. Procesos Estratégicos

#### 3.2.3.3.1. L. Planificación Estratégica

##### 3.2.3.3.1.1. L.1 Elaboración de Presupuestos

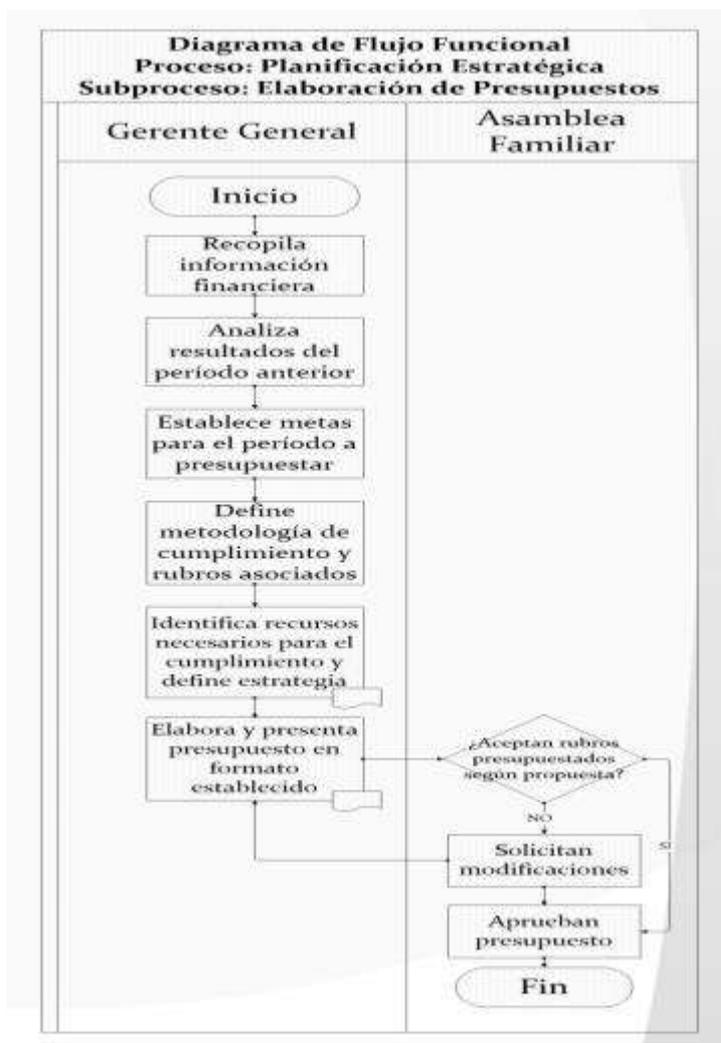


Figura 47 Diagrama de Flujo Subproceso Elaboración de Presupuestos

# CAPÍTULO IV

## 4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

### 4.1. Definición de alcance del Sistema de Gestión

La Norma ISO 9001:2008 menciona que la Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión<sup>16</sup>, mismas que se limitan sólo a cláusulas contenidas en el capítulo 7<sup>17</sup>, de ahí que resulta importante de forma inicial definir cuáles serán los procesos involucrados dentro del Sistema y que deberán trabajarse dentro de este capítulo.

Para Insumed S.A. el Sistema de Gestión de Calidad incluirá la adquisición, almacenamiento, comercialización y distribución de insumos médicos dentro de la ciudad de Guayaquil.

Por la naturaleza de su actividad comercial (compra-venta de productos terminados) la Organización excluye de su Sistema la cláusula 7.3 "Diseño y Desarrollo"; así como la cláusula 7.5.4 "Propiedad del Cliente" debido a que

---

<sup>16</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 4, cláusula 4.2.2 "Manual de Calidad"

<sup>17</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 1, cláusula 1.2 "Aplicación"

los clientes no envían bienes (tangibles o intangibles) de su propiedad para que sean incorporados en los productos que adquieren.

## 4.2. Elaboración de política y objetivos de Calidad

### 4.2.1. Política de Calidad

La definición, difusión y revisión de la Política de Calidad es responsabilidad exclusiva de la Alta Dirección; representa la base sobre la cual se establecerán los Objetivos de Calidad<sup>18</sup> y debe poseer las siguientes características:

- Debe ser adecuada al tipo de organización.
- Debe incluir compromiso de cumplir requisitos y de mejorar continuamente el SGC.

En reunión con Gerente General de Insumed S.A. se definió, considerando la misión ya establecida y lo que indica la Norma al respecto, la siguiente política de calidad:

*“Adquirir y comercializar insumos médicos que cumplan los requisitos legales aplicables y los compromisos adquiridos con los clientes, apoyados en nuestros colaboradores competentes y el mejoramiento continuo de nuestras operaciones.”*

---

<sup>18</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 5, cláusula 5.3 “Política de Calidad”

#### 4.2.2. Objetivos de Calidad

Los objetivos de Calidad constituyen las metas que se alcanzarán y se reflejarán durante el transcurso del diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

La alta Dirección debe establecer y asegurar que los objetivos de calidad vayan acorde a la política previamente establecida, que sean medibles, incluyan objetivos relacionados al cumplimiento de requisitos para el producto e involucren a todos los niveles de la Organización<sup>19</sup>.

En reunión con Gerente General de Insumed S.A. se plantearon los siguientes objetivos de Calidad:

**Tabla 19 Objetivos de Calidad**

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	
<b>ELEMENTOS DE LA POLÍTICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>
“(…) y los compromisos adquiridos con los clientes (…)”	Mantener a los clientes satisfechos.
“(…) apoyados en nuestros colaboradores competentes (…)”	Mejorar la competencia del personal.
“(…) y el mejoramiento continuo de nuestras operaciones.”	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

<sup>19</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 5, cláusula 5.4.1 “Objetivos de Calidad”

La *tabla 19* contiene objetivos de calidad generales, para los cuales se debe establecer una meta, responsable y determinar cuál será el registro que permita cuantificar los mismos, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 20 Matriz de Objetivos de Calidad**

OBJETIVOS DE CALIDAD								
OBJETIVO DE CALIDAD	META	INDICADOR DE GESTIÓN ASOCIADO	DESCRIPCIÓN	EVALÚA DESEMPEÑO DEL PROCESO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Mantener a los clientes satisfechos	≥90%	Fidelidad de Clientes	Mide el % de clientes que mantienen fidelidad hacia la empresa, realizando compras frecuentes dentro de un período de 4 meses. <b>Nota 1:</b> Se calcula por vendedor. <b>Nota 2:</b> Se obtiene depurando la lista de clientes activos.	COMERCIALIZACIÓN	$\left( \frac{\# \text{ de clientes fieles}}{\# \text{ de clientes de cartera actual}} \right) * 100$	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Cuatrimestral	Revisión de Clientes activos
	≤4%	Reclamos de Clientes	Mide el % de reclamos efectuados por los clientes por fallas en calidad del producto o servicio, comparándolo con el número de ventas realizadas en el período de análisis.	SERVICIO AL CLIENTE	$\left( \frac{\# \text{ de reclamos recibidos}}{\# \text{ de facturas emitidas}} \right) * 100$		Mensual	Seguimiento Reclamo Reporte de Facturación

Mejorar la competencia de los colaboradores.	≥80%	Colaboradores certificados como Competentes	Mide el % de colaboradores certificados como competentes <b>Nota 1:</b> Un colaborador se certifica como competente cuando la puntuación obtenida en la evaluación de desempeño es mayor a 80/100 puntos.	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	$\left( \frac{\# \text{ de colaboradores certificados como competentes}}{\# \text{ de colaboradores evaluados}} \right) * 100$	Servicio Contratado o Externamente	Anual	Informe de Evaluaciones de Desempeño
Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad	≥80%	Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas	Mide el % de acciones correctivas y preventivas que cumplieron con la fecha de cierre.	MEJORA CONTINUA	$\left( \frac{\# \text{ de AP y AC cerradas en el tiempo establecido}}{\# \text{ de AP y AC generadas}} \right) * 100$	Representante por la Dirección	Trimestral	Reporte de Solicitudes de Acción
	≥70%	Acciones correctivas eficaces	Mide el % de acciones correctivas que una vez aplicada eliminaron la causa raíz.		$\left( \frac{\# \text{ de AC que resultaron eficaces}}{\# \text{ de AC generadas}} \right) * 100$			

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

#### **4.3. Rediseño de Procesos Actuales y Diseño de nuevos procesos, considerando los requisitos de la Norma.**

##### **4.3.1. Planteamiento de Nuevos Procesos y Subprocesos**

La Norma ISO 9001:2008 contiene requisitos que cumplidos contribuyen a que una organización mejore la satisfacción de los clientes. Estos requisitos modifican el entorno organizacional, añadiendo controles en diversos procesos como; selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores, verificación de productos recibidos, control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, revisiones gerenciales, control de acciones correctivas, preventivas y de mejora, auditorías internas, entre otras. Estos requisitos obligan a que la organización replantee su mapa de procesos para reflejar el nuevo Sistema sobre el cual se realizarán todas las actividades.

Considerando la situación actual de Insumed S.A. y los requisitos exigidos por Norma, se diseñó un nuevo mapa de procesos y por ende se actualizó el organigrama, tal como se muestra a continuación:

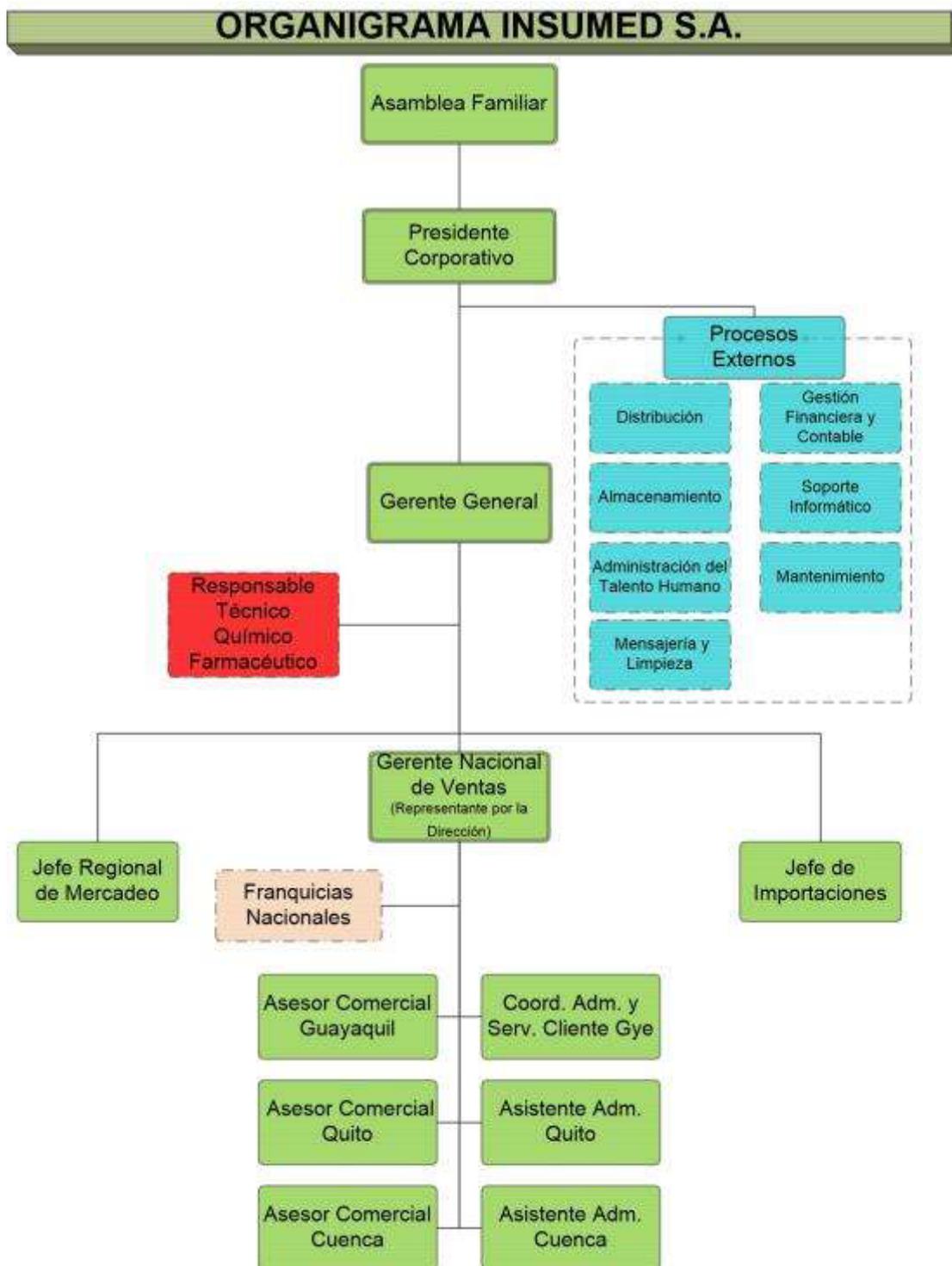


Figura 48 Nuevo Organigrama Insumed S.A.

En la *figura 47* se muestra el Nuevo Organigrama de Insumed S.A. que refleja a través del color rojo lo cambios implementados:

- La incorporación del servicio externo brindado por el químico farmacéutico en lo que respecta a cumplimiento de requisitos legales, quien tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:
  - ✓ Verificar que los productos cumplan con lo establecido en el certificado de registro sanitario correspondiente, tanto en la presentación como en su calidad, así como la correspondencia entre el período de vida útil y las fechas de elaboración y vencimiento;
  - ✓ Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y condiciones óptimas de almacenamiento de los otros productos;
  - ✓ Revisar periódicamente los productos a fin de identificar oportunamente posibles cambios físicos que demuestren alguna alteración que afecte la calidad de

los productos almacenados así como las fechas de elaboración y vencimiento;

- ✓ Tomar muestras de cada uno de los lotes de fabricación o importación que quedarán bajo su responsabilidad y servirán de control, en caso de producirse algún reclamo por parte de los establecimientos que vendan los productos
  - ✓ Suscribir junto con el representante legal, las solicitudes de registro sanitario y permiso de funcionamiento.<sup>20</sup>
- La designación del Representante por la Dirección como lo establece la Norma ISO 9001:2008 que estará a cargo del Gerente Nacional de Ventas y tendrá las siguientes responsabilidades adicionales a las propias de su cargo:
- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

---

<sup>20</sup> Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos, edición 2013, Título III, Capítulo I “De las Distribuidoras Farmacéuticas y Casas de Representación”, artículo 49.

- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.<sup>21</sup>

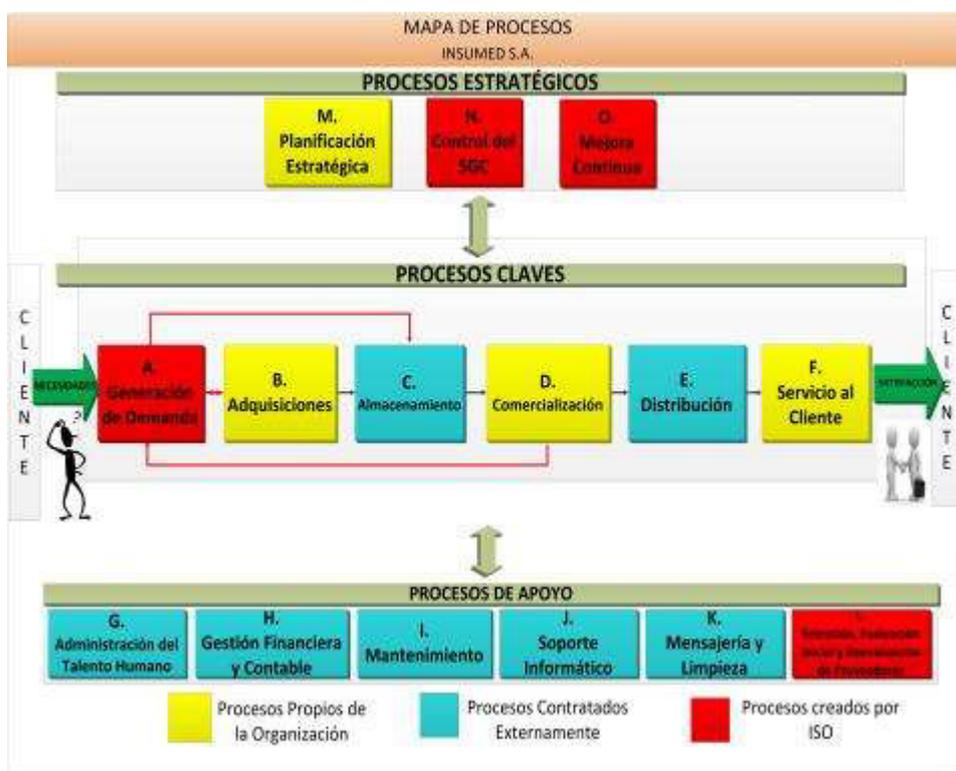


Figura 49 Nuevo Mapa de Procesos Insumed S.A.

<sup>21</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 7, cláusula 5.5.2 “Representante de la Dirección”

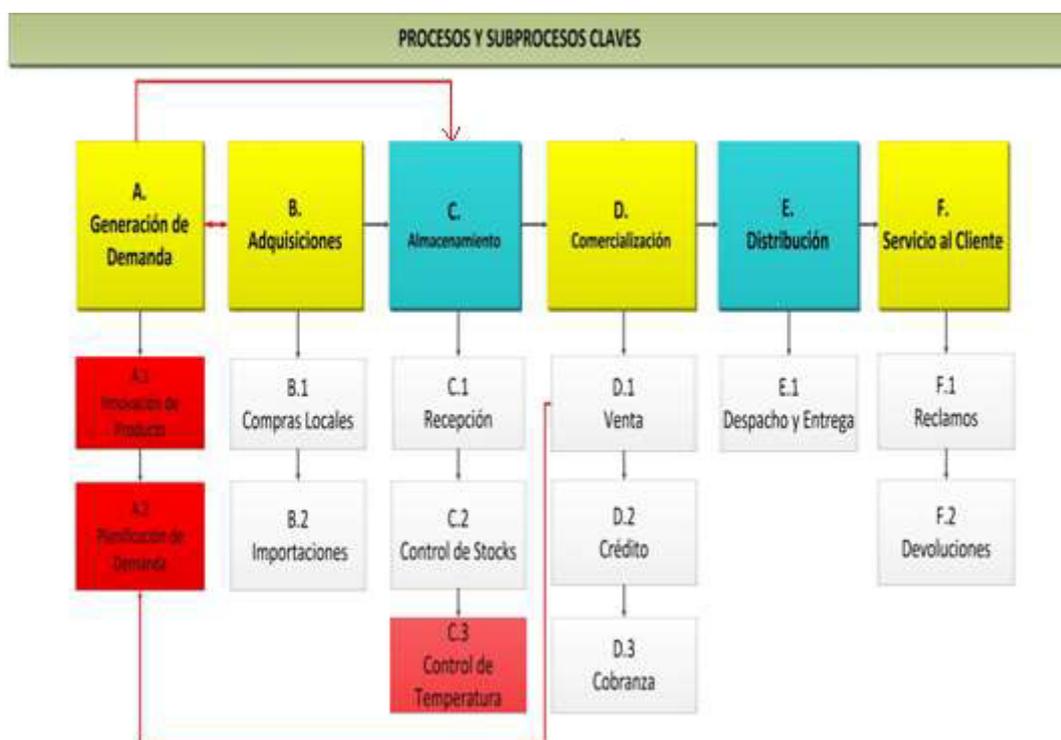
El nuevo mapa de procesos de Insumed S.A. tiene variantes, resaltadas en color rojo, que se explican a continuación:

- Proceso “Generación de Demanda” reemplaza al proceso “Análisis de Mercado” detallado en el Capítulo 3. El cambio de nombre se debe a que este proceso comprende varias etapas para determinar la demanda de productos a adquirir y básicamente se divide en innovación de producto y planificación de demanda.
- Variantes en la Interacción de los procesos. El proceso de “Generación de Demanda” define y provee cantidades de compra al proceso de “Adquisiciones”, así como provee de las especificaciones del nuevo producto (factor de empaque, disponibilidad de lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad, # de registro sanitario, etc.) al proceso de “Almacenamiento” para que realice la verificación de los productos recibidos. El proceso de “Adquisiciones” provee de fechas como embarque, estado de trámites aduaneros, etc., al proceso de “Generación de Demanda” para el correcto desempeño del mismo.
- Incorporación del proceso “Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores”. La Norma ISO 9001:2008

establece que la Organización debe seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores aplicando controles que dependerán del impacto que tenga para la Organización el producto o servicio proporcionado. Este proceso nuevo define las actividades a seguir, los criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores y los responsables, no es considerado un proceso clave por las siguientes razones:

- Define actividades que contribuyen a que la Organización mejore los procesos dentro de la cadena de valor.
  - Se realizan dentro de varios procesos claves, como por ejemplo: En “Generación de la Demanda” se selecciona a proveedores de insumos médicos. En el proceso de “Adquisiciones” se selecciona a proveedores de Comercio Exterior y a Servicios Aduaneros.
- Incorporación del proceso “Control del SGC”. En este proceso se detallarán las actividades para realizar control de documentos, control de registros y control del producto no conforme. Estarán asociados los procedimientos documentados exigidos por Norma.

- Incorporación del proceso “Mejora Continua”. En este proceso se detallarán las actividades para realizar auditorías internas; acciones correctivas, preventivas y de mejora. Estarán asociados los procedimientos documentados exigidos por Norma.



**Figura 50 Nuevos Subprocesos Claves de Insumed S.A.**

El proceso “Generación de Demanda” consta de dos subprocesos, los cuales se explican brevemente a continuación:

- Innovación de Producto. Incluye todas las fases para la generación, desarrollo y lanzamiento de productos nuevos. Nace de las necesidades del cliente que se identifican en el mercado y se encuentra interactuando con los procesos de Adquisiciones, Almacenamiento y Comercialización.
- Planificación de Demanda. Incluye las actividades que se realizan para definir las cantidades de compra. Nace de las necesidades de clientes (compra de productos actuales y compra de productos nuevos).

En el proceso “Almacenamiento” se incorporó el subproceso “Control de Temperatura” con la siguiente justificación:

- La Norma ISO 9001:2008 requiere que la Organización cumpla con los requisitos legales, del cliente y del producto. Insumed S.A. comercializa dentro de toda su gama de productos, soluciones fisiológicas, las cuales deben estar almacenadas a una temperatura no mayor a 30 °C. En la *figura 47* se puede observar la inclusión del subproceso “Control de Temperatura” que definirá las actividades respectivas para asegurar que este tipo de productos cumpla con el requisito establecido. Es considerado como Subproceso Clave porque si no se efectuaran actividades para asegurarse que se controla el correcto almacenamiento de estos

productos la Organización no podría comercializar ni entregar los mismos a los clientes.



Figura 51 Nuevos Subprocesos de Apoyo Insumed S.A.

E

El proceso de “Selección, evaluación y reevaluación de proveedores” se dividió en dos subprocesos:

- Selección. Se detallan las actividades, responsables, criterios, formatos y metodología para seleccionar proveedores.
- Evaluación Inicial y Reevaluación. Se detallan las actividades responsables, criterios, formatos, metodología y periodicidad para evaluar inicialmente y reevaluar a los proveedores.



**Figura 52 Nuevos Subprocesos Estratégicos de Insumed S.A.**

Todos los subprocesos estratégicos que se han establecido hacen referencia a los Procedimientos exigidos por Norma que deberán documentarse y definirse para conocimiento e involucramiento de toda la Organización. Estos procesos estarán a cargo del propio personal de Insumed S.A., específicamente el Representante por la Dirección.

### 4.3.2. Procesos Claves

#### 4.3.2.1. A. Generación de la Demanda

##### 4.3.2.1.1. Caracterización de Proceso

Se realizó en base al modelo SIPOC.

INSUMED S.A. PROCESO: A. GENERACIÓN DE DEMANDA	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-GDE.001	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Identificar y desarrollar oportunidades de mercado relacionadas a introducción de productos nuevos y planificación de demanda, para proveer información confiable al proceso de Adquisiciones.					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:	A.1 INNOVACION DE PRODUCTO Responsable: Jefe Regional De Mercadeo						
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Cientes	Necesidades	Identifica mercado de productos nuevos	Asesores Comerciales Asistente Administrativo- Cuenca	Fechas planificadas	Registro de Investigación Inicial de Productos nuevos, fotos o muestras de productos	Gerente General	
Asesores Comerciales Asistente Administrativo- Cuenca	Registro de Investigación Inicial de Productos nuevos, fotos o muestras de productos	Analiza información, busca proveedores, solicita muestras de productos y define listado de productos para realizar investigación formal.	Gerente General	Correo Electrónico	Registro de Investigación Inicial de Productos nuevos, fotos o muestras de productos seleccionados Posibles proveedores	Jefe Regional de Mercadeo	
Gerente General	Registro de Investigación Inicial de Productos nuevos, fotos o muestras de productos seleccionados	Investiga características de productos y competencia. Distribuye listado e información adicional y establece tiempos de entrega.	Jefe Regional de Mercadeo	Cuadro de Seguimiento de Productos nuevos	Características del producto a investigar, fotografías c/a	Asesores Comerciales Asistente Administrativo- Cuenca Gerente Nacional de Ventas	
Jefe Regional de Mercadeo	Características del producto a investigar, fotografías c/a	Investigan mercado y buscan nuevas muestras c/a	Asesores Comerciales Asistente Administrativo- Cuenca Gerente Nacional de Ventas	Registro de Investigación de Producto	Registro de Investigación de Producto, muestras del producto c/a	Jefe Regional de Mercadeo	
Asesores Comerciales Asistente Administrativo- Cuenca Gerente Nacional de Ventas	Registro de Investigación de Producto, muestras del producto c/a	Identifica mayor competencia y define muestra prototipo del producto Tabula información recibida y realiza validación aleatoria de información	Jefe Regional de Mercadeo	Validación de información recibida	Muestra prototipo del producto Tabulación productos nuevos	Gerente General	
Jefe Regional de Mercadeo	Tabulación de Productos Nuevos	Define cantidades a comprar	Gerente General	Tabulación de Productos Nuevos	Cantidades a comprar	Adquisiciones Subproceso Selección de Proveedores	

Figura 53 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 1

INSUMED S.A. PROCESO: <b>A. GENERACIÓN DE DEMANDA</b>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-GDE.001	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Identificar y desarrollar oportunidades de mercado relacionadas a introducción de productos nuevos y planificación de demanda, para proveer información confiable al proceso de Adquisiciones.					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:	<b>A.1 INNOVACION DE PRODUCTO</b> Responsable: Jefe Regional De Mercadeo						
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Subproceso Selección de Proveedores	Información de Proveedor Seleccionado	Solicita documentación para obtención de registro sanitario c/a	Jefe de Importaciones	Requisitos para gestionar Registro Sanitario	Documentación requerida para el trámite	Proveedor de Insumos Médicos seleccionado	
Proveedor de Insumos Médicos seleccionado	Documentación requerida para el trámite	Revisa y envía documentación para revisión de forma y fondo	Jefe de Importaciones	N/A	Documentación recolectada	Químico Farmacéutico	
Químico Farmacéutico	Documentación revisada con visto bueno u observaciones	Comunica a proveedor necesidad de cambio en documentación o da visto bueno para legalización	Jefe de Importaciones	Visto bueno de Químico Farmacéutico	Visto bueno para legalización o necesidad de cambios	Proveedor de Insumos Médicos seleccionado	
Proveedor de Insumos Médicos seleccionado	Documentos legalizados	Saca copia de documentos y envía a químico farmacéutico	Jefe de Importaciones	N/A	Documentos legalizados	Químico Farmacéutico	
Químico Farmacéutico	Orden de pago	Realiza pago al ARCSA, comunica pago efectuado	Jefe de Importaciones	Firmas en cheques Correo electrónico	Cheque Información de Pago Comunicación de Reg. San. aprobado	Institución Financiera Químico Farmacéutico	
Químico Farmacéutico	Comunica Aprobación del Reg. San.	Verifica en web la aprobación del documento, comunica a Gerente General y envía número de Reg. San. a proveedor	Jefe de Importaciones	Revisión y captura de pantalla del Reg. San. Aprobado	Número de Reg. San. Información técnica del producto y/o certificado de análisis	Gerente General Proveedor de Insumos Médicos Jefe Regional de Mercadeo	
Subproceso Selección de Proveedores	Proveedor Seleccionado	Envía muestra del producto al proveedor y solicita muestra prototipo del producto a adquirir	Gerente General	Correo electrónico con requerimientos	Muestra de mercado con requerimientos	Proveedor de Insumos Médicos	
Proveedor de Insumos Médicos	Muestra del producto con características solicitadas	Envía muestra proporcionada por el proveedor	Gerente General	N/A	Muestra proporcionada por el proveedor	Jefe Regional de Mercadeo	
Gerente General Jefe de Importaciones	Muestra prototipo del producto Información técnica del producto y/o certificado de análisis	Realiza pruebas de mercado con clientes seleccionados Elabora ficha técnica del producto	Jefe Regional de Mercadeo	Correo electrónico Características del producto final Ficha técnica del producto	Resultado de pruebas de mercado Ficha técnica del producto	Gerente General, Gerente Nacional de Ventas	
Jefe Regional de Mercadeo	Ficha técnica del producto	Determina arte del producto (rotulación, colores, formas, etc.) Crea código de producto en sistema	Gerente General Gerente Nacional de Ventas	Uso de marca Requisitos legales Árbol de productos	Indicaciones para arte del producto Nuevo código	Proveedor de artes gráficas Jefe de Importaciones	
Proveedor de artes gráficas	Arte del producto	Solicita creación de códigos de barra c/a	Jefe de Importaciones	N/A	E-mail con detalles de los productos	ECOP	
ECOP	Códigos de barras asignados	Envía información a proveedor de artes c/a	Jefe de Importaciones	N/A	Reg. San. código de barras nombre del proveedor ciudad o país	Proveedor de artes gráficas	
Proveedor de artes gráficas	Envía diseño con la información recibida	Revisa arte de los empaques de los productos solicita modificación c/a	Jefe de Importaciones	Diseño pre aprobado por Gerente General	Arte aprobada	Proveedor de Insumos Médicos, Gerente Nacional de Ventas	

Figura 54 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 2

INSUMED S.A. PROCESO: <b>A. GENERACIÓN DE DEMANDA</b>		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-GDE.001	
		OBJETIVO DEL PROCESO: Identificar y desarrollar oportunidades de mercado relacionadas a introducción de productos nuevos y planificación de demanda, para proveer información confiable al proceso de Adquisiciones.				Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:		<b>A.1 INNOVACION DE PRODUCTO</b> Responsable: Jefe Regional De Mercadeo					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Adquisiciones  Jefe Regional de Mercadeo Jefe de Importaciones	Cantidades solicitadas Cuadro de Importaciones, costos	Crea ficha de productos nuevos en el sistema (códigos y precios)	Gerente Nacional de Ventas	Arbol de Productos Precios Acordados previamente con Gerente General	Nuevos Códigos	Adquisiciones	
	Ficha técnica del producto Arte del producto aprobada	Define estrategias de comercialización, metodología de introducción de productos nuevos	Gerente Nacional de Ventas	Revisión y visto bueno de Gerente General	Plan de Comercialización	Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Coordinadora Administrativa y Servicio al cliente Asistente administrativo – Cuenca Proveedor de Logística/Almacenamiento	
		Capacita a personal de ventas y comunica a proveedor detalles para recepción de productos				Detalles para recepción de productos	
Comercialización	Desempeño de ventas de productos nuevos	Evalúan el desempeño de ventas de productos nuevos	Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Asistente administrativo – Cuenca	Indicador de Gestión	Necesidad de Consumo de productos nuevos	Subproceso Planificación de Demanda	
SUBPROCESO:		<b>A.2 PLANIFICACION DE DEMANDA</b> Responsable: Gerente Nacional de Ventas					
Innovación de Producto Cliente	Necesidad de Consumo de productos nuevos Necesidad de Consumo de productos actuales	Analizan ventas por producto de cartera asignada Ingresan Proyecciones al sistema	Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Asistente administrativo – Cuenca	Listado de productos, proyecciones y stock de seguridad	Proyecciones anuales	Gerente General	
Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Asistente administrativo – Cuenca	Proyecciones anuales	Elabora presupuesto de compras	Gerente General	Aprobación de presupuesto	Presupuesto de Compras	Subproceso Elaboración de Presupuestos Adquisiciones	
Comercialización	Ventas Reales por producto	Realiza informe comparativo proyecciones vs ventas reales. Solicita cambios para proyecciones desajustadas.	Gerente Nacional de Ventas	Indicador de Gestión	Requerimientos para actualizaciones	Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Asistente administrativo – Cuenca	
Gerente Nacional de Ventas	Requerimientos para actualizaciones	Actualizan proyecciones	Asesores Comerciales Jefe Regional de Mercadeo Asistente administrativo – Cuenca	Fechas de actualizaciones	Proyecciones actualizadas	Adquisiciones	
INDICADORES DE GESTION							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO METODO
Eficacia en introducción de producto nuevo	Innovación de Producto	Mide el cumplimiento de las metas (%) establecidas para la venta de productos nuevos. <b>Nota 1:</b> Se evalúa por ciudad y por producto	$\left( \frac{\text{cantidad real vendida}}{\text{cantidad comprada}} \right) * 100$ $\left( \frac{\text{meta de venta asignada} (\%)}{\text{meta de venta asignada} (\%)} \right) * 100$	≥80%	Gerente Nacional de Ventas	Después del período establecido para la venta de los productos nuevos	Informe de Resultados de Innovación de Producto / Reporte de Ventas por producto
Cumplimiento de proyecciones	Planificación de Demanda	Mide el % de productos cuyo ajuste de cantidad vendida versus cantidad proyectada sea >= 90%. <b>Nota 1:</b> Se evalúa por vendedor.	$\left( \frac{\text{número de productos que cumplen el 90\% de las proyecciones}}{\text{número de productos proyectados}} \right) * 100$	≥90%	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Reporte Comparativo de Proyecciones
Cumplimiento de stock de seguridad	Planificación de Demanda	Evalúa el % de productos cuyo ajuste de cantidad vendida versus cantidad proyectada en stock de seguridad sea >=25% y <=65%. <b>Nota 1:</b> Se evalúa por vendedor.	$\left( \frac{\text{número de productos que cumplen con el rango de aceptación de stock de seguridad}}{\text{número de productos con stock de seguridad proyectada}} \right) * 100$	≥60%	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Reporte Comparativo de Proyecciones

Figura 55 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 3

RECURSOS			DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO		
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO
Gerente Nacional de Ventas	Sistema Informático	Suministros de Oficina	Procedimiento Control de Producto No Conforme	Reglamento de la ley orgánica de salud Capítulo 111	30/10/2008	Jefe de Importaciones
Gerente General	Correo Electrónico			Reglamento y control sanitario de dispositivos médicos y dentales Capítulo iv	20/04/2009	Jefe de Importaciones
Jefe de Importaciones	Internet			Procedimiento automatizado para otorgar Reg. San. de productos sujetos a vigilancia y control	19/09/2013	Jefe de Importaciones
Asesores Comerciales	Equipos de Computación			Decreto n° 996	29/12/2011	Jefe de Importaciones
Jefe Regional de Mercadeo	Teléfono			Documentos del proveedor y del producto	N/A	Jefe de Importaciones
Asistente Administrativo - Cuenca				Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos	2013	Jefe de Importaciones
LISTADO DE REGISTROS						
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN
Registro de Investigación Inicial de Productos Nuevos, Fotos	Por fecha y nombre de investigador	Carpeta digital proyectos de productos nuevos	Cronológicamente	Jefe Regional de Mercadeo	Se permiten anexos	2 años para productos que siguen proceso/Eliminar
Cuadro de Seguimiento de Productos	Por año	Carpeta digital proyectos de productos nuevos	Cronológicamente	Jefe Regional de Mercadeo	Se permiten actualizaciones	Permanente/No aplica
Registro de Investigación de Productos	Por producto	Carpeta digital proyectos de productos nuevos	Alfabéticamente	Jefe Regional de Mercadeo	Se permiten correcciones	Permanente/No aplica
Tabulación de Productos Nuevos	Por nombre de producto	Carpeta digital tabulaciones	Alfabéticamente	Jefe Regional de Mercadeo	No se permiten cambios	Permanente/No aplica
Registros sanitarios	Por proveedor y fecha de emisión	Carpeta de registros sanitarios	Por proveedor: cronológicamente	Jefe de importaciones	No se permiten cambios, ni tachones	Hasta su fecha de expiración/ archivo pasivo
Resultados de pruebas de mercado	Por nombre del producto investigado (asunto)	Carpeta de correo electrónico investigación de productos nuevos/resultados de pruebas de mercado	Cronológicamente	Jefe Regional de Mercadeo	Se permiten anexos	Permanente/No aplica
Ficha técnica del producto	Por nombre del producto	Carpeta digital Fichas de Productos	Alfabéticamente	Jefe Regional de Mercadeo	Se permiten actualizaciones	Permanente/No aplica
Arte aprobada	Por nombre de producto	Carpeta de correo electrónico Artes de productos (Asunto)	Cronológicamente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	Permanente/No aplica
Fichas de especificaciones por producto	Por proveedor	Carpeta física Especificaciones por producto	Alfabéticamente	Jefe de Importaciones	Se permiten actualizaciones	Permanente/No aplica
Reporte Comparativo de Proyecciones	Por fecha y nombre de responsable	Carpeta digital proyecciones Ciudades, meses	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	Se permiten modificaciones	1 año/ Eliminar
Presupuesto de Compra	Por año	Carpeta física Presupuestos	Cronológicamente	Gerente General	No se permiten cambios	2 años/ Eliminar
Plan de Comercialización	Por fecha y por nombres de productos nuevos	Carpeta digital Productos Nuevos/Planes de Comercialización	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	2 años/ Eliminar
Informe de Resultados de Innovación de Producto / Reporte de Ventas por producto	Por fecha y por nombres de productos nuevos	Carpeta digital Productos Nuevos/ Resultados	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	2 años/ Eliminar

Figura 56 Caracterización de Proceso Generación de Demanda Página 4

#### 4.3.2.1.2. Diagrama de Flujo Subproceso Innovación

Se realizó considerando la simbología de la Norma ANSI que se detalló en el capítulo 2.

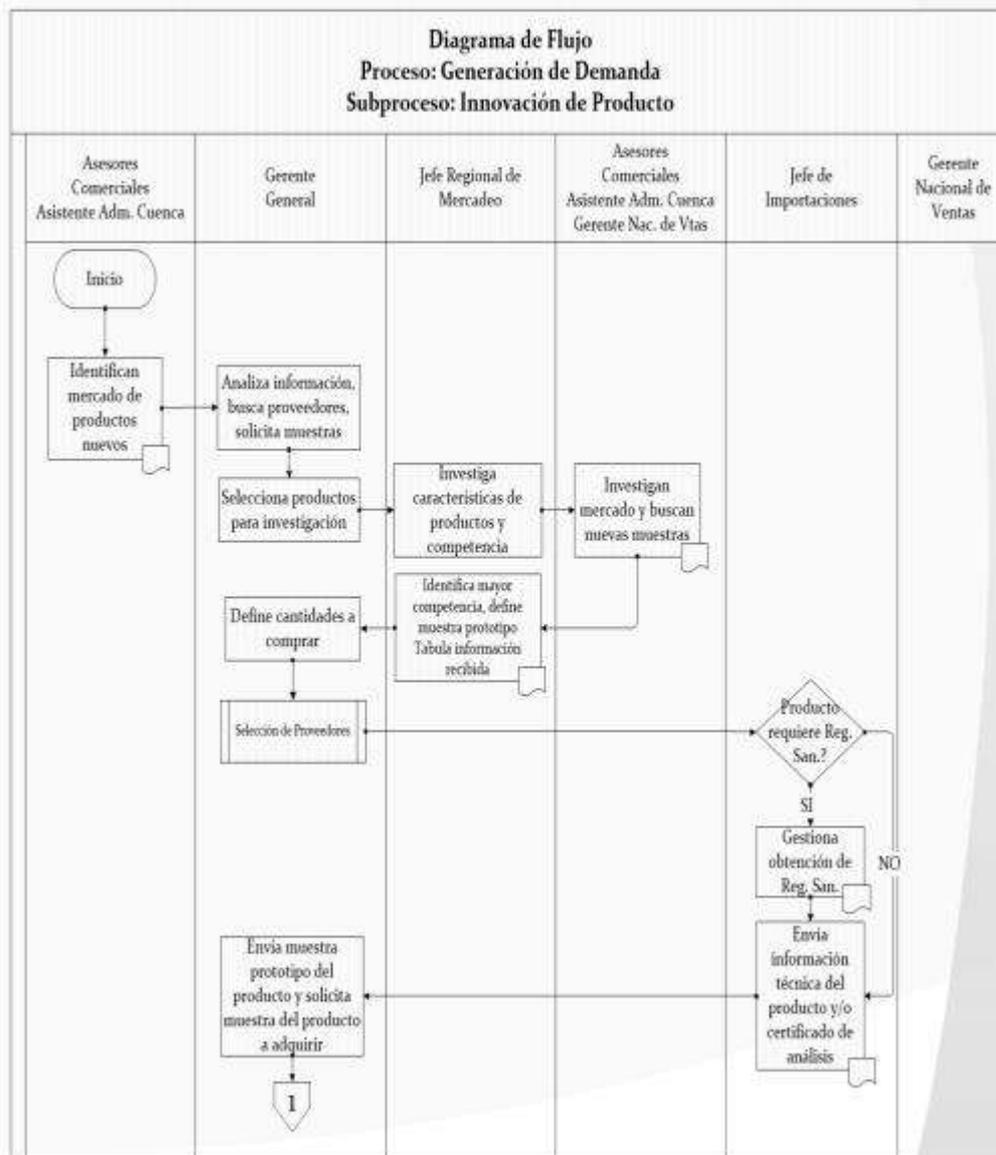


Figura 57 Diagrama de Flujo Subproceso Innovación de Producto Página 1

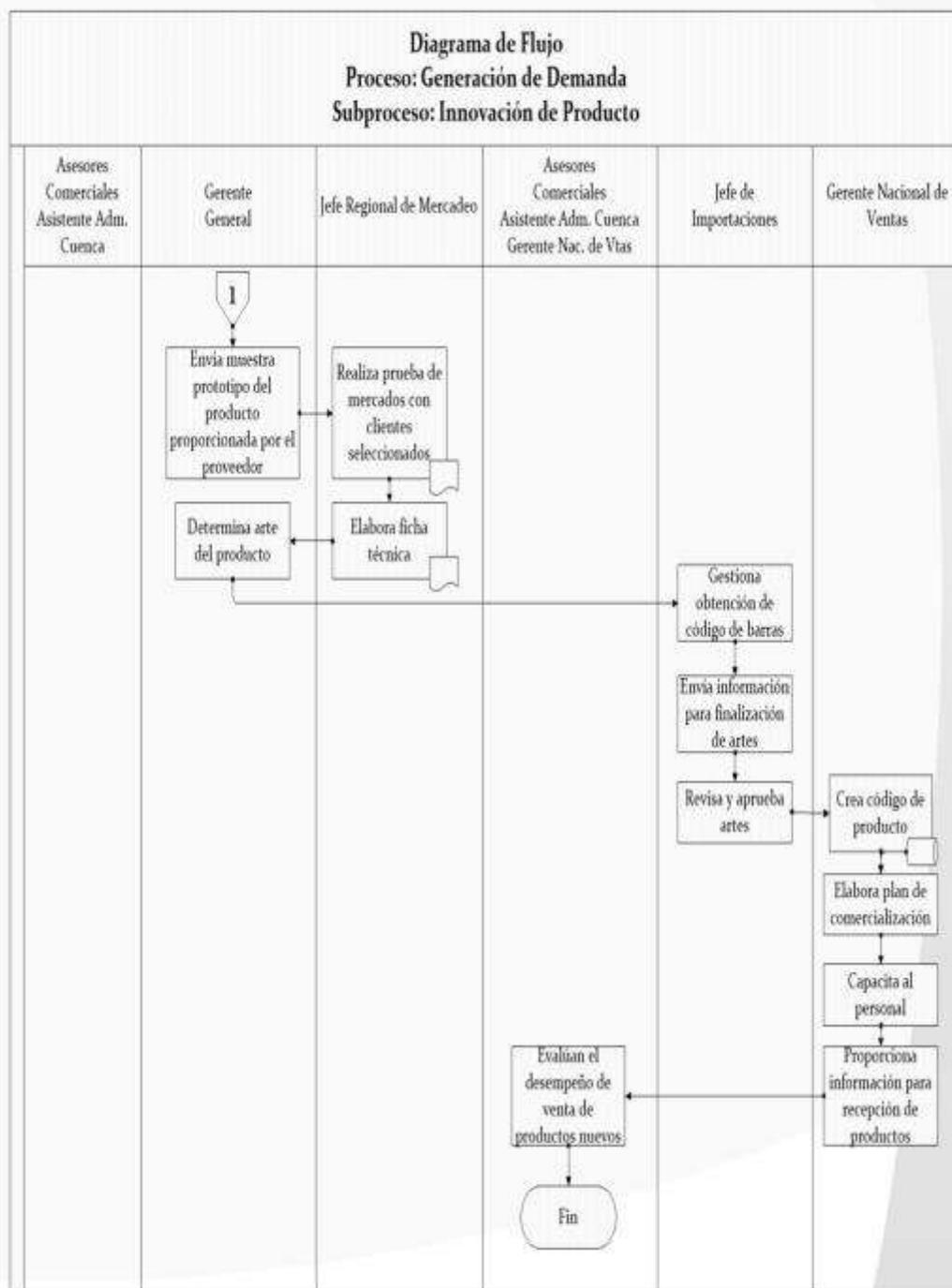


Figura 58 Diagrama de Flujo Subproceso Innovación de Producto Página 2

#### 4.3.2.1.3. Diagrama de Flujo Subproceso Planificación de Demanda

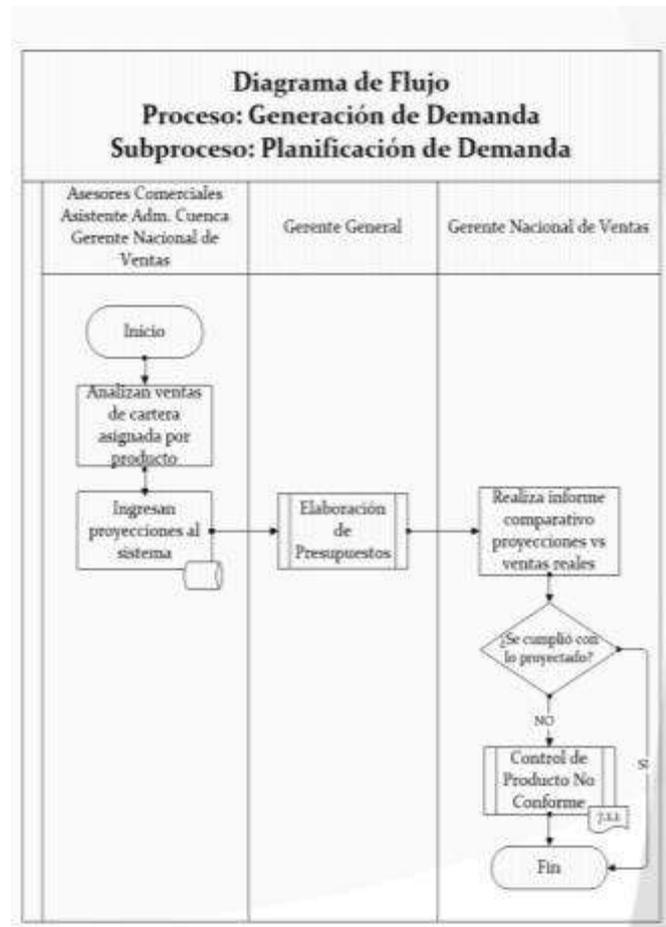


Figura 59 Diagrama de Flujo Subproceso Planificación de Demanda

## 4.3.2.2. B. Adquisiciones

## 4.3.2.2.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-ADG.002	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Adquirir insumos médicos de calidad y en cantidades adecuadas para cubrir la demanda y evitar obsolescencia					Rev.: 0	Fecha Aprobación: 0/00/0000
<b>PROCESO:</b> <b>B. ADQUISICIONES</b>							
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>B.1 COMPRAS LOCALES</b> <b>Responsable: Gerente Nacional de Ventas</b>						
<b>PROCESO ANTERIOR</b> <b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR</b> <b>CLIENTE</b>	
Generación de Demanda	Proyecciones de Mercado/Presupuesto de Compra	Genera pedido en formato de proveedor Verifica que el monto solicitado sea igual o inferior al cupo máximo de compra Envía respaldos de aceptación de productos con fecha corta de vencimiento c/a	Gerente Nacional de Ventas	Cupo máximo de compra Indicador de Gestión	Pedido confirmado con fecha estimada de entrega  Respaldos de aceptación productos con fecha corta c/a	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Proveedor de Logística	
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>B.2 IMPORTACIONES</b> <b>Responsable: Jefe de Importaciones</b>						
Generación de Demanda	Proyecciones de Mercado/Presupuesto de Compra	Solicita proforma a proveedor y genera pedido	Gerente General	Presupuesto de Compra	Proforma Aprobada	Jefe de Importaciones	
Gerente General Generación de Demanda	Proforma Aprobada Nuevos códigos c/a	Ingresar pedido en el sistema Actualiza cuadro de importaciones	Jefe de Importaciones	Proyecciones Sistema Indicador de Gestión	Importaciones en tránsito actualizadas	Sistema en línea	
Gerente General	Proforma Aprobada	Consulta partidas arancelarias y requisitos legales  Genera documentación necesaria para importación	Jefe de Importaciones	Autorizaciones en Documentos	Cambios en requisitos legales Nota de pedido Aplicación de seguros, endoso c/a Carta de crédito c/a Aprobación electrónica de INEN c/a	Gerente General  Institución financiera  SENAE	
Proveedor de Insumos Médicos	Requerimiento de detalles de servicios logísticos de comercio exterior	Cotiza fletes y analiza precios	Jefe de Importaciones	Cotizaciones de proveedores de servicios logísticos de comercio exterior Selección de mejor oferta	Confirmación del manejo de embarque  Detalles de proveedor de servicios de logísticos	Proveedor de servicios logísticos  Proveedor de insumos médicos	
Proveedor de servicios logísticos	Fecha de reserva de embarque  Notificación de llegada y factura original	Actualiza cuadro de importaciones  Obtiene copia de factura, elabora orden de compra, adjunta factura original	Jefe de Importaciones	Indicador de Gestión Aprobación de orden de compra	Cuadro de importaciones actualizado Factura, orden de compra Copia de factura	Gerente General Gerente Nacional de Ventas Gestión Financiera y Contable	
Proveedor de insumos médicos o institución financiera	Factura comercial Lista de empaque Conocimiento de embarque o BL c/a Guía aérea c/a Carta de porte c/a	Revisa información y envía a proveedor de comercio exterior	Jefe de Importaciones	Revisión de contenido de información	Factura comercial Lista de empaque Conocimiento de embarque o BL c/a Guía aérea c/a Carta de porte c/a Nota de pedido Aplicación de seguros Aprobación electrónica INEN c/a Copia del reg. San. C/a	Proveedor de Comercio Exterior	
Proveedor de Comercio Exterior	Notificaciones vía e-mail de estatus de trámite y observaciones c/a Declaración aduanera de valor Notificación de pago a aduana	Soluciona observaciones recibidas c/a y envía nuevamente documentación  Recoge firma de Gerente General	Jefe de Importaciones	Firma de Declaración Aduanera	Documentación requerida Declaración aduanera de valor firmada	Proveedor de Comercio Exterior	
	Aviso de trámite finalizado	Coordina fecha de entrega en bodega Elabora documentos para recepción de productos	Jefe de Importaciones	Ficha de especificaciones por producto	Formulario de Recepción/Ingreso a Bodega	Almacenamiento	

Figura 60 Caracterización de Proceso Adquisiciones Página 1

INDICADORES DE GESTION							
NOMBRE	EVALUA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICION	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO METODO
Cumplimiento de presupuesto mensual	Compras Locales	Evalúa el % de cumplimiento del presupuesto mensual asignado para realizar compras locales.	$\left( \frac{\text{Compras locales reales } (\$)}{\text{Compras presupuestadas } (\$)} \right) * 100$	≥90%	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Cupo mensual de compra
Cumplimiento de tiempo proyectado de llegada para productos importados	Importaciones	Evalúa el % de Importaciones recibidas en el tiempo estimado, considerando des de la confirmación de despacho hasta la llegada del producto a la bodega. <b>Nota 1:</b> Se considera que la importación llegó en el tiempo proyectado cuando la diferencia entre el tiempo de llegada proyectado y el real es menor o igual a 7 días.	$\left( \frac{\# \text{ de importaciones recibidas en el tiempo proyectado}}{\# \text{ total de importaciones recibidas}} \right) * 100$	≥90%	Jefe de Importaciones	Semestral	Cuadro de Importaciones
Tiempo de cobertura de stock	Importaciones	Indica el número de meses de cobertura de stock, considerando inventario inicial, adquisiciones y ventas de productos importados proyectadas para un período de 3 mes.	$\left( \frac{\text{Inventario efectivo al inicio del mes } (\$) + \text{Imporaciones en tránsito para los siguientes 3 meses } (\$)}{\sum \text{ costo de venta proyectado para los siguientes 3 meses}} \right) * 100$	[2.5 – 3.5]	Gerente Nacional de Ventas	Trimestral	JIREH - Rolling Forecast Inventario y Presupuesto, Cuadro de Importaciones (Flujo de Efectivo)
RECURSOS				DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Gerente Nacional de Ventas	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Procedimiento Control de Producto No Conforme	Régimen legal de las Importaciones	03/07/2013	Jefe de Importaciones	
Gerente General	Correo Electrónico, Internet			Índice alfabético Nandina	01/07/2010	Jefe de Importaciones	
Jefe de Importaciones	Teléfono			Arancel integrado de Importaciones del Ecuador	18/10/2013	Jefe de Importaciones	
				Formato de pedido de proveedor	N/A	Gerente Nacional de Ventas	
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICION	
Pedidos de compras locales	Por fecha	En carpeta de correo electrónico "nombre proveedor"	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	
Nota de pedido, aplicación de seguros, endoso, solicitud de crédito c/a, proforma final aprobado	Por nombre del proveedor y # de orden/pedido	En carpeta de # de pedido del proveedor	Secuencialmente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	Hasta llega a bodega/ Cambiar metodología de archivo	
Nota de pedido, aplicación de seguros, endoso, solicitud de crédito c/a, proforma final aprobado, declaración aduanera de valor	Por año por nombre del proveedor y # de orden/pedido	En carpeta por nombre del proveedor y año	Secuencialmente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	1 año/ archivo pasivo 7 años/ eliminar	
Factura, 1ra copia de retención y orden de compra	Servicio contratado externamente						
Cuadro de Importaciones	Por nombre de archivo	Carpeta digital bodega	Archivo único	Jefe de Importaciones	Se permiten actualizaciones	Aproximadamente 15 días/ Actualizar	
Recepción/ingreso a bodega	Por año, por nombre del proveedor y # de orden/pedido	En carpeta por nombre del proveedor y año	Secuencialmente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	7 años/ Eliminar	
Ficha de especificaciones por producto	Por proveedor	Carpeta física especificaciones por producto	Alfabéticamente	Jefe de Importaciones	Se permiten actualizaciones	Hasta que surja nueva actualización/ Eliminar anterior	

Figura 61 Caracterización de Proceso Adquisiciones Página 2

## 4.3.2.2.2. Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales

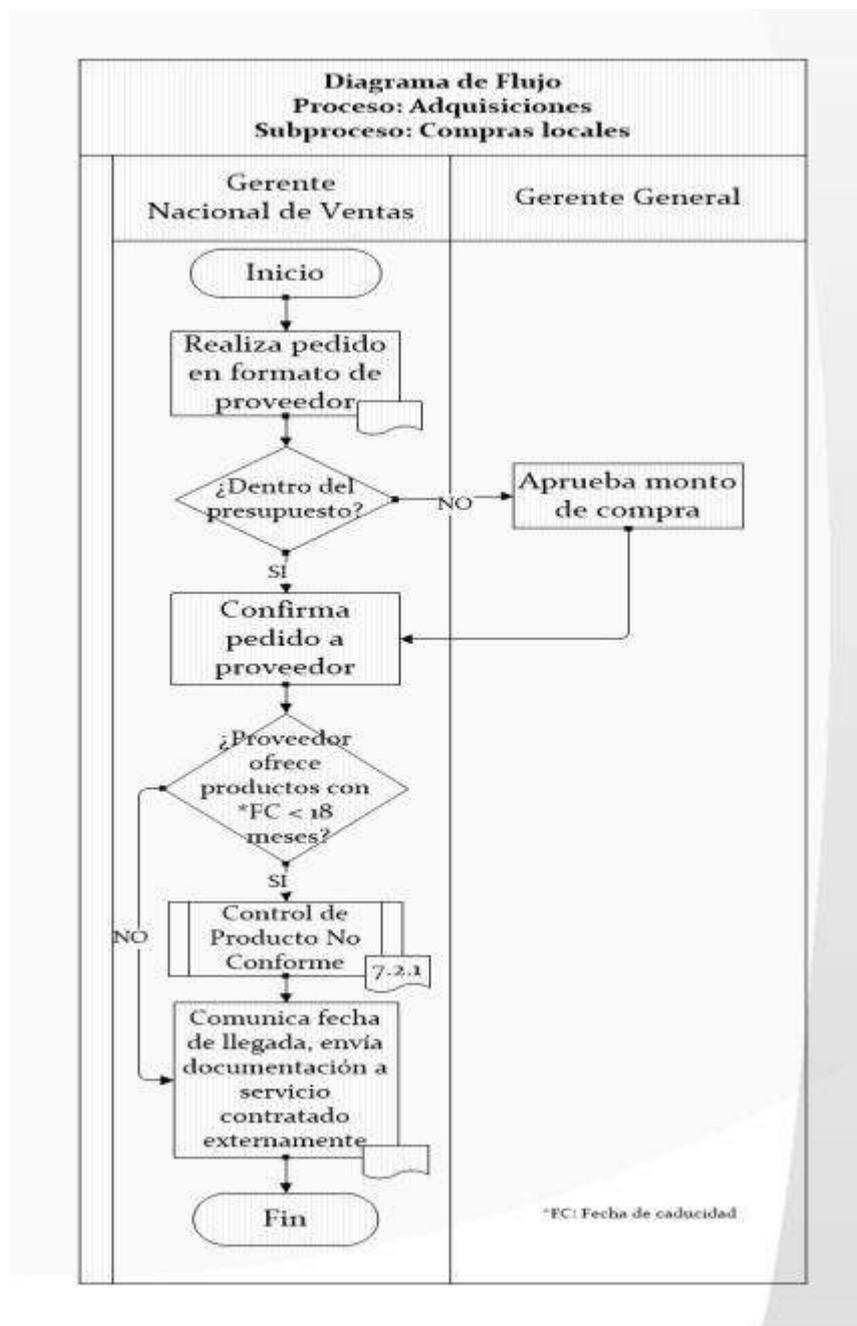


Figura 62 Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales Mejorado

### 4.3.2.2.3. Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones

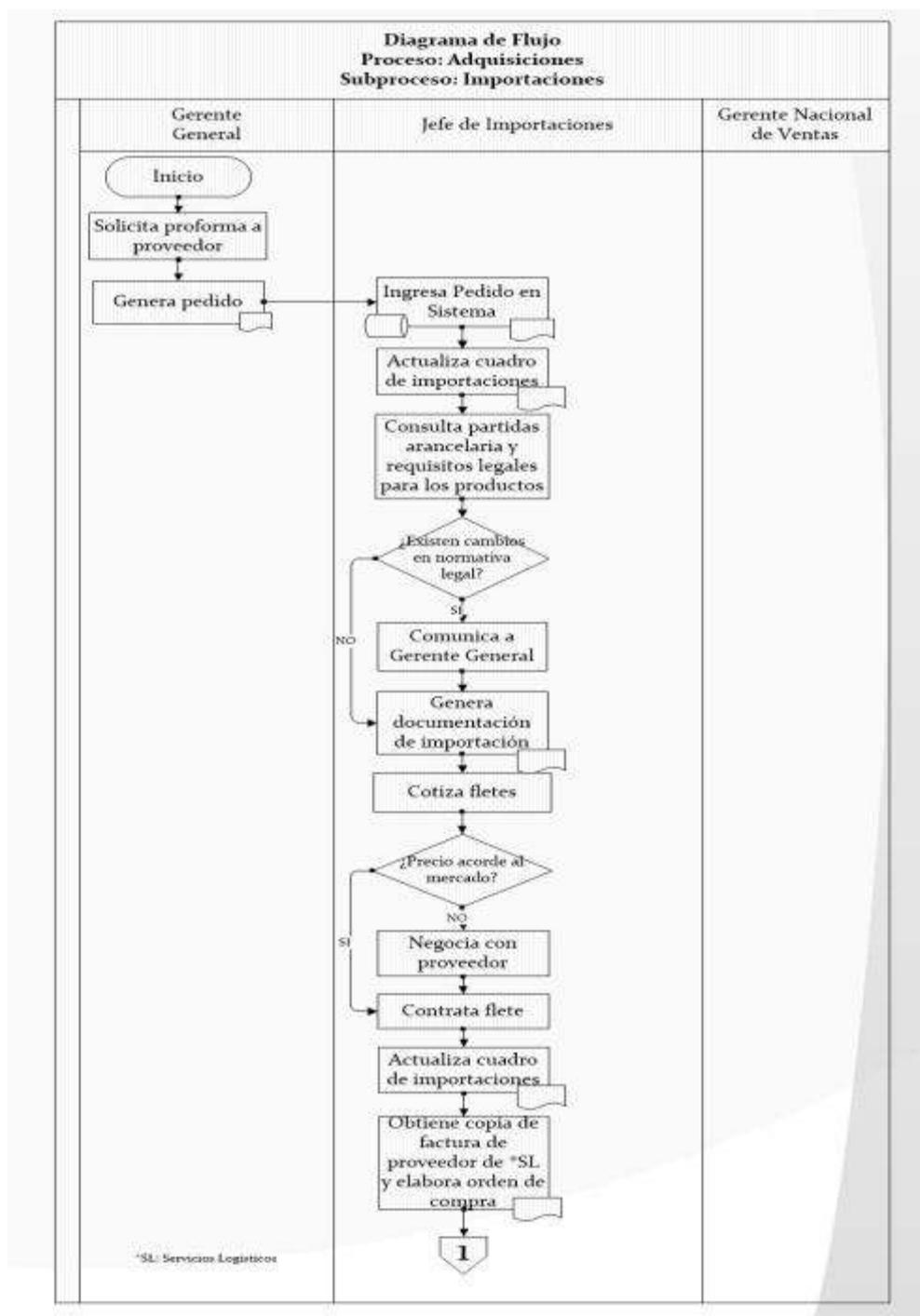


Figura 63 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Mejorado Página 1

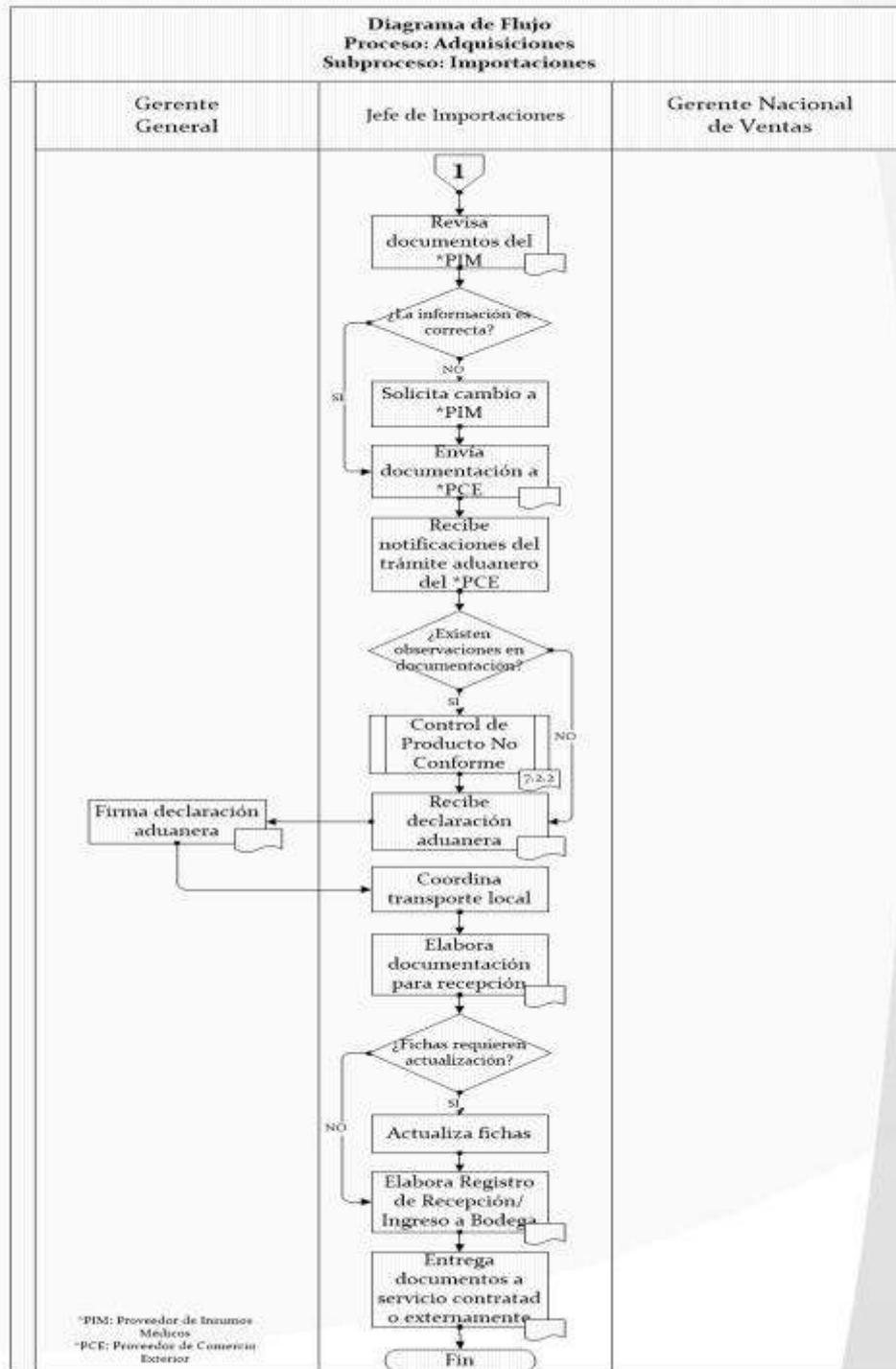


Figura 64 Diagrama de Flujo Subproceso Importaciones Mejorado Página 2

#### 4.3.2.2.4. Directrices para efectuar inspecciones al momento de recibir los productos

La Norma ISO 9001:2008 requiere que la Organización establezca e implemente inspecciones u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados<sup>22</sup>.

En Insumed S.A. se adquieren productos locales e importados y los atributos que se revisarán en cada caso se detallan en la siguiente tabla:

MOVIMIENTO	ATRIBUTOS A VERIFICAR						
	CANTIDAD	# LOTE	FECHA ELAB.	FECHA CAD.	REG. SAN.	COD. BARRAS	FACTOR EMPAQUE
Compras Locales	X	X	X	X			X
Importaciones	X	X	X	X	X	X	X

**Figura 65 Atributos a verificar al momento de recibir productos**

Para el caso de Compras Locales el servicio contratado externamente revisará atributos básicos impreso en el empaque, comparándolos con la factura recibida del proveedor. Esto debido a que Insumed S.A. sólo distribuye estos productos y no se encarga de

<sup>22</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 7, cláusula 7.4.3 “Verificación de los productos comprados”

gestionar registros sanitarios ni códigos de barra, que constituyen responsabilidad exclusiva del proveedor.

En productos importados el servicio contratado externamente tiene la obligación de revisar todos los atributos del producto que vienen impreso en el empaque y los debe comparar con las Fichas de Especificaciones por producto que se elaboraron con el objetivo de cumplir con la Norma y establecer controles más efectivos para el producto a comercializar.

Las fichas de especificaciones por producto poseen la siguiente estructura y son responsabilidad exclusiva (elaboración, actualización y entrega) del Jefe de Importaciones:

NOMBRE DEL PROVEEDOR																					
Código	Descripción	# LOTE			FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE CADUCIDAD			NOMBRE DE PRODUCTO EN (ESPAÑOL)			REGISTRO SANITARIO		# CÓDIGO DE BARRA			FACTOR DE EMPAQUE		
		CAJA MASTER	EMPAQUE EMPALMADO	EMPAQUE INDIVIDUAL	MASTER	EMPAQUE INDIVIDUAL	EMPAQUE INDIVIDUAL	MASTER	EMPAQUE EMPALMADO	EMPAQUE INDIVIDUAL	MASTER	EMPAQUE EMPALMADO	EMPAQUE INDIVIDUAL	#	IMPRESO EN	CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	EMPAQUES PRIMARIOS POR CAJA MASTER	UNIDADES POR EMPAQUE PRIMARIO	
															MA MASTER	EMPAQUE EMPALMADO	EMPAQUE INDIVIDUAL				
1210HEE.1	CG 6.6 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES
1210HE6.1	CG 6.5 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES
1210HE7.1	CG 7.0 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES
1210HE7.5	CG 7.5 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES
1210HE8.1	CG 8.0 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES
1210HE8.5	CG 8.5 RESIST CAUTERIZ GUANTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 CAJAS	50 PARES

Figura 66 Ficha de Especificaciones por Producto

El servicio contratado externamente realizará las revisiones en los 3 empaques identificados de cada producto; CM: Caja Máster, EP: Empaque Primario, EI: Empaque Individual, y registrará en el siguiente formato los resultados:

INSUMED S.A.		RECEPCIÓN / INGRESO A BODEGA														IN-FR-ADO,004	
Rev:0		Fecha de Aprobación: 00/00/0000															
CRITERIOS REVISIÓN		CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> NO CUMPLE <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>		PROVEEDOR:		#PEDIDO:				#FACTURA:							
SELLOS CONTENEDOR:		ALTERADOS <input type="checkbox"/> NO ALTERADOS <input type="checkbox"/>		SIMBOLOGÍA:		CM: Caja Máster		EP: Empaque Primario		EI: Empaque Individual		V: Verificación		NPE: Nombre Producto en Español CB: Código de Barras			
#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDADES		LOTE #	ELABORACIÓN		CADUCIDAD		NPE	REG. SAN.	CB	FACTOR EMPAQUE		OBSERVACIONES		
			CAJAS	UNIDADES		V		V					V			EP	EI
					C	E	FECHA	C	E	FECHA	C	E	FECHA	C		E	FECHA

Figura 67 Formato Recepción/Ingreso a Bodega

## 4.3.2.3. C. Almacenamiento

## 4.3.2.3.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-ALM.005	
						Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
<b>PROCESO:</b> <b>C. ALMACENAMIENTO</b>	<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Recibir, almacenar y custodiar adecuadamente el producto para su entrega óptima al cliente.						
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>C.1 RECEPCIÓN</b> <b>Responsable: Servicio contratado externamente</b>						
<b>PROCESO ANTERIOR</b> <b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR</b> <b>CLIENTE</b>	
Adquisiciones	Pedido realizado al proveedor de insumos médicos local  Recepción/Ingreso a Bodega con listado de productos a recibir y número total de cajas	Toma fotografías de sellos del contenedor c/a. Verifica estado de cajas o empaque. Realiza proceso de descarga de mercadería. Realiza muestreo y verifica atributos del producto.  Almacena producto en áreas establecidas. Elabora recepción/ingreso a bodega y toma fotografías c/a.  Elabora validación de lote c/a  Ingresa cantidades al sistema para el caso de productos locales.  Entrega documentos correctamente llenados.	Servicio Contratado Externamente	Procedimiento Control de Producto No Conforme  Procedimiento para recepción de productos Indicador de Gestión	Fotografía de sellos de contenedor y de producto no conforme c/a  Recepción/ingreso a bodega correctamente llenado  Validación de lote c/a  Identificación producto no conforme c/a  Factura c/a y guía de remisión	Jefe de Importaciones – Productos Importados  O  Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente – Productos Locales	
Servicio Contratado Externamente	Recepción/ingreso a bodega Validación de lote c/a Fotografías	Revisa información de recepción. Revisa fotografías de sellos de contenedor. Compara Packing list con Recepción/ingreso a Bodega.  Elabora liquidación en sistema.  Consolida facturas y pago de liquidación de aduanas.	Jefe de Importaciones	Revisión de Cuadro de Liquidación  Procedimiento Control de Producto No Conforme	Comprobante de ingreso Cuadro de liquidación Facturas del proveedor de insumos médicos, facturas, órdenes de compra y pago de liquidación de aduanas Inventario actualizado	Gerente General  Gestión Financiera y Contable  Comercialización	
Servicio Contratado Externamente	Recepción/ingreso a Bodega	Confirma ingreso a sistema verificando el registro recepción/ingreso a bodega Genera comprobante de retención Genera orden de compra semanal.	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Revisión de recepción/ingreso a bodega vs pedido realizado al proveedor	Inventario actualizado Orden de compra. Factura y comprobante de retención Novedades a la recepción c/a	Comercialización  Gestión Financiera y Contable Gerente Nacional de Ventas	
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>C.2 CONTROL DE STOCKS</b> <b>Responsable: Gerente Nacional de Ventas</b>						
Recepción	Productos almacenados Inventario actualizado	Revisa listado de productos activos y comunica productos a inactivar c/a Realiza clasificación de productos según rotación	Gerente Nacional de Ventas	Procedimiento de Control de Stocks	Clasificación grupo inventario rotativo Productos a Inactivar	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	
Gerente Nacional de Ventas	Clasificación grupo inventario rotativo	Inactiva productos c/a Arma grupos de productos para inventario semanal Mensualmente revisa fecha de caducidad de los productos Mensualmente imprime en formato listado para conteos semanales que se realizarán durante el mes	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Rango establecido para conteo por semana Ficha de producto – sistema Procedimiento Control de Producto No Conforme	Fichas de productos actualizadas Listado mensual de productos a contar  Productos facturados para destrucción c/a	Jefe de Importaciones, Asesor Comercial, Gerente Nacional de ventas  Servicio Contratado Externamente	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Día establecido para inventario	Ingresa última transacciones de inventario	Servicio Contratado externamente	Revisión de movimientos de inventario vs documentación física	E-mail confirmando ingreso de información	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	

Figura 68 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 1

INSUMED S.A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-ALM.005	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Recibir, almacenar y custodiar adecuadamente el producto para su entrega óptima al cliente.					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE
Servicio Contratado externamente	E-mail confirmando ingreso de información	Realiza corte documental Obtiene reporte del sistema de productos a inventariar	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Procedimiento de Control de Stocks	Secuencia de últimos documentos emitidos y/o recibidos antes del corte Comunicación para inicio de conteo físico	Archivo Servicio Contratado Externamente
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Comunicación para inicio de conteo físico	Cuenta existencias físicas Entrega resultados	Servicio Contratado externamente	Procedimiento de Control de Stocks Hora Inicio y Hora Fin de conteo físico	Registro de Existencias Físicas	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
Servicio Contratado externamente	Registro de Existencias Físicas	Comunica liberación para proceso de facturación Compara resultados de conteo físico versus reporte obtenido del sistema Identifica diferencia y solicita segundo conteo	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Reporte inventario rotativo Indicador de Gestión	Necesidad de segundo conteo	Servicio Contratado Externamente
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registro de Existencias Físicas con indicaciones para segundo conteo	Realiza segundo conteo	Servicio Contratado Externamente	Observación de Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registro de Existencias Físicas	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
Servicio Contratado Externamente	Registro de Existencias Físicas	Identifica, analiza diferencias y realiza revisión documental	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Procedimiento de Control de Stocks Procedimiento Control de Producto No Conforme	Reporte de inventario rotativo	Gerente Nacional de Ventas
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Reporte de inventario rotativo	Revisa reporte y aprueba ajustes dentro de su autoridad.	Gerente Nacional de Ventas	Monto total de ajustes Indicador de Gestión	Ajustes aprobados Ajustes por aprobar	Servicio Contratado Externamente Gerente general
Gerente Nacional de Ventas	Reporte de inventario rotativo	Aprueba ajustes c/a	Gerente General	Monto total de ajustes	Ajustes aprobados	Gerente Nacional de Ventas
Gerente Nacional de Ventas	Ajustes aprobados	Ajusta productos en sistema	Servicio Contratado Externamente	Reporte ajuste de inventario positivo y/o negativo	Reporte ajuste de inventario positivo y/o negativo	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
Recepción	Productos almacenados Inventario actualizado	Planifica fecha para inventario global Solicita aprobación	Gerente Nacional de Ventas	Aprobación de Gerente General	Fechas propuestas	Gerente General
Gerente General	Fecha aprobada para inventario	Coordina personal, recursos, viáticos Comunica fechas	Gerente Nacional de Ventas	Comunicación de personal involucrado y logística	Requerimiento de Personal y Recursos Fecha para inventario Marbetes	Servicio Contratado Externamente Personal de Insumed S.A. Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
Gerente Nacional de Ventas Sistema Informático	Marbetes Reporte de productos activos	Obtiene del sistema listado de productos activos Imprime marbetes por producto	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Secuencial de marbetes	Marbetes impresos	Servicio Contratado Externamente
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Marbetes impresos	Colocan marbetes en la ubicación del producto Ingresa última transacciones de inventario	Servicio Contratado Externamente	Marbetes visibles en estanterías Revisión de movimientos de inventario vs documentación física	Comunicación de que los marbetes han sido colocados correctamente E-mail confirmando ingreso de información	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
Servicio Contratado externamente	E-mail confirmando ingreso de información	Realiza corte documental Obtiene reporte del sistema de productos a inventariar	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Procedimiento de Control de Stocks	Copia de últimos documentos emitidos y/o recibidos antes del corte Reporte de inventario global pre llenado	Archivo Gerente Nacional de Ventas

Figura 69 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 2

INSUMED S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-ALM.005	
PROCESO: C. ALMACENAMIENTO		OBJETIVO DEL PROCESO: Recibir, almacenar y custodiar adecuadamente el producto para su entrega óptima al cliente.					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Comunicación para inicio de conteo físico	Cuenta existencias físicas, registran en marbetes y entregan	Servicio Contratado externamente Personal de Insumed S.A.	Áreas asignadas por grupo	Marbetes con resultados de conteo	Gerente Nacional de Ventas	
Marbetes con resultados de conteo	Marbetes con resultados de conteo	Registra resultados de conteo físico y compara resultados conteo 1 y conteo 2 Compara resultados conteo físico vs sistema	Gerente Nacional de Ventas	Reporte de Inventario Global	Requerimiento de conteos adicionales	Servicio Contratado externamente Personal de Insumed S.A.	
Servicio Contratado externamente Personal de Insumed S.A.	Marbetes con resultados de conteo adicionales	Elabora reporte final, aprueba ajustes dentro de su autoridad	Gerente Nacional de Ventas	Reporte de Inventario Global	Reporte de Inventario Global	Servicio Contratado Externamente Gerente General	
Gerente Nacional de Ventas	Reporte de inventario global	Aprueba ajustes c/a	Gerente General	Monto total de ajustes	Ajustes aprobados	Gerente Nacional de Ventas	
Gerente Nacional de Ventas	Ajustes aprobados	Ajusta productos en sistema	Servicio Contratado Externamente	Reporte ajuste de inventario positivo y/o negativo	Reporte ajuste de inventario positivo y/o negativo	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	
<b>C.3 CONTROL DE TEMPERATURA</b> Responsable: Gerente Nacional de Ventas							
Recepción	Productos almacenados	Retira termómetros para descarga de datos. Genera reporte de registro de temperatura. Revisa y analiza registros identificando horas de mayor temperatura. Entrega reporte	Servicio Contratado Externamente	Generación de registros automáticos cada 30 minutos Indicador de Gestión	Registros de Temperatura Instructivo Manejo de Termómetros	Gerente Nacional de Ventas Procedimiento Control de Producto No Conforme	
<b>INDICADORES DE GESTION</b>							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO METODO
Tiempo de recepción del producto	Recepción	Mide el # de días promedio que el servicio contratado externamente se toma para entregar la información completa del producto recibido. <b>Nota:</b> Se calcula desde el momento en que la mercadería llega a bodega hasta que la documentación es entregada a Jefe de Importaciones o Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente, según corresponda.	$\frac{\sum \text{fecha de entrega de documentos} - \text{fecha de guía de remisión del proveedor}}{\# \text{ de recepciones realizadas}}$	Compras locales: ≤1 Importaciones: ≤2	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Bimensual	Reporte de Recepciones de Productos
Precisión en manejo de inventario	Control de Stock	Mide el % de productos que requieren ajustarse a razón de diferencias físicas vs sistema.	$\left(1 - \frac{\# \text{ de lotes y/o productos con diferencias}}{\text{total de lotes y/o productos inventariados}}\right) * 100$	≥90%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente – control de stock semanales Gerente Nacional de Ventas – control de stock global	Semanal y después de inventario Global	Reporte de Inventario Rotativo Reporte de Inventario Global
Costo de ajustes positivos	Control de Stock	Mide el % del costo de inventario que requiere ser ajustado a causa de diferencias positivas Se mide con respecto al costo del inventario del balance proyectado aprobado.	$\left(\frac{\text{Costo total de ajustes positivos}}{\text{Costo de inventario proyectado}}\right) * 100$	≤0,1%			
Costo de ajustes negativos	Control de Stock	Mide el % del costo de inventario que requiere ser ajustado a causa de diferencias negativas Se mide con respecto al costo del inventario del balance proyectado aprobado.	$\left(\frac{\text{Costo total de ajustes negativos}}{\text{Costo de inventario proyectado}}\right) * 100$	≤0,1%			
Condiciones de Almacenamiento	Control de Temperatura	Mide el # de horas promedio que estuvieron expuestos los productos a una temperatura superior al límite interno establecido: 29,5 °C	$\frac{\sum \# \text{ de horas por día en los que la temperatura fue } > 29,5 \text{ } ^\circ\text{C}}{7}$	≤3	Gerente Nacional de Ventas	Semanal	Control de Temperatura Semanal

Figura 70 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 3

RECURSOS			DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO		
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO
Gerente General	Correo Electrónico, Internet		Procedimiento para recepción de productos			
Jefe de Importaciones	Teléfono		Procedimiento de Control de Stocks			
Asesor Comercial			Instructivo Manejo de Termómetros			
LISTADO DE REGISTROS						
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICIÓN
Copia de ingreso a bodega, autorizaciones para recibir mercadería con fecha corta, copia de validación de lote	Servicio Contratado Externamente					
Novedades a la recepción	Por fecha	Carpeta en correo electrónico desviaciones proveedor local	CRONOLOGICAMENTE	Gerente Nacional de ventas	No se permiten cambios	1 año/eliminar
Copia orden de compra	Por # secuencial	En carpeta de órdenes de compra	Númicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permiten cambios o anexos	6 meses/eliminar
Recepción/ingreso a bodega	Por año, por nombre del proveedor y # de orden/pedido	En carpeta por nombre del proveedor y año	Secuencialmente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	7 años/eliminar
Cuadro de liquidación	Archivo único	Nombre de archivo digital: ljq para embarque copia	N/a	Jefe de Importaciones	Se permiten actualizaciones	Permanente/ n/a
Fotografías	Por número de orden	Carpeta digital Importaciones	Cronológicamente	Jefe de Importaciones	No se permiten cambios	2 años/eliminar
Registro de existencias físicas Reporte ajuste inventario positivo y/o negativo	Por # de rotación, mes y semana	Carpeta física control productos/inventarios rotativos	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	Se permiten marcas, anotaciones	Cada 2 rotaciones totales del inventario/eliminar
Reporte inventario rotativo con aprobación Clasificación grupo inventarios rotativos					No se permiten cambios	
Marbetes	Por ciudad y por secuencial	Carpeta física inventario global	Secuencialmente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permiten cambios	Hasta realizar nuevo inventario global/eliminar
Reporte de inventario global Detalles de inventario Corte documental	Por ciudad y por fecha		Cronológicamente			
Copia de registro de existencias físicas	Servicio contratado externamente					
Registros de mediciones de temperatura	Servicio contratado externamente					
Control de Temperatura Semanal	Por # de semana	Carpeta digital Reportes de Temperatura	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	1 Año/Eliminar

Figura 71 Caracterización de Proceso Almacenamiento Página 4

#### 4.3.2.3.2. Diagrama de Flujo Subproceso Recepción

##### 4.3.2.3.2.1. Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Locales

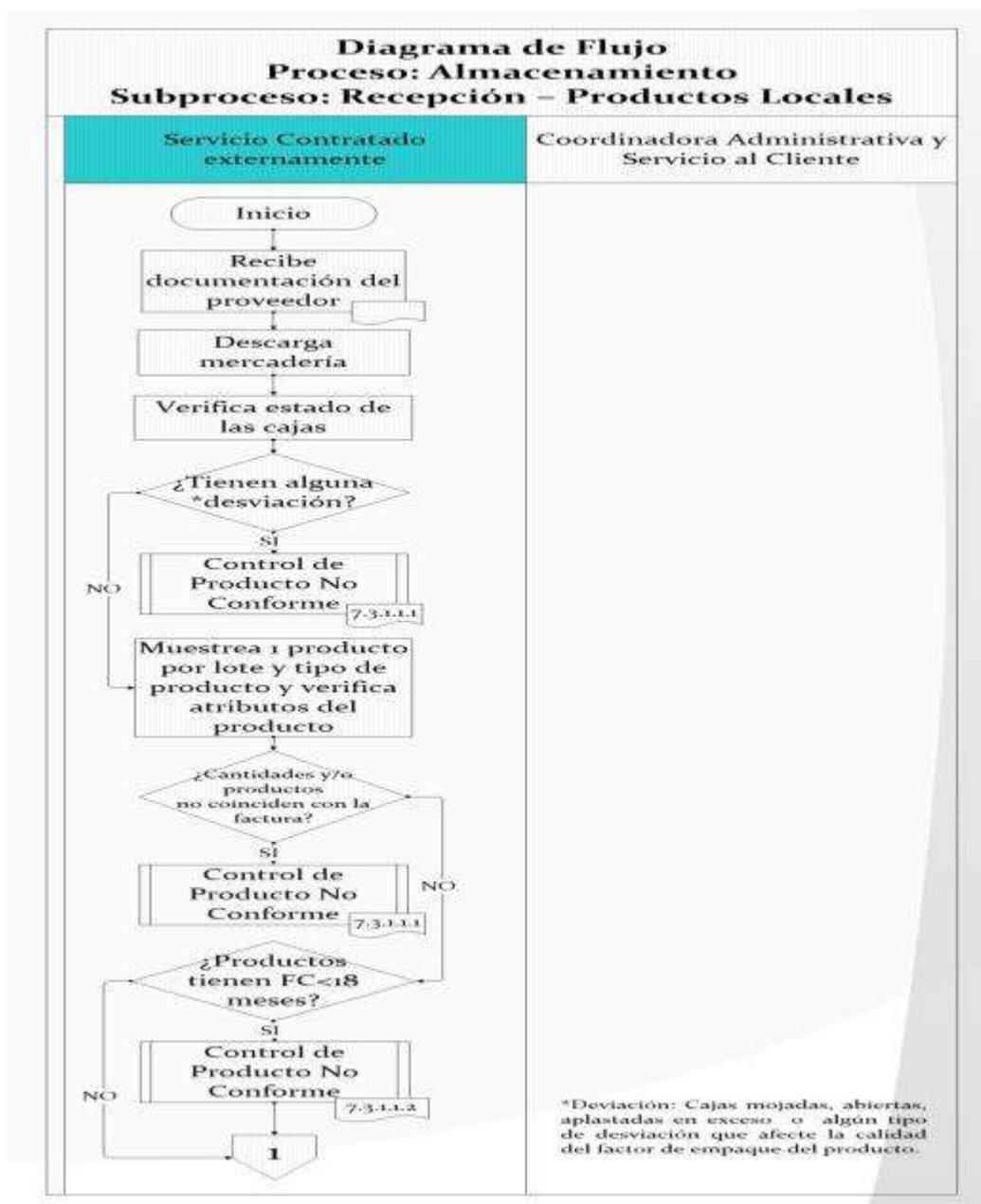


Figura 72 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción - Productos Locales  
Mejorado Página 1

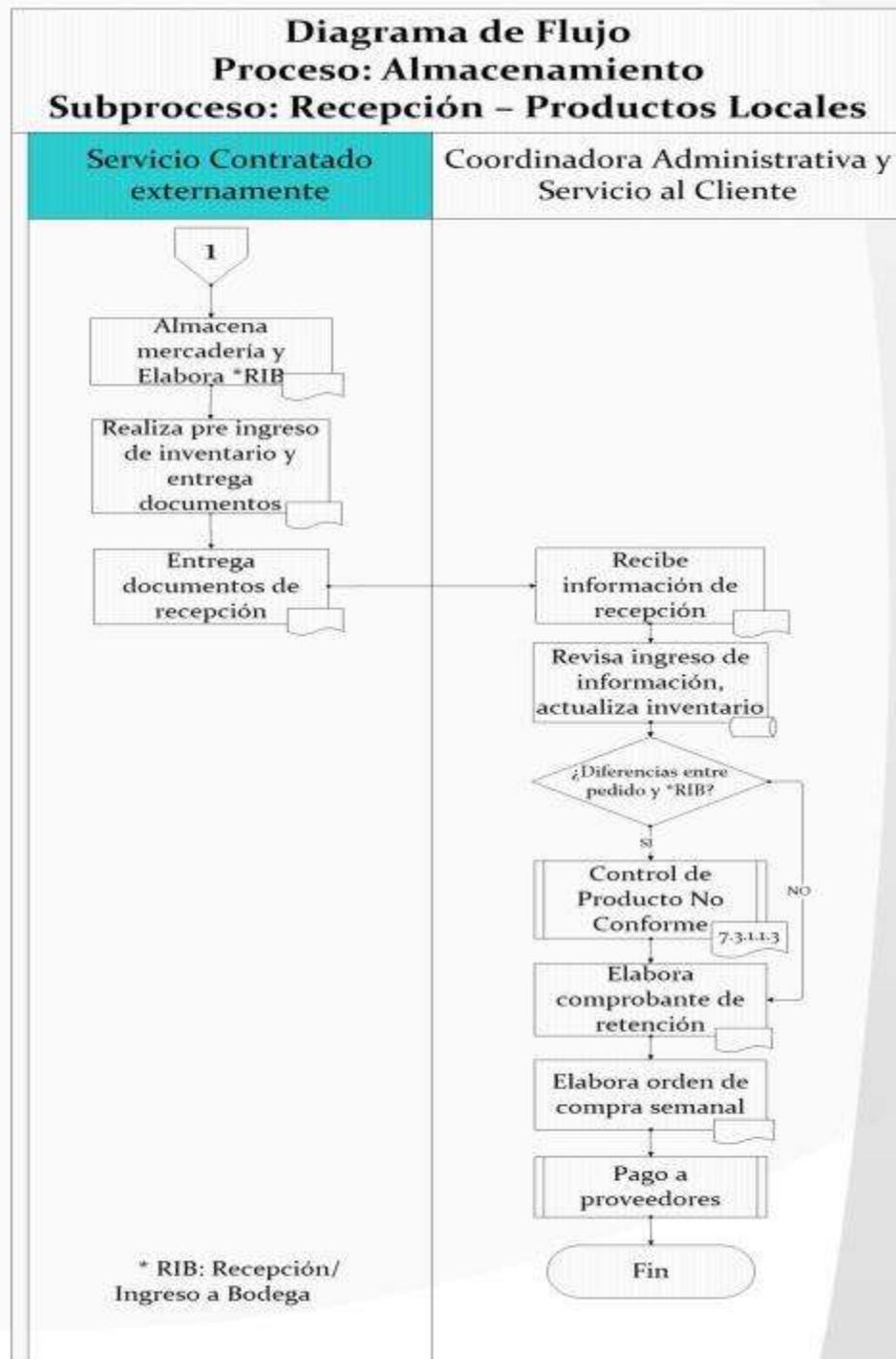


Figura 73 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Locales Mejorado Página 2

### 4.3.2.3.2. Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Importados

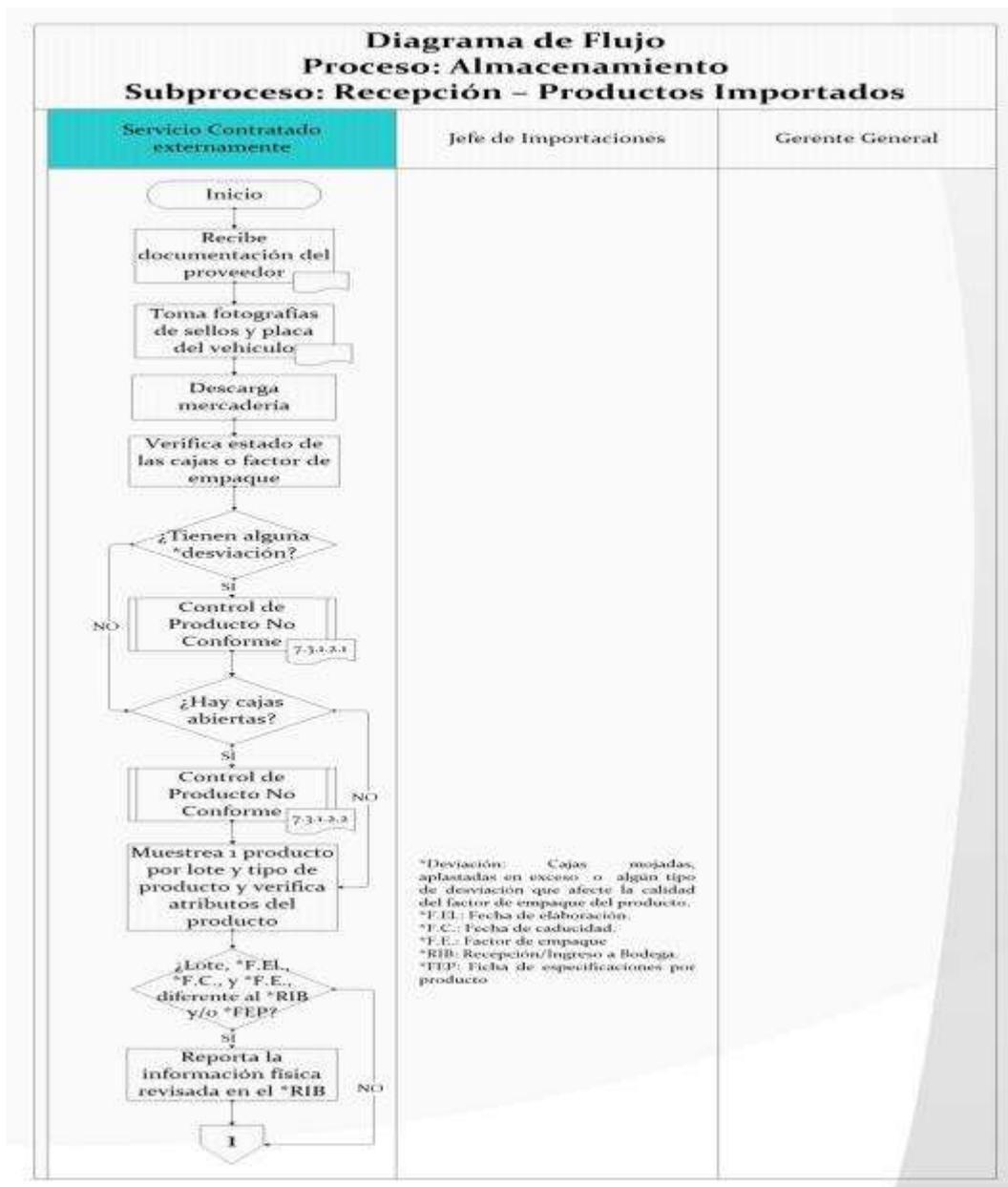
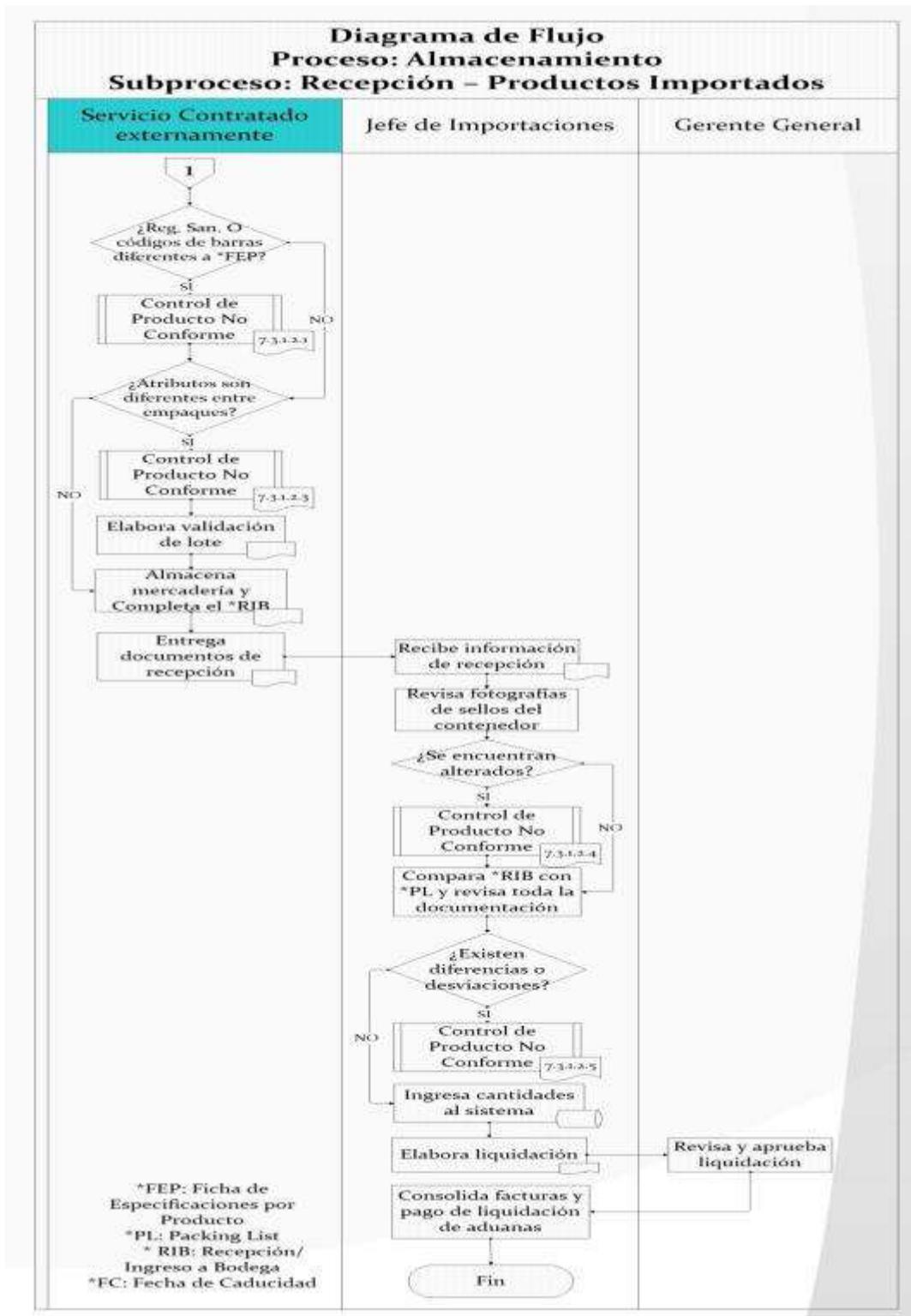


Figura 74 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción - Productos Importados Mejorada Página 2



**Figura 75 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción – Productos Importados Mejorado Página 2**

4.3.2.3.3. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks - semanales

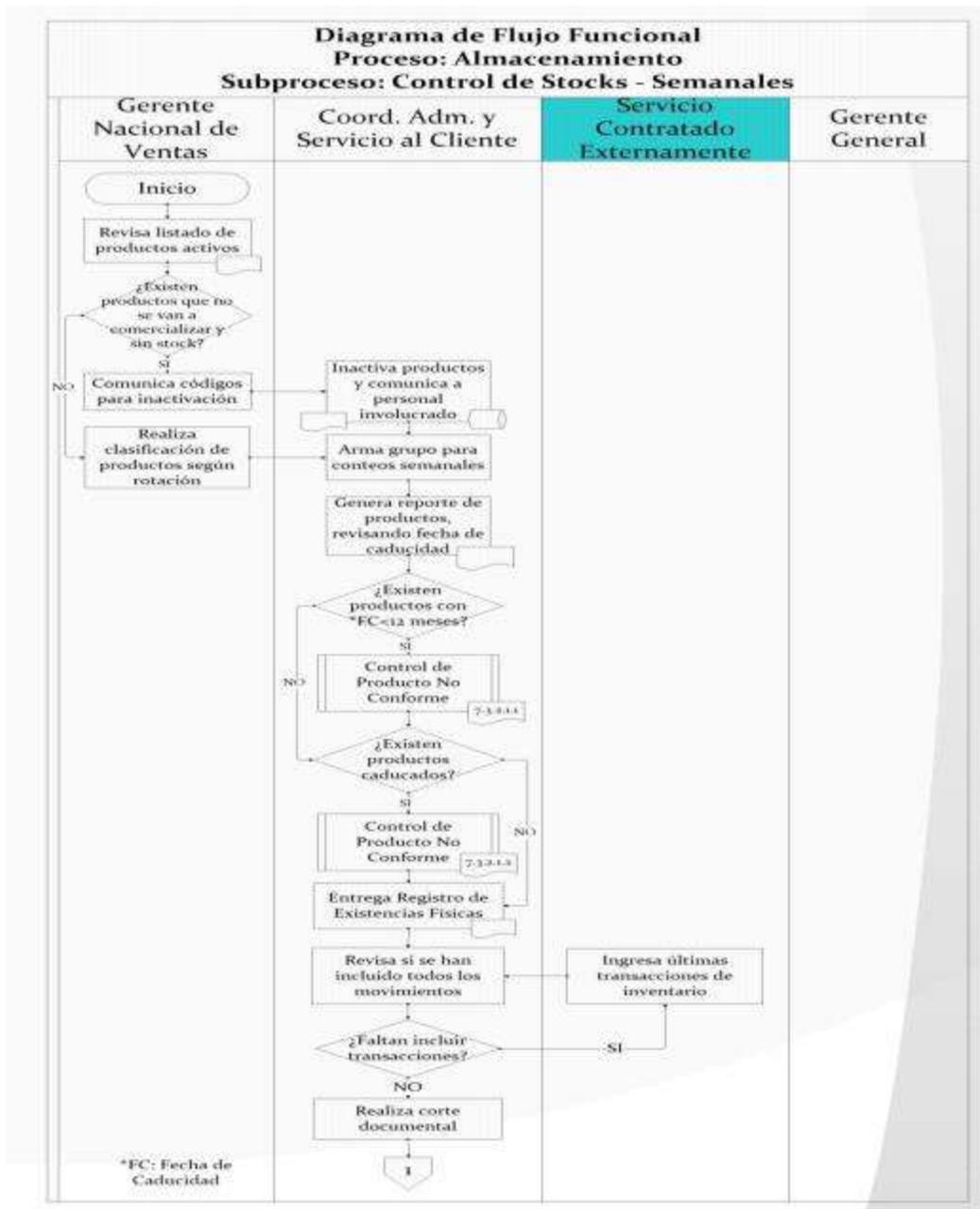


Figura 76 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks - semanales Mejorado Página 1

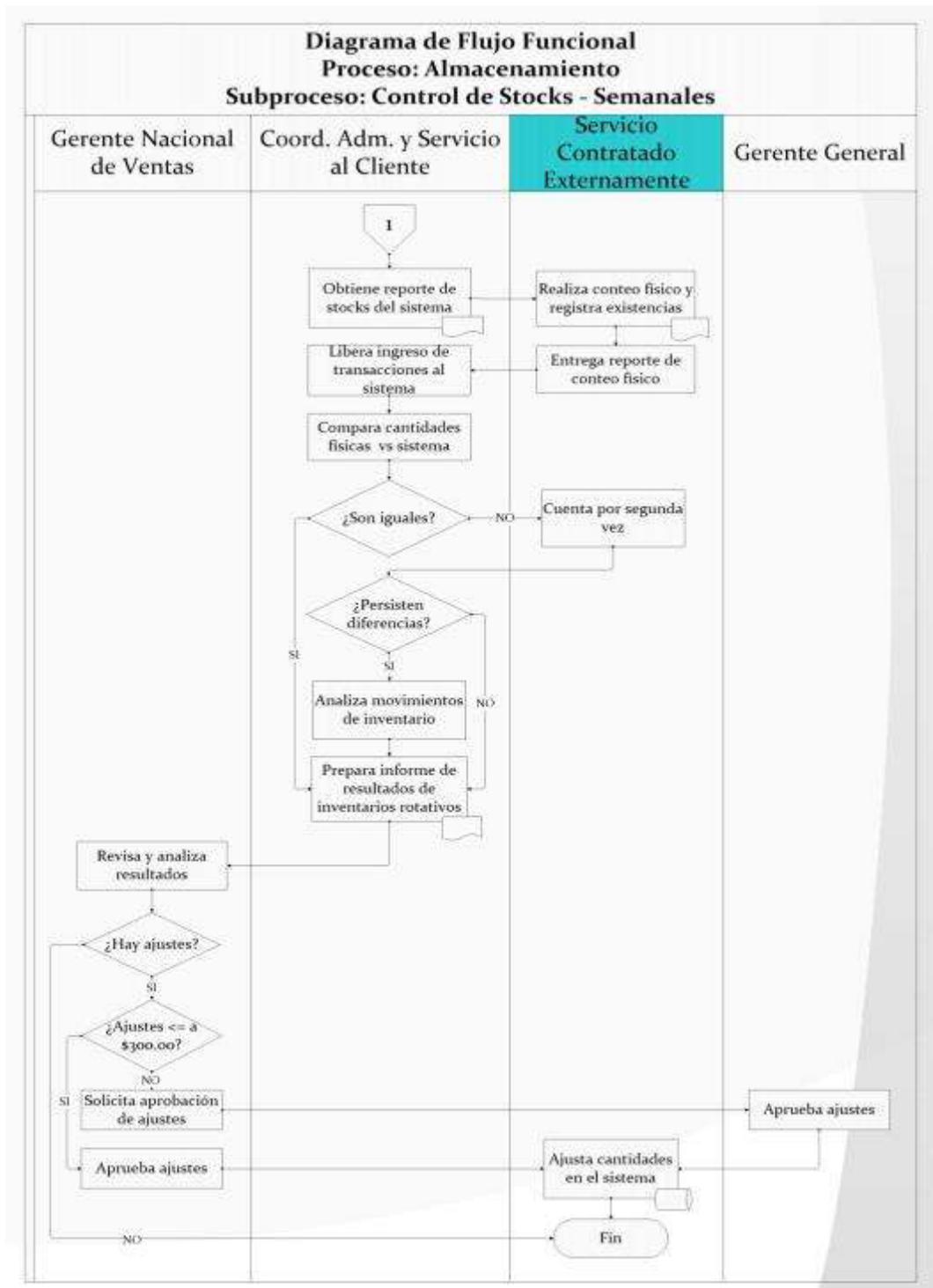


Figura 77 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks -semanales Mejorado Página 2

**4.3.2.3.4. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks-globales**

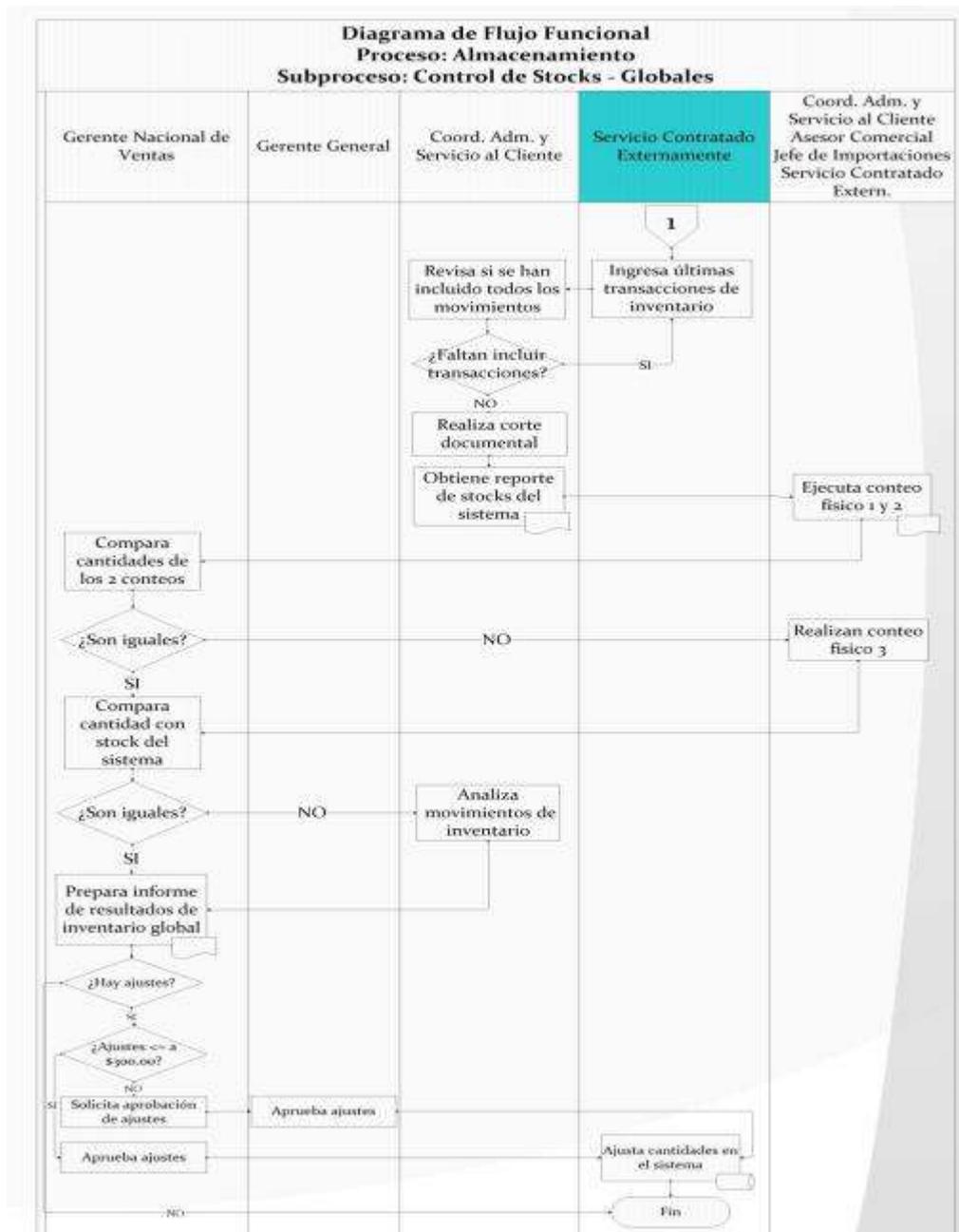


Figura 78 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks - globales Mejorado Página 2

## 4.3.2.3.5. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Temperatura

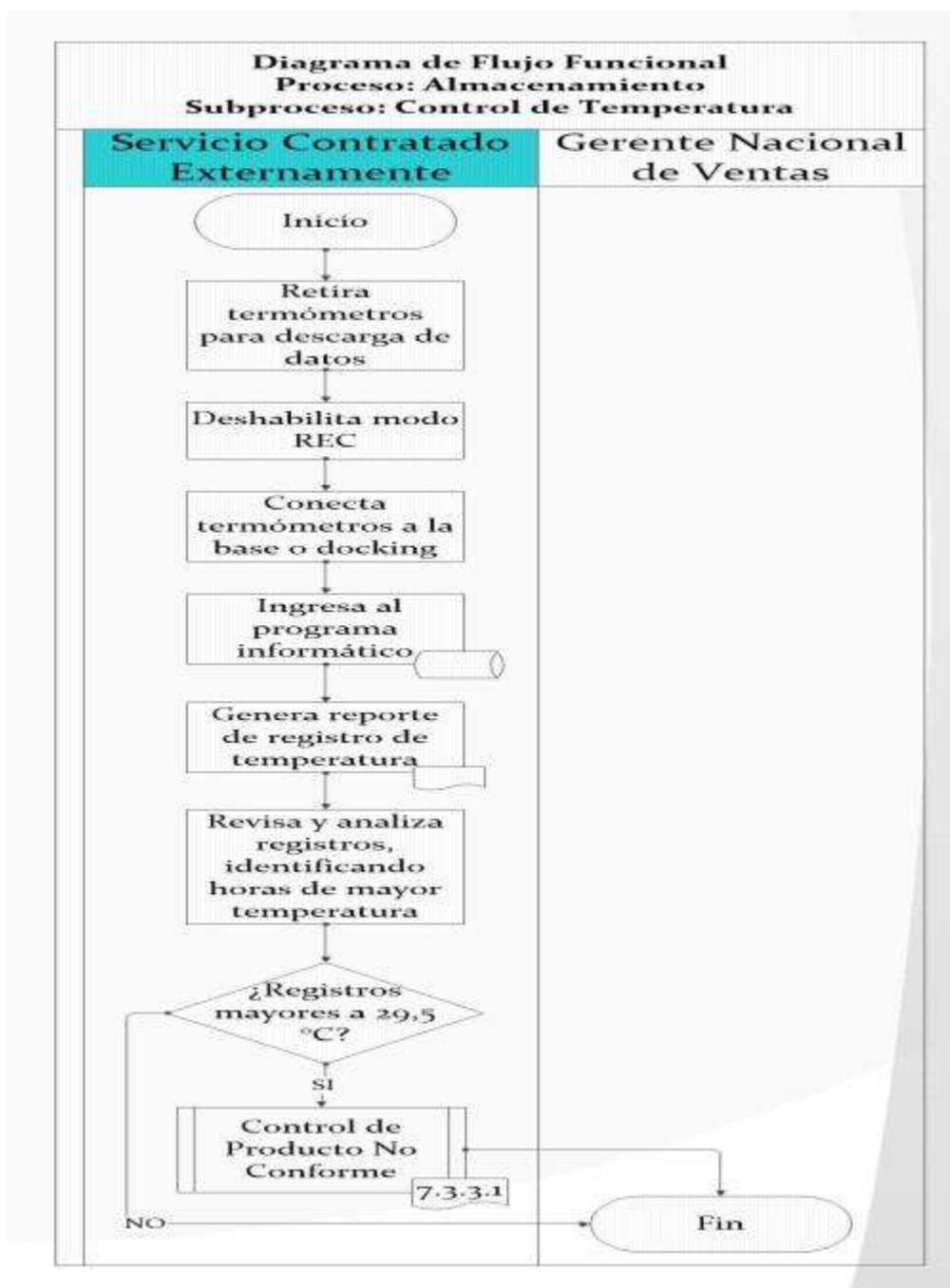


Figura 79 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Temperatura

## 4.3.2.4. D. Comercialización

## 4.3.2.4.1. Caracterización de Proceso

INSURANO S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-COM.006	
PROCESO: <b>D. COMERCIALIZACIÓN</b>		OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar una correcta gestión de venta, buscando la satisfacción del cliente y la solidez de las relaciones comerciales.				Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:		<b>D.1 VENTA</b> Responsable: Gerente Nacional de Ventas, Asesor Comercial (por la cartera de cliente asignada)					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Almacenamiento Cliente	Mercadería Disponible para la venta Necesidades	Presentan empresa y portafolio de productos c/a Cotizan, negocian	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Lista de Precios Política de Comercialización	Cotización c/a	Cliente	
Cliente	Necesidades	Evalúa y revisa oferta Prepara documentación requerida por el cliente Presenta oferta	Gerente Nacional de Ventas	Pilegos - SERCOP	Oferta		
Cliente	Interés de compra Necesidad de Crédito	Solicitan RUC o copia de cédula c/a	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	N/A	RUC o Copia de Cédula Necesidad de Crédito	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Subproceso Crédito	
Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Cliente	RUC o Copia de Cédula  Compra adjudicada	Genera ficha de cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático	Código de cliente creado en el sistema	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas	
Cliente Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Requerimiento Liberación para ingreso de pedido	Revisan Stock disponible Informan fecha corta de vencimiento c/a Generan pedido	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas	Procedimiento Control de Producto No Conforme Indicador de Gestión Días de Crédito y cupo máximo	Nota de Pedido Aprobación por cartera vendida o exceso de cupo	Servicio Contratado Externamente Subproceso Crédito	
SUBPROCESO:		<b>D.2 CREDITO</b> Responsable: Gerente Nacional de Ventas					
Venta/ Cliente	Necesidad de Crédito	Solicita llenado de solicitud de crédito	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Política de Comercialización	Solicitud de Crédito	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	
Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Solicitud de Crédito	Valida información del Cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Revisión de información en Entidades Estatales	Solicitud de Crédito con validaciones realizadas	Gerente Nacional de Ventas	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Solicitud de Crédito con validaciones realizadas	Analiza capacidad legal y financiera, verifica historial de pagos en ventas anteriores Otorga días de crédito y cupo máximo	Gerente Nacional de Ventas	Política de Comercialización Aprobación de Gerente General c/a	Solicitud de Crédito aprobada Historial de cupo y crédito	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	

Figura 80 Caracterización de Proceso Comercialización Página 1

<b>D.2 CREDITO</b> <b>Responsable: Gerente Nacional de Ventas</b>						
SUBPROCESO:						
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE
Gerente Nacional de Ventas	Días de crédito y cupo máximo	Actualiza ficha de cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Política de Comercialización	Ficha de cliente actualizada	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas /Venta
Venta	Aprobación por cartera vencida	Revisa días de vencimiento	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Indicador de gestión	Requerimiento de aprobación de venta de cliente con cartera vencida	Gerente Nacional de Ventas o Gerente General
Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Requerimiento de aprobación de venta de cliente con cartera vencida	Aprueba o niega venta	Gerente Nacional de Ventas Gerente General	Sistema Informático	Aprobación de venta Historial de Cupo y Crédito	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Archivo
Gerente Nacional de Ventas Gerente General	Aprobación de venta	Desbloquea cliente y pedido	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático	Cliente y pedido desbloqueado	Despacho y entrega
Venta	Aprobación por exceso de cupo	Analiza historial de cupo Amplía o aprueba exceso de cupo Registra el crédito otorgado Desbloquea pedido	Gerente Nacional de Ventas	Política de Comercialización	Pedido desbloqueado Historial de cupo y crédito	Despacho y entrega Archivo
<b>D.3 COBRANZA</b> <b>Responsable: Gerente Nacional de Ventas, Asesor Comercial (por la cartera de cliente asignada)</b>						
Venta	Crédito otorgado	Oblene reporte de cartera vencida	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático	Reporte de Cartera vencida por vendedor	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Reporte de Cartera vencida por vendedor	Gestiona con clientes fecha de pago y retiro de retenciones Realiza gestión de retiro y depósito c/a	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Fecha de retiro	Detalles para retiro de retenciones y/o cheques c/a Retenciones y/o cheques	Servicio Contratado Externamente/Mensajería Ingreso en sistema
Mensajería	Retenciones y/o cheques	Ingresar al sistema cobro y retención	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas	Verificación Físico vs ingreso en sistema Indicador de Gestión	Módulo cuentas por cobrar actualizado Retenciones y/o cheques	Venta Archivo
Venta	Cobro contra entrega	Recibe cheque, comprobante de depósito o respaldo de transferencia Solicita entrega de comprobante de retención c/a Elabora y entrega recibo de cobro Ingresar al sistema cobro y retención	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Verificación Físico vs ingreso en sistema Indicador de Gestión	Retenciones y/o cheques Recibo de cobro Módulo cuentas por cobrar actualizado	Archivo Despacho y entrega

Figura 81 Caracterización de Proceso Comercialización Página 2

INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALUA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Cumplimiento de Ventas	Venta	Mide el % de cumplimiento de ventas con respecto a lo presupuestado.	$\left( \frac{\text{Ventas reales } (\$)}{\text{Ventas presupuestadas } (\$)} \right) * 100$	≥95%	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Reporte venta Presupuesto
Fidelidad de Clientes (Objetivo de Calidad)	Venta	Mide el % de clientes que mantienen fidelidad hacia la empresa, realizando compras frecuentes dentro de un periodo de 4 meses. <b>Nota 1:</b> Se calcula por vendedor. <b>Nota 2:</b> Se obtiene depurando la lista de clientes activos.	$\left( \frac{\# \text{ de clientes fieles}}{\# \text{ de clientes de cartera actual}} \right) * 100$	≥90%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Cuatrimestral	Revisión de Clientes Activos
Rotación de Cartera	Crédito	Mide el # de días en que Insumed S.A. tarda en recuperar su cartera.	$\left( \frac{360}{\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar al inicio del período} + \text{Cuentas por cobrar al final del período}} * 2} \right) * 100$	[30 – 45]	Gerente Nacional de Ventas	Trimestral	Reporte Cuentas por Cobrar y Ventas por período
Cumplimiento de Cobranzas	Cobranzas	Mide el % de cumplimiento de cobranzas con respecto a lo presupuestado.	$\left( \frac{\text{Cobros reales } (\$)}{\text{Cobros presupuestados } (\$)} \right) * 100$	≥80%	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Reporte de Cuentas por Cobrar Presupuesto
RECURSOS				DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
Gerente Nacional de Ventas, Gerente General	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Procedimiento Control de Producto No Conforme	NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Asesor Comercial, Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Correo Electrónico, Internet, Teléfono		Política de Comercialización				
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICIÓN	
Solicitud de crédito Documentos soportes Historial de cupo y crédito del cliente	Por nombre cliente	Carpeta física clientes	Alfabéticamente	Gerente nacional de ventas	Se permiten comentarios en la aprobación	Hasta que el cliente permanezca activo/eliminar	
Nota de pedido, copia factura y copia guía de remisión	Por secuencial numérico de la factura	Carpeta física facturas ventas	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permite cambios, ni enmendaduras.	6 meses/eliminar	
Recibo de caja Comprobante de depósito o transferencia	Por número de depósito	Carpeta física cobros desde (período) hasta (período)	Numéricamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permiten cambios ni enmendaduras	3 meses/archivo pasivo	
Comprobante de retención del cliente	Por fecha	Carpeta física retenciones desde (período) hasta (período)	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permiten cambios	2 años/archivo pasivo	

Figura 82 Caracterización de Proceso Comercialización Página 3

4.3.2.4.2. Diagrama de Flujo Subproceso Venta

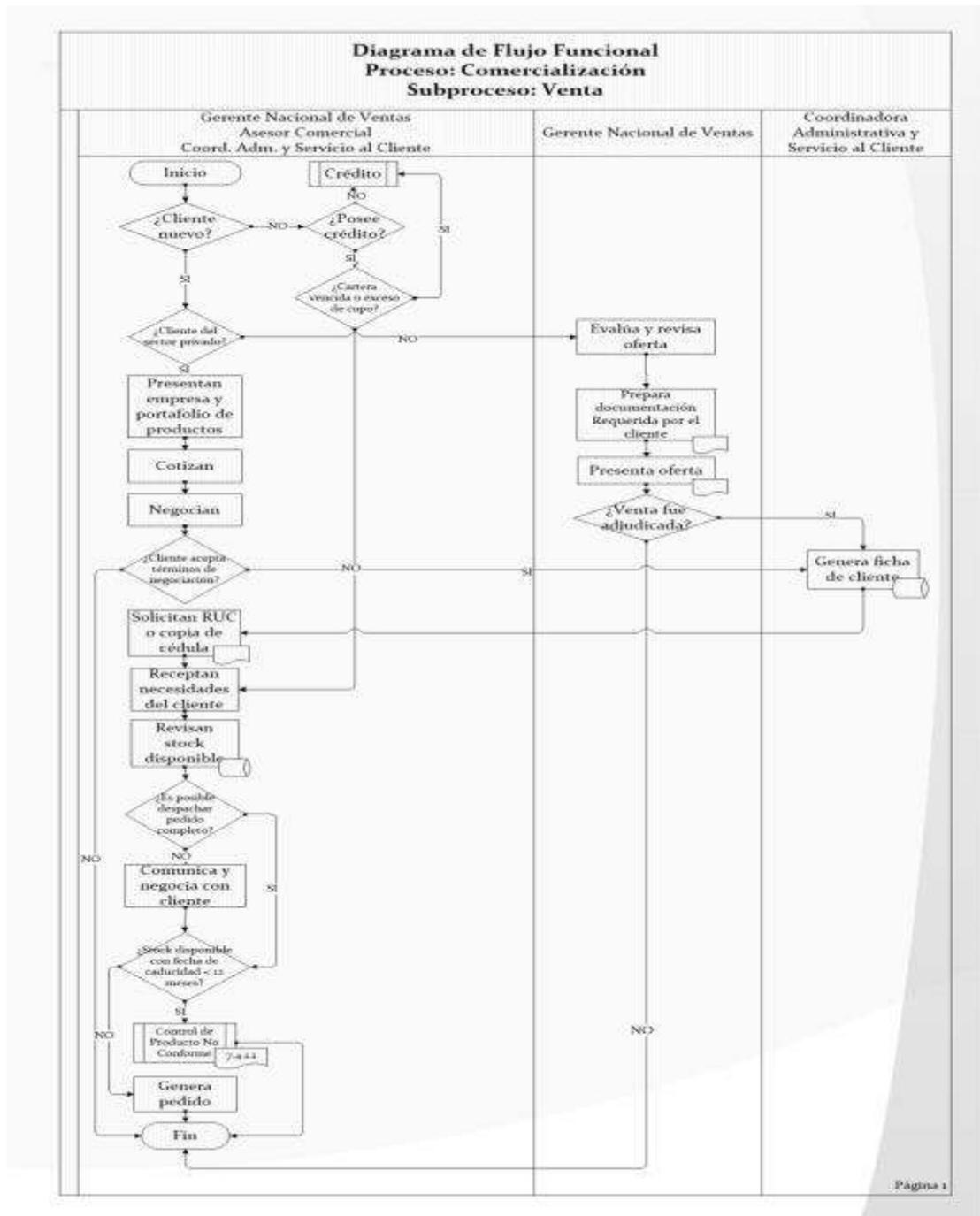


Figura 83 Diagrama de Flujo Subproceso Venta Mejorado



4.3.2.4.4. Diagrama de Flujo Subproceso Cobranza

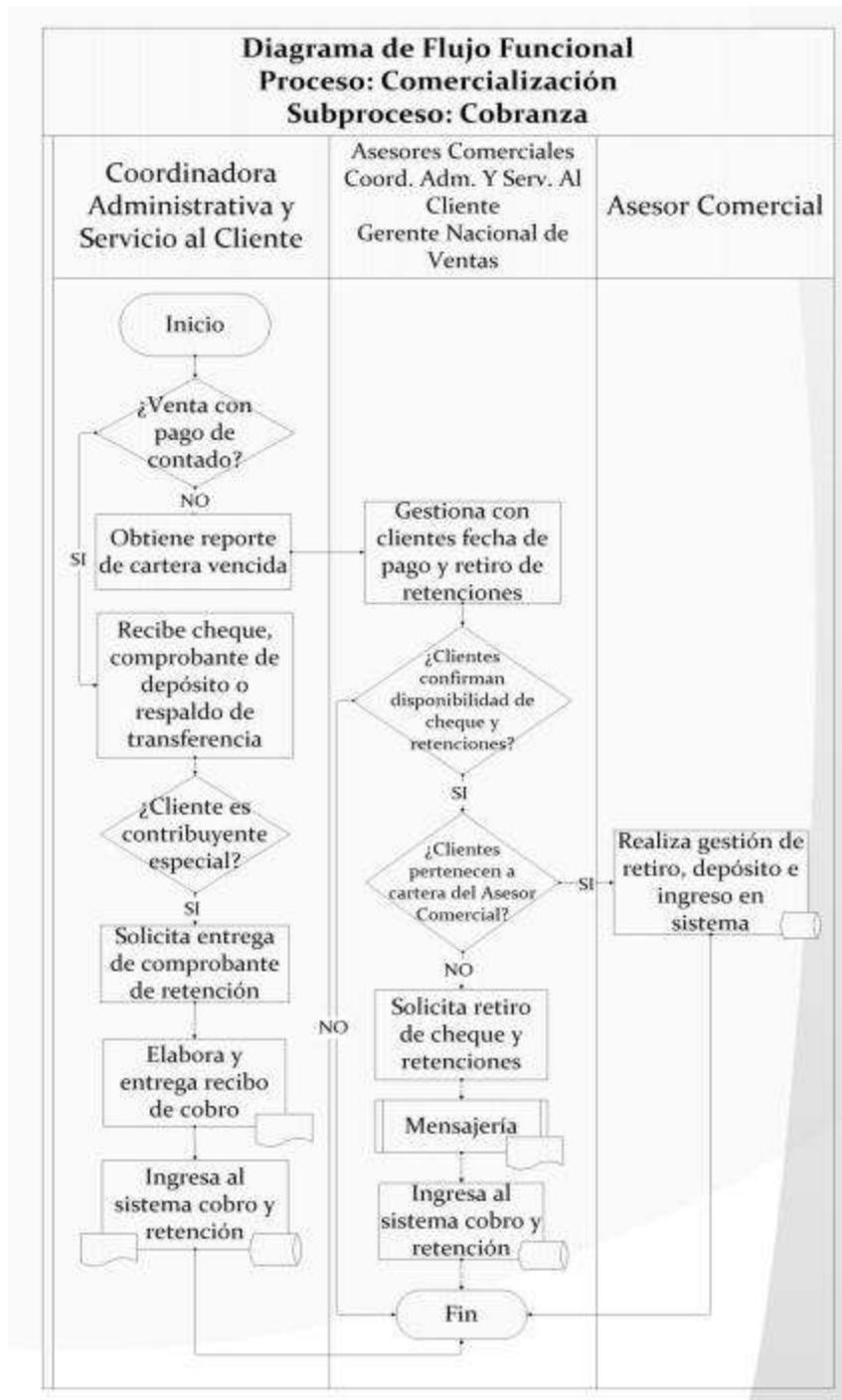


Figura 85 Diagrama de Flujo Subproceso Cobranzas Mejorado

## 4.3.2.5. E. Distribución

## 4.3.2.5.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-DIS.007		
PROCESO: E. DISTRIBUCIÓN		OBJETIVO DEL PROCESO: Despachar y entregar productos en cantidad, calidad y tiempos acordados con el cliente.				Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000	
SUBPROCESO:		E.1 DESPACHO Y ENTREGA				Responsable: Servicio Contratado Externamente		
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE		
Comercialización	Nota de pedido	Imprime Nota de Pedido y c/a coloca número de lotes y observaciones para la entrega	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático	Nota de Pedido Lotes c/a	Servicio Contratado Externamente		
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Nota de Pedido Lotes c/a	Elabora guía de remisión y factura. Selecciona mercadería, sella cartones adecuadamente, transporta mercadería y entrega producto al cliente. Recoge firma en factura y guía de remisión. Entrega documentos	Servicio Contratado Externamente	Número de lotes con menor fecha de caducidad. FIFO Procedimiento Control de Producto No Conforme	Nota de pedido, copia de Factura y guía de remisión firmada por el cliente Reporte de Despachos y entregas realizadas Novedades de la entrega c/a Nota de pedido, Copia de factura y guía de remisión firmada por el cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente  Archivo		
INDICADORES DE GESTION								
NOMBRE	EVALUO DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO		META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Entregas a tiempo	Despacho y entrega	Mide el % de pedidos que fueron entregados en el plazo correspondiente	$\left(\frac{\# \text{ de pedidos entregados a tiempo}}{\# \text{ de pedidos generados}}\right) = 100$		≥ 90%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Semanal	Reporte de Entregas y Despachos
Entregas completas	Despacho y entrega	Mide el % de pedidos que fueron entregados completos, es decir la coincidencia entre el pedido y la guía de remisión es del 100%	$\left(\frac{\# \text{ de pedidos completos entregados}}{\# \text{ de pedidos generados}}\right) = 100$		≥ 95%			
RECURSOS				DOCUMENTOS				
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	NOMBRE	EXTERNO FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO		
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Procedimiento Control de Producto No Conforme	Reglamento de Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	30/07/2010	Servicio Contratado Externamente Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente		
LISTADO DE REGISTROS								
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN		
Nota de pedido, copia factura y copia guía de remisión	Por secuencial numérico de la factura	Carpeta física facturas ventas	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permite cambios, ni enmendaduras, excepto en la guía de remisión	6 meses/eliminar		
Reporte de despachos y entregas realizadas	Por período	Físico/ digital	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	No se permiten cambios	6 meses/eliminar		
Copia de Factura, copia de guía de remisión	Servicio Contratado Externamente							

Figura 87 Caracterización de Proceso Distribución

## 4.3.2.5.2. Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega

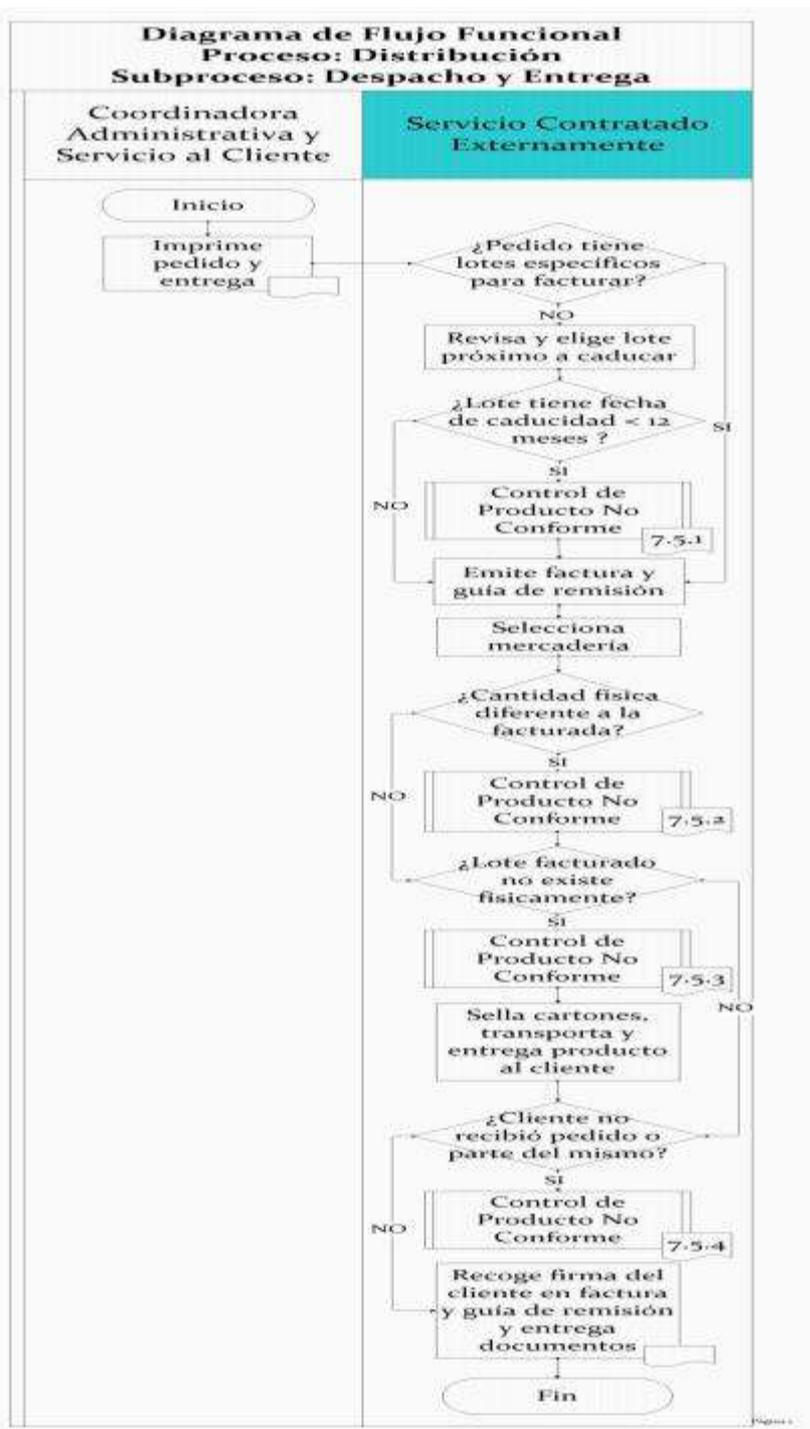


Figura 88 Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Entrega Mejorado

## 4.3.2.6. F. Servicio al Cliente

## 4.3.2.6.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.	CARACTERIZACION DE PROCESO					Código: IN-CP-SAC.008	
						Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
<b>PROCESO:</b> <b>F. SERVICIO AL CLIENTE</b>		<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Establecer los lineamientos necesarios para responder adecuadamente las quejas, reclamos o devoluciones de los clientes, buscando siempre convertirlos en oportunidades de mejora.					
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>Responsable:</b> Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente					
<b>PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR CLIENTE</b>	
Distribución Cliente	Notificación o Inconformidad	Solicita llenado de formulario establecido	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	E-mail c/a	Solicitud de Mejora y Satisfacción	Cliente	
Cliente	Solicitud de Mejora y Satisfacción	Direcciona reclamo c/a Apertura Solicitud de acción c/a	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	N/A	Solicitud de Mejora y Satisfacción y Atención de Mejora y Satisfacción c/a Acción de mejora c/a	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial Mejora Continua	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Solicitud de Mejora y Satisfacción y Atención de Mejora y Satisfacción c/a	Realiza visita al cliente Identifica productos y evalúa razones manifestadas por el cliente Realiza prueba a producto con defecto y fotografía Define acción inmediata con el cliente Retira muestra de productos con defecto Realiza informe de reclamo	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial	Atención de Mejora y satisfacción Seguimiento Reclamo Indicador de Gestión	Atención de Mejora y satisfacción Muestra del producto, fotografías Razones de que no procede reclamo	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Devoluciones Cliente	
Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial	Atención de Mejora y satisfacción Muestra del producto	Realiza muestreo aleatorio para stock de bodega matriz Solicita muestreo en ciudades c/a Registra resultados	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Firma del Cliente	Atención de Mejora y Satisfacción	Gerente Nacional de Ventas	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Atención de Mejora y satisfacción	Define acciones para lote(s) con defectos c/a	Gerente Nacional de Ventas	Atención de Mejora y satisfacción	Acciones definidas	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial	
Gerente Nacional de Ventas		Ejecutan acciones c/a	Gerente Nacional de Ventas Asesor Comercial		Retiro de mercadería Comercialización con clientes específicos	Devoluciones Comercialización	
Gerente Nacional de Ventas		Prepara documentación a enviar a proveedor y resultados de muestreos y de acciones definidas para los clientes c/a	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente		Atención de Mejora y Satisfacción	Gerente General	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente		Define cantidades a reportar al proveedor c/a	Gerente General		Atención de Mejora y Satisfacción	Jefe de Importaciones	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Informe de reclamo Muestras c/a	Envía informe y muestras c/a y reclamo formal a proveedor c/a	Jefe de Importaciones	Seguimiento Reclamo Costos incurridos	Reclamo	Proveedor	
Gerente General	Cantidad a reportar	Da seguimiento al reclamo					
Jefe de Importaciones	Respuesta de proveedor	Registra todas las acciones relacionadas con el producto y con el reclamo al proveedor	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Atención de Mejora y Satisfacción	Atención de Mejora y Satisfacción	Archivo	
Gerente Nacional de Ventas	Liquidación de producto reportado						
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>Responsable:</b> Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente					
<b>F.2 DEVOLUCIONES</b>							
Distribución Cliente Reclamos	Notificación Copia de factura	Receipta requerimiento de devolución Solicita copia de factura Identifica atributos del producto a devolver Elabora nota de devolución con los detalles del producto que será devuelto por el cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas	Política de Devolución	Nota de Devolución Copia de Factura	Gerente Nacional de Ventas	

Figura 89 Caracterización de Proceso Servicio al Cliente Página 1

SUBPROCESO:		F.2 DEVOLUCIONES					
		Responsable: Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas	Nota de Devolución Copia de Factura	Firma nota de devolución	Gerente Nacional de Ventas	Política de Devoluciones	Nota de Devolución firmada	Servicio Contratado Externamente	
Gerente Nacional de Ventas  Cliente	Nota de devolución  Copia de factura  Guía de remisión	Valida mercadería vs nota de devolución Solicita guía de remisión del cliente Retira mercadería especificada, obtiene firma del cliente y entrega copias  Ubica mercadería en el área de productos en tránsito	Servicio Contratado Externamente	Firma del cliente Procedimiento Control de Producto no conforme	Guía de remisión del cliente Nota de devolución firmada por cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente  Control de Producto No Conforme	
Servicio Contratado Externamente	Nota de devolución firmada por cliente	Elabora nota de crédito Entrega documentos al cliente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Reporte de Notas de Crédito Indicador de Gestión	Nota de Crédito	Servicio Contratado Externamente Cliente	
INDICADORES DE GESTION							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICION	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO METODO
Reclamos de Clientes (Objetivo de Calidad)	Reclamos	Mide el % de reclamos efectuados por los clientes por fallas en calidad del producto o servicio, comparándolo con el número de ventas realizadas en el período de análisis.	$\left( \frac{\# \text{ de reclamos recibidos}}{\# \text{ de facturas emitidas}} \right) * 100$	≤4%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Mensual	Seguimiento Reclamo Reporte de Facturación
Costo de Productos Devueltos	Devoluciones	Mide el % del costo de venta de los productos devueltos con respecto a las ventas.	$\left( \frac{\text{costo de los productos devueltos (\$)}}{\text{costo de los productos vendidos (\$)}} \right) * 100$	≤4%			Reporte de Notas de Crédito Reporte de Ventas
RECURSOS			DOCUMENTOS				
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Procedimiento Control de Producto No Conforme				
Gerente Nacional de Ventas, Asesor Comercial	Internet		Política de Devoluciones				
Jefe de Importaciones	Celulares						
Gerente General	Correo electrónico						
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Copia de nota de devolución, copia de nota de crédito	Por secuencial numérico de nota de crédito	Carpeta física notas de crédito	Cronológicamente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	No se permite cambios, ni enmendaduras.	7 años/eliminar	
Copia de nota de devolución, copia de nota de crédito	Servicio contratado externamente						
Solicitud de mejora y satisfacción, atención de mejora y satisfacción	Por secuencial numérico de solicitud de mejora y satisfacción	Carpeta física mejora y satisfacción	Secuencialmente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Se permiten cambios	1 año después del cierre del reclamo/eliminar	
Seguimiento reclamo	Archivo único	Carpeta digital reclamos	N/A	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Se permiten actualizaciones	Permanente/N/A	

Figura 90 Caracterización de Proceso Servicio al Cliente Página 2

4.3.2.6.2. Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos

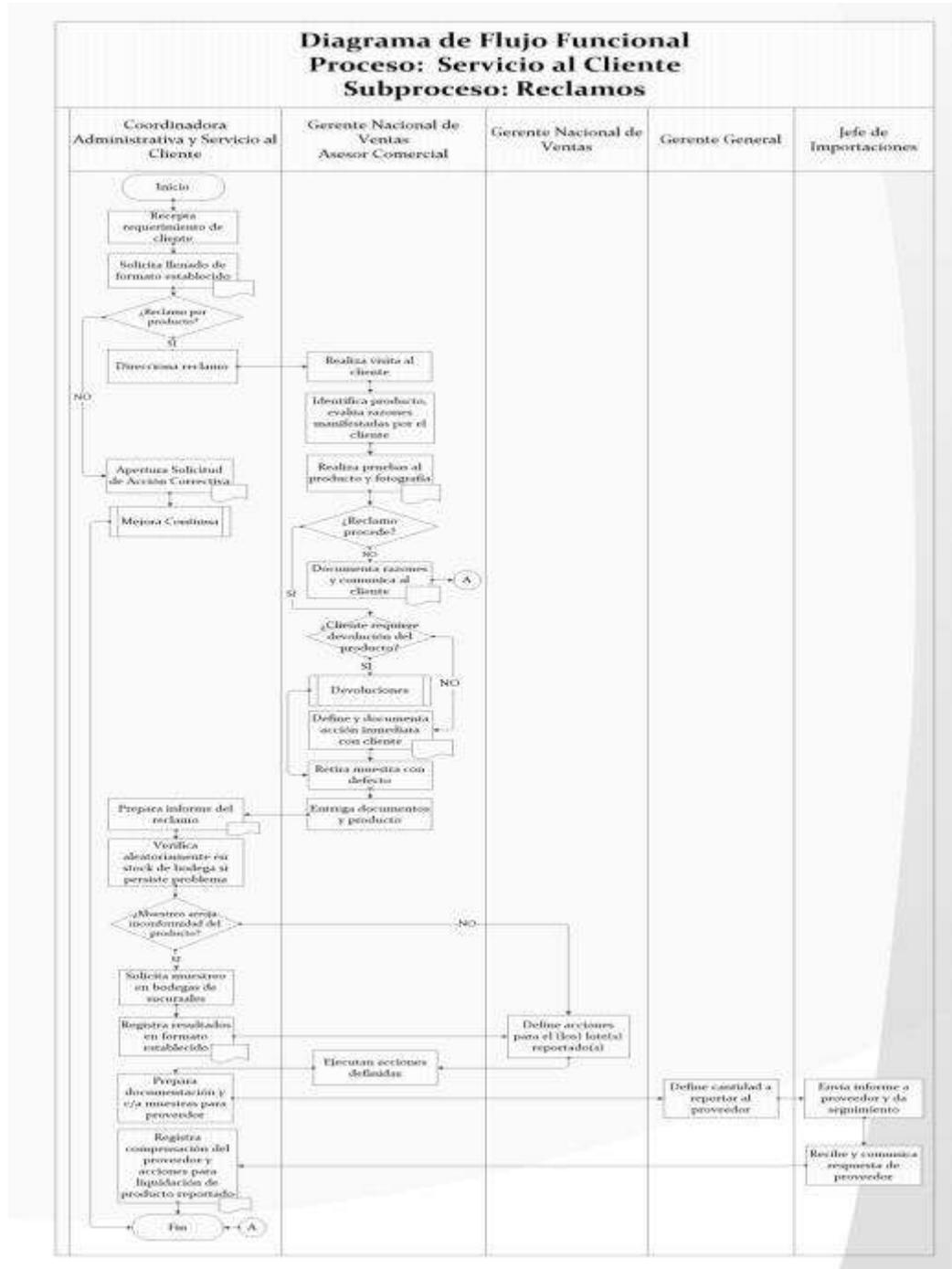


Figura 91 Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos Mejorado

4.3.2.6.3. Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos

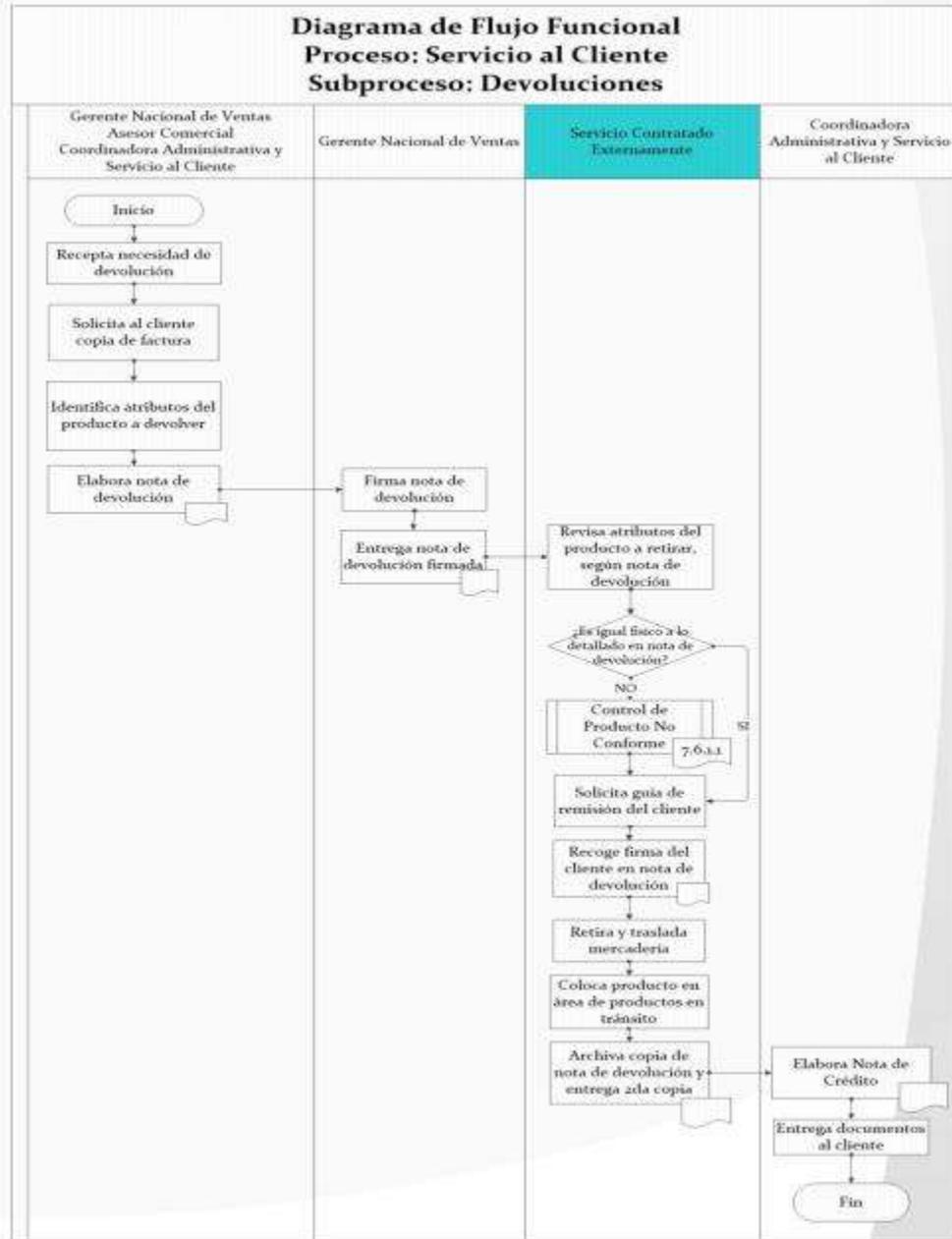


Figura 92 Diagrama de Flujo Subproceso Devoluciones Mejorado

### 4.3.3. Procesos de Apoyo

#### 4.3.3.1. G. Administración del Talento Humano

##### 4.3.3.1.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A. PROCESO: <b>G. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-ATH.009	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los pasos para lograr una eficaz selección de personal y gestionar correctamente las competencias para el mejor desempeño de sus funciones y el consecuente logro de objetivos.					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:	<b>G.1 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente						
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Gerente General	Necesidad de cubrir vacante	Publica requisitos de vacante Analiza y selecciona hojas de vidas Aplica test psicotécnico complementario Proporciona hojas de vida de candidatos preseleccionados	Servicio Contratado Externamente	Manual de Perfil de Cargos Tabla de categoría salarial Resultados de Test Psicotécnico	Hojas de vida de candidatos preseleccionados	Gerente General	
Servicio Contratado Externamente	Hojas de vida de candidatos preseleccionados	Realiza entrevistas a candidatos Selecciona hojas de vida de finalistas	Gerente General	Calificación de etapa	Hojas de vida de candidatos seleccionados	Servicio Contratado Externamente	
Gerente General	Hojas de vida de candidatos seleccionados	Aplica pruebas psicotécnicas Analiza resultados y proporciona parámetros para la selección final	Servicio Contratado Externamente	Calificación de etapa Mínimo 2 candidatos	Análisis de resultados de pruebas psicotécnicas	Gerente General	
Servicio Contratado Externamente	Análisis de resultados de pruebas psicotécnicas	Selecciona a colaborador	Gerente General	Calificación final del proceso de selección	Hoja de vida de candidato seleccionado	Servicio Contratado Externamente	
Gerente General	Hoja de vida de candidato seleccionado	Contacta a candidato Solicita documentación establecida Proporciona formulario de Registro de colaborador Coordina y ejecuta parte del programa de inducción	Servicio Contratado Externamente	Política de RRHH	Programa de Inducción	Jefe inmediato de nuevo colaborador o colaborador saliente	
Servicio Contratado Externamente	Programa de inducción	Realiza inducción del cargo	Jefe inmediato de nuevo colaborador o colaborador saliente	Firma en formato	Programa de Inducción finalizado	Servicio Contratado Externamente	
Gerente General	Programa de Inducción finalizado	Programa exámenes pre-ocupaciones Elabora y registra contrato de trabajo Ingresa en sistema al colaborador Realiza aviso de entrada en el IESS Apertura cuenta bancaria, adecúa puesto de trabajo y entrega suministros de oficina	Servicio Contratado Externamente	Revisión por Gerente General 5 días para trámites legales	Contrato de trabajo Aviso de entrada IESS	Colaborador	
SUBPROCESO:	<b>G.2 GESTIÓN DE COMPETENCIAS</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente						
Selección y Contratación de Personal	Cumplimiento de 9 meses de trabajo	Programa y coordina evaluaciones de desempeño	Servicio contratado externamente	Política de RRHH	Cronograma de Evaluaciones de Desempeño	Gerente General	
Servicio Contratado Externamente	Cronograma de Evaluaciones de Desempeño	Evalúa a colaboradores Evalúa cumplimiento de objetivos de formación proporcionada c/a	Gerente General	Firma de Colaborador y Gerente General	Evaluaciones Realizadas	Servicio Contratado Externamente	
Gerente General	Evaluaciones Realizadas	Tabula información recibida, prepara informe resumen, elabora plan y programa de formación y capacitación	Servicio Contratado Externamente	Indicador de Gestión	Plan y programa de formación y capacitación	Gerente General	
Servicio Contratado Externamente	Plan y programa de formación y capacitación	Revisan plan y programa de formación y aprueban	Gerente General	Firmas en documento	Plan y programa de formación y capacitación aprobado	Servicio Contratado Externamente	

Figura 93 Caracterización de Proceso Administración del Talento Humano Página 1

INDICADORES DE GESTION							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO METODO
Eficacia en selección de personal idóneo	Selección y contratación de Personal	Mide el % de colaboradores que una vez seleccionados tuvieron una permanencia mayor a 90 días (aprobación de período de prueba)	$\left(\frac{\# \text{ de colaboradores con permanencia } > 90 \text{ días}}{\# \text{ de colaboradores seleccionados}}\right) * 100$	≥80%	Servicio Contratado Externamente	Anual	Informe de Selección de Personal
Colaboradores certificados como Competentes (Objetivo de Calidad)	Gestión de Competencias	Mide el % de colaboradores certificados como competentes <b>Nota 1:</b> Un colaborador se certifica como competente cuando la puntuación obtenida en la evaluación de desempeño es mayor a 80/100 puntos.	$\left(\frac{\# \text{ de colaboradores certificados como competentes}}{\# \text{ de colaboradores evaluados}}\right) * 100$	≥80%	Servicio Contratado Externamente	Anual	Informe de Evaluaciones de Desempeño
RECURSOS			DOCUMENTOS				
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Gerente General	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Política de RRHH	Código de Trabajo	Agosto del 2014	Servicio Contratado Externamente	
	Internet						
	Celulares						
	Correo electrónico						
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICIÓN	
Registros de educación, formación, habilidades y experiencia de personal contratado, hojas de vida, registro de colaborador, contrato de trabajo, aviso de entrada, programa de inducción	Servicio contratado externamente						
Calificación proceso selección de personal, Informes de Pruebas	Servicio contratado externamente						
Evaluaciones de Desempeño	Servicio de contratado externamente						
Informe de selección de Personal, Informe de Evaluaciones de Desempeño	Por año	Carpeta física RRHH	Cronológicamente	Gerente General	No se permiten cambios	2 años/Eliminar	

Figura 94 Caracterización de Proceso Administración del Talento Humano Página 2

#### 4.3.3.1.2. Diagrama de Flujo Subproceso Administración del Talento Humano

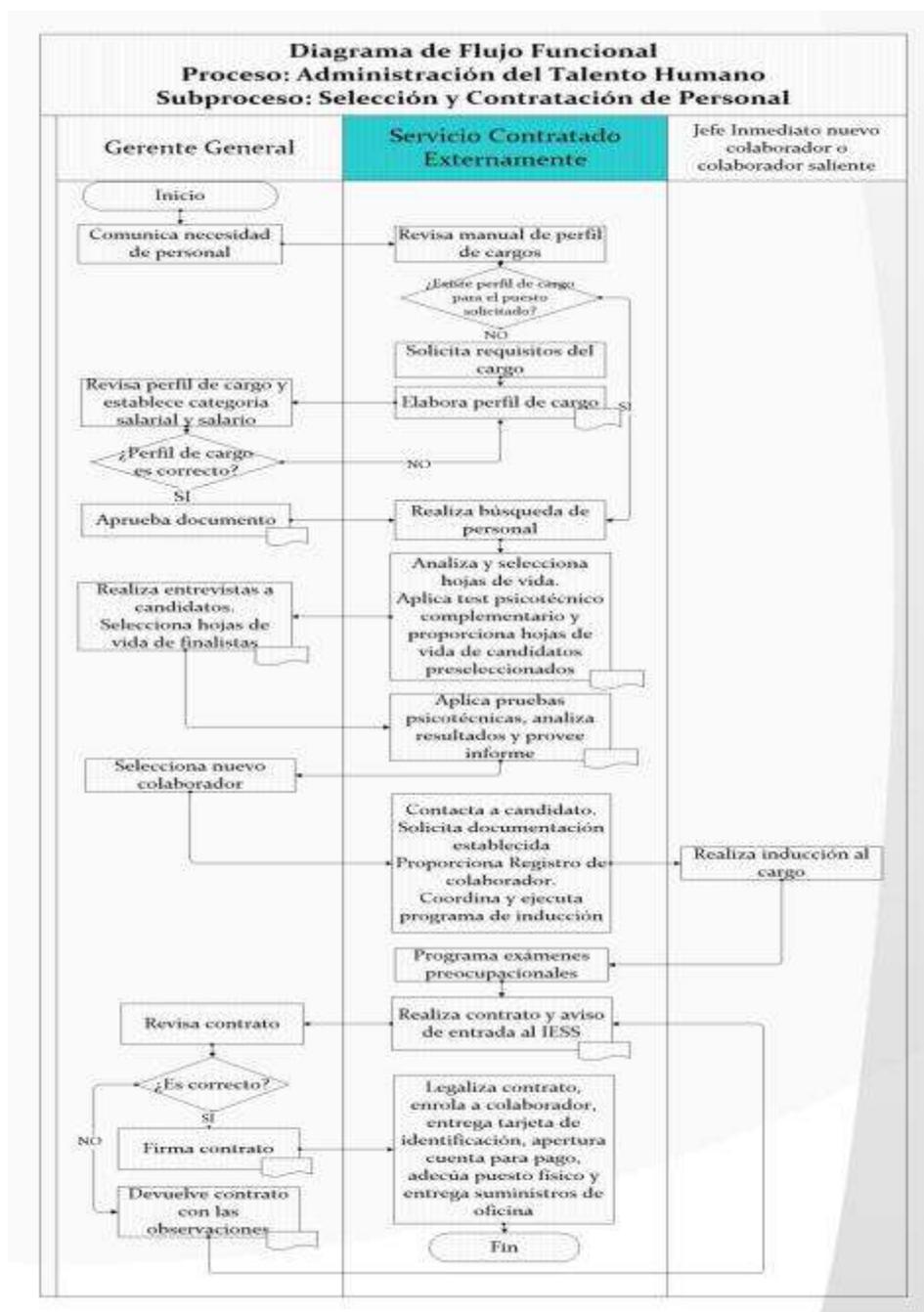


Figura 95 Diagrama de Flujo Subproceso Selección y Contratación de Personal Mejorado

### 4.3.3.1.3. Diagrama de Flujo Subproceso Gestión de Competencias

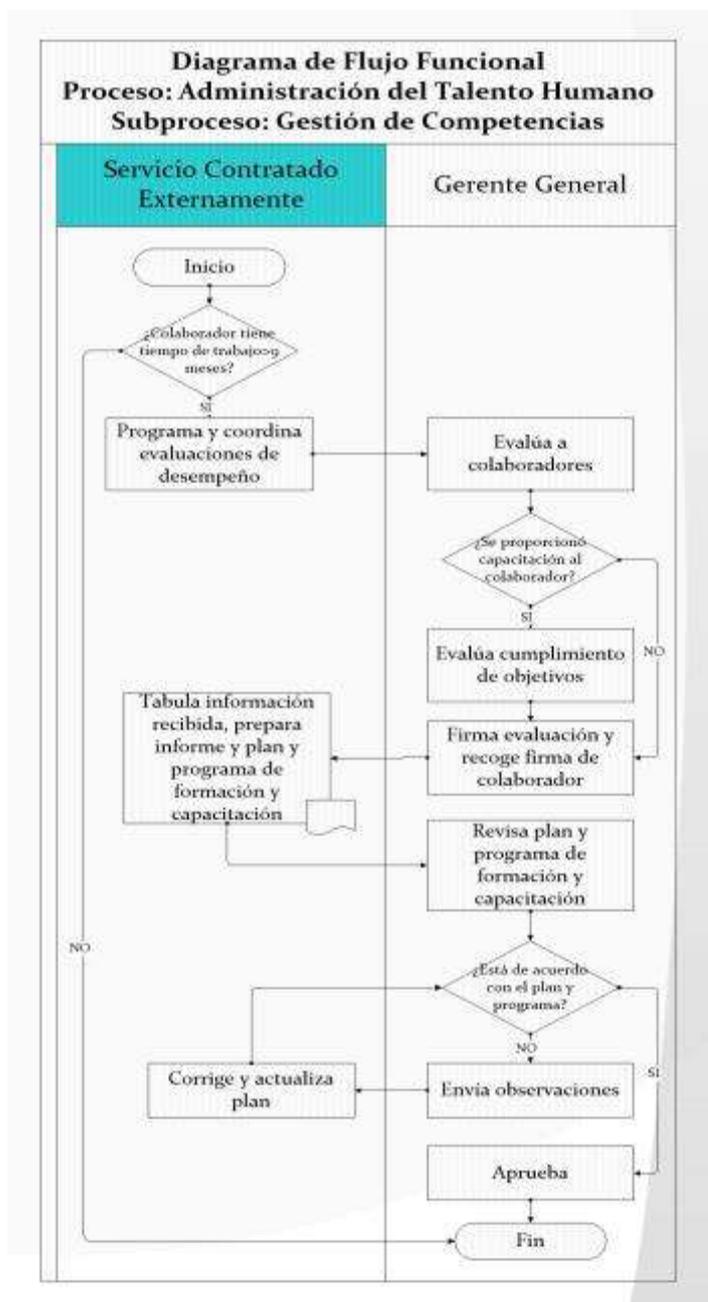


Figura 96 Diagrama de Flujo Subproceso Gestión de Competencias

#### 4.3.3.2. H. Gestión Financiera y Contable

##### 4.3.3.2.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A. PROCESO: <b>H. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-GFC.0010	
	OBJETIVO DEL PROCESO: Preparar y proporcionar información financiera y contable oportuna como soporte a los usuarios para gestión y toma de decisiones					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO: <b>H.1 CONTROL PRESUPUESTARIO</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente							
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Planificación Estratégica Sistema informático	Presupuesto aprobado Resultados del período	Compara resultados financieros con valores presupuestados mensuales	Servicio Contratado Externamente	Reporte comparativo	Reporte comparativo	Gerente General	
Servicio contratado externamente	Reporte comparativo	Toma acciones correctivas y preventivas c/a	Gerente General		Acciones correctivas y preventivas	Servicio contratado externamente	
Gerente General	Acciones correctivas y preventivas	Consigue financiamiento c/a Elabora informe de cumplimiento Elabora indicadores financieros	Servicio contratado externamente	Indicadores financieros Indicador de Gestión	Informe de cumplimiento Indicadores financieros	Gerente General	
SUBPROCESO: <b>H.2 PAGO A PROVEEDORES</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente							
Cliente interno	Orden de compra autorizada Proformas o cotizaciones Factura c/a Comprobante de retención c/a Fechas de vencimiento c/a Reporte de vencimiento c/a	Autoriza débito de carta de crédito c/a Revisa estado de cuenta de proveedor c/a Ingres a factura c/a Emite comprobante de retención Emite cheque o coloca transferencia	Servicio contratado externamente	Política Contable	Comprobante de egreso(chques) revisado Transferencia colocada	Gerente General Presidente	
Servicio contratado externamente	Comprobante de egreso(chques) revisado Transferencia colocada	Firman cheque Aprueban transferencias	Gerente General Presidente	Firmas/aprobaciones conjuntas	Cheques firmados Transferencias aprobadas	Servicio contratado externamente	
Gerente General Presidente	Cheques firmados Transferencias aprobadas	Contabiliza Entrega cheque c/a	Servicio contratado externamente	Comprobante de diario Indicador de Gestión	Comprobante de diario Cheque c/a	Archivo Proveedor	
SUBPROCESO: <b>H.3 MANEJO DE NOMINA</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente							
Sistema Informático	Reportes de Horas Extras, permisos, días no laborados y tabla de préstamos	Verifica descuentos e ingresos de cada colaborador. Genera roles de pago. Elabora cheques o coloca transferencias.	Servicio contratado externamente	Política de RRHH	Comprobante de egreso(chques) revisado Transferencia colocada	Gerente General Presidente	
IESS	Planillas del mes anterior c/a						
Cliente Interno	Reporte de comisiones						

Figura 97 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable Página 1

SUBPROCESO:		H.4 MANEJO DE CAJA CHICA Responsable: Servicio Contratado Externamente					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Cliente Interno	Solicitud de efectivo	Entrega efectivo y elabora vale de caja	Servicio contratado externamente	Política Contable	Efectivo	Cliente Interno	
Servicio contratado externamente	Efectivo	Firma vale de caja Efectúa compra Entrega sustento de compra	Cliente Interno	Firmas en documentos	Comprobantes de venta	Servicio Contratado externamente	
Cliente Interno	Comprobantes de venta	Liquida monto de factura menos valor de retención a cliente interno o proveedor Elabora solicitud de reposición de caja chica y adjunta documentos soportes de gastos Coloca transferencia	Servicio contratado externamente	Política Contable	Transferencia colocada	Gerente General Presidente	
Servicio contratado externamente	Transferencia colocada	Aprueban transferencias	Gerente General Presidente	Aprobaciones conjuntas	Transferencias aprobadas	Servicio contratado externamente	
Gerente General Presidente	Transferencias aprobadas	Contabiliza	Servicio contratado externamente	Comprobante diario	Comprobante de diario	Archivo	
INDICADORES DE GESTION							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Reportes financieros de calidad y a tiempo	Control Presupuestario	Mide el % de reportes financieros que fueron entregados a tiempo y con calidad de información	$\left( \frac{\# \text{ de reportes entregados a tiempo y con calidad de información}}{\# \text{ de reportes entregados}} \right) * 100$	≥90%	Gerente General	Anual	Informe de reportes financieros
Proveedores no pagados a tiempo	Pago a proveedores	Mide el % proveedores a los cuales no se les canceló dentro del plazo de vencimiento del crédito.	$\left( \frac{\# \text{ de proveedores con cartera vencida}}{\# \text{ de proveedores activos}} \right) * 100$	≤20%	Servicio Contratado Externamente	Mensual	Auxiliares de Cuentas por Pagar
Pagos de nómina correctos y efectuados a tiempo	Manejo de nómina	Mide el % de pagos a colaboradores que se hicieron en el plazo correspondiente (quincena y fin de mes) y que se realizaron con valores exactos.	$\left( \frac{\# \text{ de pagos exactos y a tiempo}}{\# \text{ de pagos realizados}} \right) * 100$	≥80%	Servicio Contratado Externamente	Mensual	Resumen de roles de pago

Figura 98 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable Página 2

RECURSOS			DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO		
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO
Gerente General	Sistema Informático, Equipos de Computación	Suministros de Oficina	Política de RRHH	Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	30/07/2010	Servicio Contratado Externamente
Cliente Interno: Coordinadora Administrativa y Servicio al cliente, Gerente nacional de ventas, Jefe de importaciones, Asesor comercial	Internet		Política Contable	Resolución nac-dgerogc14-00787	02/10/2014	
				Ley de régimen tributario interno	01/01/1990	
LISTADO DE REGISTROS						
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICIÓN
Comprobante de egreso, factura, 1ra copia de retención y orden de compra						Servicio contratado externamente
2da copia de comprobante de retención						Servicio contratado externamente
Roles de pago individuales						Servicio contratado externamente
Resumen de roles de pago, registros de horas extras préstamos de empleados						Servicio contratado externamente
Avisos de variación de sueldos, Planillas de fondos de reserva						Servicio contratado externamente
Reporte comparativo	Por mes	Carpeta digital cumplimiento presupuesto	Cronológicamente	Gerente general	No se permiten cambios	2 años/ eliminar
Comprobante de diario y transferencias (cuando aplique solicitudes de reposición, facturas, liquidaciones de compra, 1era copia de comprobante de retención)						Servicio contratado externamente
Comprobante de diario de préstamos						Servicio contratado externamente

Figura 99 Caracterización de Proceso Gestión Financiera y Contable Página 3

#### 4.3.3.2. Diagramas de Flujos de Subprocesos

No se realizó cambio alguno en los flujos de los subprocesos de Gestión Financiera y Contable.

#### 4.3.3.3. I. Mantenimiento

##### 4.3.3.3.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-MAN.011	
PROCESO: <b>I. MANTENIMIENTO</b>		OBJETIVO DEL PROCESO: Efectuar los mantenimientos del edificio, vehículos y equipos de forma oportuna, asegurando la completa operatividad de los mismos.					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:		<b>I.1 MANTENIMIENTO DE VEHICULOS</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente						
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE		
Comercialización	Fechas para entregas	Establece fechas de viaje interprovincial	Gerente Nacional de Ventas	Cronograma mensual	Cronograma mensual	Servicio Contratado Externamente		
Gerente Nacional de Ventas	Cronograma mensual	Verifica que las fechas no coincidan con mantenimiento planificado, confirma fechas y posteriormente efectúa mantenimiento	Servicio contratado externamente	Confirmación vía e-mail Indicador de Gestión	Registro de mantenimiento efectuado	Gerente Nacional de Ventas		
SUBPROCESO:		<b>I.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente						
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Cronograma de Mantenimientos	Ejecuta cronograma y comunica la ejecución de cada mantenimiento	Servicio contratado externamente	Periodicidad de los mantenimientos	Comunicación de mantenimientos efectuados Soportes de los mismos	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente		
Servicio contratado externamente	Comunicación de mantenimientos efectuados	Registra los mantenimientos efectuados	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Indicador de Gestión	Control de mantenimientos	Archivo		
SUBPROCESO:		<b>H.3 MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES</b> Responsable: Servicio Contratado Externamente						
Selección de proveedores	Acuerdo de servicio	Organiza, coordina y efectúa los mantenimientos.	Servicio Contratado Externamente	Evaluación de Proveedores	Instalaciones en buen estado	Cliente interno y externo		
INDICADORES DE GESTION								
NOMBRE	EVALUA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCION	FORMULA DE CALCULO		META	RESPONSABLE DE MEDICION	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO METODO
Mantenimientos no coordinados	Mantenimiento de Vehículos	Mide el % de mantenimientos que se realizaron sin estar previamente planificados y coordinados por lo tanto causarón la no entrega a tiempo del producto.	$\left( \frac{\# \text{ de mantenimientos no coordinados}}{\# \text{ de mantenimientos realizados}} \right) * 100$		$\leq 5\%$	Gerente Nacional de Ventas	Mensual	Registro de mantenimientos
Cumplimiento del cronograma de mantenimiento	Mantenimiento de equipos	Mide el % de mantenimientos que se realizaron en el tiempo solicitado.	$\left( \frac{\# \text{ de mantenimientos realizados a tiempo}}{\# \text{ de mantenimientos realizados}} \right) * 100$		$\geq 90\%$	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Anual	Control de Mantenimientos
RECURSOS			DOCUMENTOS					
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO				
Coordinadora Administrativa y Servicio al cliente	Sistema Informático, Equipos de Computación, internet,	Suministros de Oficina	Cronograma de mantenimientos, Instructivo de Manejo de Termómetros	NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACION	CUSTODIO		
LISTADO DE REGISTROS								
NOMBRE	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	CUSTODIO	PROTECCION	RETENCION/ DISPOSICION		
Cronograma de Mantenimiento con soportes Control de mantenimientos	Por año	Carpeta física Mantenimientos	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	Se permiten actualizaciones	2 años/eliminar		

Figura 100 Caracterización de Proceso Mantenimiento

#### 4.3.3.3.2. Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Vehículo

No se efectuó ningún cambio.

#### 4.3.3.3.3. Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Equipos



Figura 101 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Equipos

#### 4.3.3.3.4. Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento de Instalaciones

Manejado totalmente por el servicio contratado externamente.

#### 4.3.3.4. J. Soporte Informático

##### 4.3.3.4.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Codigo: IN-CP-SIN.012	
						Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
<b>PROCESO: J. SOPORTE INFORMÁTICO</b>	<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Efectuar los mantenimientos del edificio, vehículos y equipos de forma oportuna, asegurando la completa operatividad de los mismos.						
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>J.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b> <b>Responsable: Servicio Contratado Externamente</b>						
<b>PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR CLIENTE</b>	
Cliente Interno	Necesidad de revisión de sistema y/o equipo informático	Contacta a proveedor y comunica el inconveniente suscitado	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registro de mantenimientos correctivos	Necesidad de soporte técnico	Servicio contratado externamente	
Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Necesidad de soporte técnico	Brinda respuesta y/o solución Realiza visita técnica c/a Elabora propuesta	Servicio contratado externamente	Pago mensual por servicio	Propuesta c/a	Gerente General	
Servicio contratado externamente	Propuesta c/a	Evalúa propuesta Negocia y aprueba	Gerente General	Visto bueno	Visto bueno para ejecución de servicio	Servicio contratado externamente	
Gerente General	Visto bueno para ejecución de servicio	Resuelve inconveniente o ejecuta servicio Emite informe de soporte técnico	Servicio contratado externamente	Evaluación de proveedores Indicador de gestión Registro de mantenimientos correctivos	Informe de soporte técnico	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>J.2 RESPALDO DE INFORMACION</b> <b>Responsable: Servicio Contratado Externamente</b>						
Servicio contratado externamente	Fecha y hora para generar respaldo	Cierran sesión en sistema	Cliente interno	N/A	Sesión cerrada	Servicio contratado externamente	
Cliente interno	Sesión cerrada	Obtiene respaldo de información	Servicio contratado externamente	Fecha y hora del respaldo Indicador de Gestión	Archivo de Respaldo Liberación para uso del sistema	Respaldo digital Coordinadora Administrativa y servicio al cliente	
Servicio contratado externamente	Liberación para uso del sistema	Comunica liberación para uso de sistema	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	Control de respaldos de información	Control de respaldos de información	Archivo	

Figura 102 Caracterización de Proceso Soporte Informático

INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALUA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Eficacia del servicio	Mantenimiento Correctivo	Mide el % de mantenimientos correctivos reiterativos a razón del mismo inconveniente.	$\left( \frac{\# \text{ de mantenimientos correctivos reinidentes}}{\# \text{ de mantenimientos correctivos realizados}} \right) * 100$	≤5%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Trimestral	Registro de mantenimientos correctivos
Tiempo perdido	Respaldo de Información	Mide el % de horas laborables perdidas a razón de no uso del sistema por respaldos de información	$\left( \frac{\# \text{ de horas tomadas en la ejecución de respaldos de información}}{8 * \text{ días laborables}} \right) * 100$	≤10%	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Mensual	Control de respaldos de información
RECURSOS				DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Coordinadora Administrativa y Servicio al cliente	Sistema Informático, Equipos de Computación, internet, Disco externo, unidades USB	Suministros de Oficina					
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Registro de mantenimiento correctivos Control de respaldos de información	Por año	Carpeta física Soporte Informático	Cronológicamente	Coordinadora administrativa y servicio al cliente	Se permiten actualizaciones	2 años/eliminar	

Figura 103 Caracterización de Proceso Soporte Informático Página 2

#### 4.3.3.4.2. Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimientos Correctivos

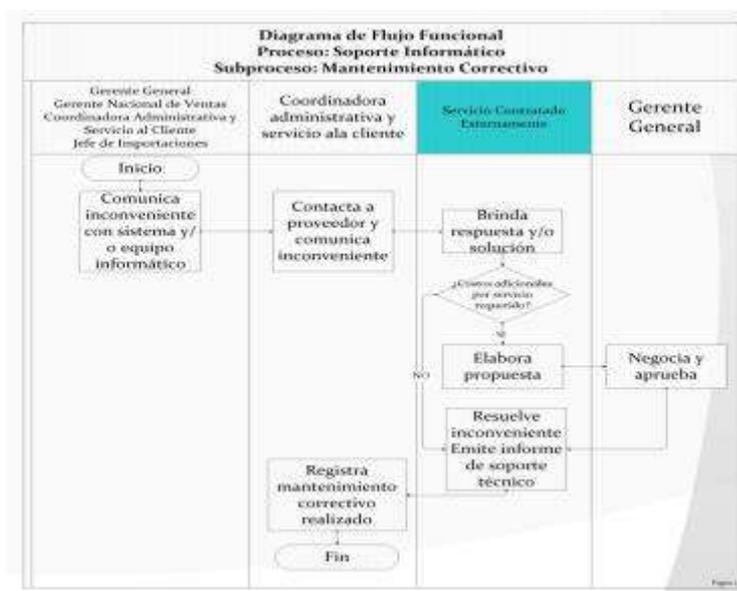


Figura 104 Diagrama de Flujo Subproceso Mantenimiento Correctivo

#### 4.3.3.4.3. Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información

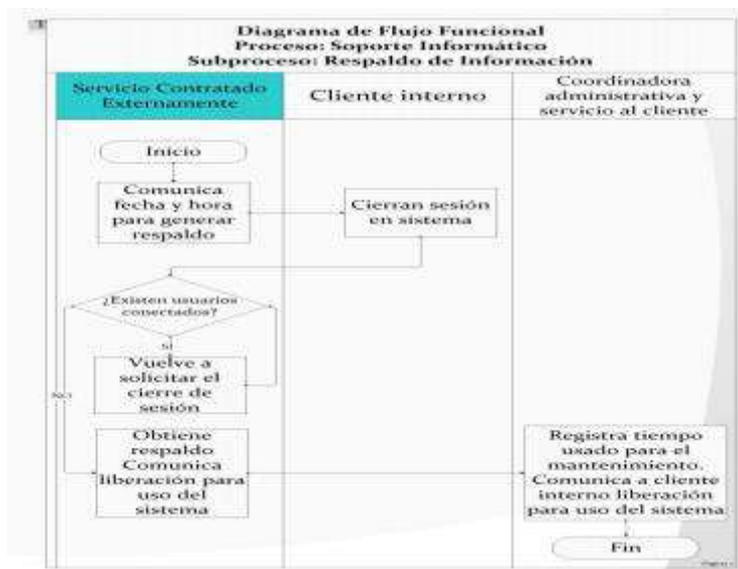


Figura 105 Diagrama de Flujo Subproceso Respaldo de Información Mejorado

### 4.3.3.5. K. Mensajería y Limpieza

#### 4.3.3.5.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A. PROCESO: <b>K. MENSAJERÍA Y LIMPIEZA</b>		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-MYL.013	
						Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
		<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Lograr una correcta entrega de correspondencia y/o trámites. Mantener las instalaciones limpias e íntegras, cuidando siempre la imagen del edificio					
SUBPROCESO:		<b>K.1 MENSAJERÍA</b> <b>Responsable: Servicio Contratado Externamente</b>					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Cliente Interno	Requerimientos y destinos para mensajería	Realiza mensajería Comunica inconvenientes c/a Entrega a cliente interno los resultados de la ruta	Servicio contratado externamente	Horarios específicos para trámites Hoja de ruta diaria de mensajería Indicador de Gestión	Resultados de ruta	Cliente interno	
SUBPROCESO:		<b>K.2 LIMPIEZA DE EDIFICIO</b> <b>Responsable: Servicio Contratado Externamente</b>					
Subproceso manejado totalmente por el servicio contratado externamente. Se controlará a través de evaluación de proveedores							
INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Cumplimiento de encargos de mensajería	Mensajería	Mide el % de encargos de mensajería cumplidos en el tiempo solicitado.	$\left( \frac{\# \text{ de encargos ejecutados a tiempo}}{\# \text{ de encargos requeridos}} \right) * 100$	≥95%	Servicio contratado externamente	Semanal	Ruta diaria de mensajería
RECURSOS			DOCUMENTOS				
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Ruta diaria de mensajería						Servicio Contratado Externamente	

Figura 106 Caracterización de Proceso Mensajería y Limpieza

**4.3.3.5.2. Diagrama de Flujo Subproceso Mensajería**

No se realizó ningún cambio en este subproceso.

**4.3.3.5.3. Diagrama de Flujo Subproceso Limpieza de Edificio**

Subproceso manejado totalmente por el servicio contratado externamente. Se controlará a través de evaluaciones a proveedores.

**4.3.3.6. L. Subproceso Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.**

En este nuevo proceso, creado con el objetivo de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se establecerán la metodología, pasos y responsables para evaluar a los proveedores.

La Norma establece que se evalúe y se seleccione a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización<sup>23</sup>. En Insumed S.A. hay un sinnúmero de proveedores, sin embargo no todos proveen productos o servicios con el mismo grado de importancia para el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual el primer paso fue clasificar los diferentes tipos de

---

<sup>23</sup> Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, capítulo 7, cláusula 7.4.1 "Proceso de Compras"

proveedores para establecer criterios de selección y evaluación, tal como se muestra en la siguiente tabla:

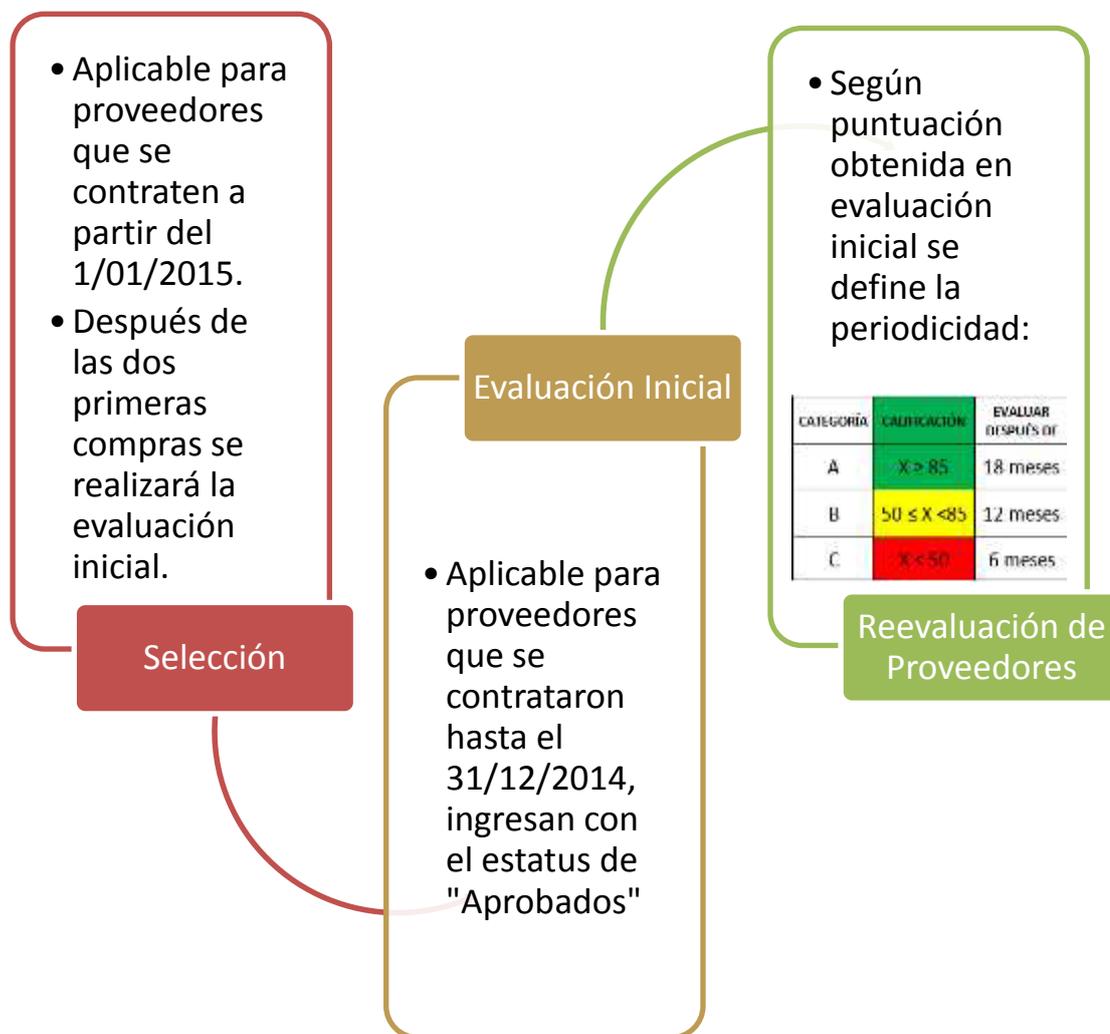
**Tabla 21 Clasificación de Proveedores y Metodología de Selección y Evaluación**

<b>Clasificación de Proveedores Insumed S.A.</b>			
<b>Tipo de Proveedor</b>	<b>Características</b>	<b>Proveedores Involucrados</b>	<b>Metodología de Selección y Evaluación</b>
Directos	Proveen productos o servicios esenciales para el desarrollo de actividades primarias o del giro del negocio. Su mal desempeño afecta la satisfacción del cliente de forma directa.	Proveedores de insumos locales e internacionales.	Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores a través de criterios cualitativos.
		Proveedores de procesos claves como almacenamiento y distribución.	1. Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores a través de criterios cualitativos. 2. Indicadores de gestión.
Indirectos	Proveen productos o servicios que complementan el uso o desempeño de los productos o servicios proporcionados por el proveedor directo. Su mal desempeño afecta la satisfacción del cliente de forma indirecta.	Proveedores de: Servicios de logística internacional. Servicios de comercio exterior. Servicios relacionados al producto. Sistema Informático.	Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores a través de criterios cualitativos.
		Proveedores de procesos de apoyo como: Administración de talento humano, gestión financiera y contable, mantenimiento, soporte informático mensajería y limpieza.	1. Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores a través de criterios cualitativos. 2. Indicadores de gestión.
Otros	Proveen productos o servicios de apoyo a las actividades administrativas. Su mal desempeño difícilmente afectaría la satisfacción del cliente.	Proveedores de suministros de oficina, suministros de limpieza, cafetería, equipos de computación, etc.	Se seleccionan con la presentación mínima de 3 proformas, siempre y cuando el monto de compra sea superior a \$500.00; para montos menores solo se realizará con una cotización. El responsable de la compra evaluará informalmente el desempeño del proveedor cuando observe que el mismo no ha sido el esperado y se cambiará inmediatamente.

**Autor:** Lilibeth León

**Fuente:** Insumed S.A.

**4.3.3.6.1. Metodología de Selección, evaluación inicial y reevaluación de Proveedores Directos e Indirectos**



**Figura 107 Metodología de Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores directos e indirectos**

#### 4.3.3.6.2. Criterios de Selección de proveedores Directos e Indirectos y forma de calificación

##### 4.3.3.6.2.1. Proveedores Directos

##### 4.3.3.6.2.1.1. Proveedores de Insumos Médicos Locales e Internacionales

Se seleccionará al proveedor que al final de la evaluación obtenga una calificación mínima de 70 puntos, en base a los siguientes criterios:

Descripción de Criterios y Puntaciones				
Criterio	Peso (%)		Descripción	Puntaje
	Internacional	Local		
Precio	30	30	Evaluado en base al margen estimado de ganancia que resulta al comparar el precio ofrecido por el proveedor y el precio referencia de la información del registro "Investigación inicial de productos nuevos"	Más del 80% - 5 puntos Del 40% al 80% - 3 Puntos Menos del 40% - 1 Punto
Antecedentes del Proveedor	30	30	Se refiere a la información financiera, comercial y legal que proporcione el proveedor para avalar y acreditar su estatus.	Cumplimiento Numeral 1, 2 y 3 - 5 Puntos Cumplimiento Numeral 1 y 2; o 1 y 3 - 3 Puntos Cumplimiento Numeral 1 - 1 Punto
Forma de Pago	20	20	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor después de la segunda o tercera compra.	Crédito mayor a 90 días - 5 Puntos Crédito entre 90 y 30 días - 3 Puntos Pago al contado - 1 Punto
Variedad de producto	15	20	Evaluado en base al número de productos, de interés para la empresa, que ofrece el proveedor	Más de 8 productos - 5 Puntos De 4 a 8 productos - 3 Puntos De 1 a 3 productos - 1 Punto
Participación en costos iniciales	5	N/A	Se refiere a la predisposición de cobertura de gastos por parte del proveedor.	Cubre costos de muestras, envíos y legalización de documentos - 5 Puntos Cubre costos de muestras y envíos - 3 Puntos Sólo cubre costos de muestras o no los cubre - 1 Punto

Figura 108 Criterios para seleccionar proveedores de Insumos Médicos

ANTECEDENTES PARA PROVEEDOR INTERNACIONAL
1.- Documentos Habilitantes para Registro Sanitario o Documento del país proveniente
2.- AQL (estándar de calidad del fabricante, niveles de tolerancia)
3.- Otros Certificados de Sistemas de gestión o calidad (9001, 18001, 14001, etc.)

Figura 109 Antecedentes para proveedor Internacional

ANTECEDENTES PARA PROVEEDOR LOCAL
1.- Registro sanitario vigente de los productos, así como cumplimiento de requisitos legales de etiquetado.
2.- AQL (estándar de calidad del fabricante, niveles de tolerancia)
3.- Otros Certificados de Sistemas de gestión o calidad (9001, 18001, 14001, etc.)

Figura 110 Antecedentes para proveedor Local

#### 4.3.3.6.2.1.2. Proveedores de Procesos Claves:

##### Almacenamiento y Distribución

Los procesos Almacenamiento y Distribución se han contratado externamente a causa de motivos comerciales, ya que son proporcionados por una empresa del mismo Grupo Empresarial al que pertenece Insumed S.A. La opción de seleccionar un proveedor diferente al actual es casi nula, sin embargo estos serían los criterios al momento de seleccionar un proveedor que proporcione estos procesos:

Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Infraestructura	25	<p>Evaluated en base a la infraestructura que ofrece el proveedor para almacenar los productos de Insumed S.A.</p> <p>Insumed S.A. requiere para el correcto funcionamiento de:</p> <p>1. estanterías; 2. área climatizada; 3. área de recepción y despacho; 4. área de cuarentena y 5. área de rechazos y bajas.</p>	<p>Proveedor ofrece y dispone de todas las áreas requeridas - 5 Puntos.</p> <p>Proveedor ofrece y dispone sólo de 3 áreas de las requeridas - 3 Puntos</p> <p>Proveedor ofrece menos de 3 áreas de las requeridas - 1 Punto</p>
Requisitos legales	25	<p>Evaluated en base al estatus del proveedor a lo que refiere cumplir con los requisitos legales impuestos mediante normativa ecuatoriana.</p>	<p>Proveedor posee permiso de funcionamiento como almacenamiento y distribuidora farmacéutica y además cuenta con el certificado de buenas prácticas de almacenamiento - 5 Puntos</p> <p>Proveedor sólo posee permiso de funcionamiento como almacenamiento y distribuidora farmacéutica - 3 Puntos</p> <p>Proveedor no posee esta documentación pero posee documentación legal básica como RUC - 1 Punto</p>
Disponibilidad de Recursos	25	<p>Evaluated en base a los recursos que dispone el proveedor para ejecutar el servicio requerido.</p> <p>Insumed S.A. requiere de:</p> <p>1. Personal de bodega para recibir, despachar y entregar los productos. 2. Personal administrativo que realice facturación 3. Vehículos propios para realizar las entregas locales y nacionales.</p>	<p>Proveedor ofrece y dispone de los 3 requerimientos - 5 Puntos</p> <p>Proveedor ofrece y dispone sólo 2 de los 3 requerimientos - 3 Puntos</p> <p>Proveedor ofrece y dispone sólo 1 o ninguno de los 3 requerimientos - 1 Punto</p>
Precio	15	<p>Evaluated en base a la metodología de cálculo para los cobros del servicio establecidos por el proveedor.</p>	<p>Proveedor cobra por el servicio un proporcional del monto vendido - 5 Puntos</p> <p>Proveedor cobra por algunos servicios montos constantes y por otros montos variables - 3 Puntos</p> <p>Proveedor cobra por el servicio completo un valor constante- 1 Punto</p>
Facilidades del servicio	10	<p>Se refiere a la predisposición que ofrece el proveedor para establecer mejoras en los procesos requeridos.</p>	<p>Proveedor brinda total predisposición para establecer e implementar cambios en los procesos - 5 Puntos</p> <p>Proveedor brinda total predisposición para establecer e implementar cambios en los procesos siempre y cuando se pague un valor adicional por cada cambio - 3 Puntos</p> <p>Proveedor brinda el servicio bajo sus propios métodos sin opciones a retroalimentación del cliente - 1 Punto</p>

Figura 111 Criterios para seleccionar proveedores de procesos de almacenamiento y distribución

#### 4.3.3.6.2.2. Proveedores Indirectos

##### 4.3.3.6.2.2.1. Proveedores de Servicios de Logística

Internacional, Servicios de Comercio Exterior y Servicios Relacionados al producto y Sistema Informático

Servicios de Logística Internacional			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
<b>Servicio de Comercio Exterior/ Servicios relacionados al producto</b>			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Cumplimiento de requisitos	30	Evaluated a razón del ajuste del servicio ofrecido versus nuestras necesidades.	El servicio ofrecido se ajusta totalmente a nuestras necesidades - 5 Puntos. El servicio ofrecido se ajusta medianamente a nuestras necesidades- 3 Puntos. El servicio ofrecido se ajusta muy poco a nuestras necesidades - 1 Punto.
Precio	30	Se refiere al valor en dólares establecido para el producto/servicio contratado, realizando la comparación con el mercado.	Precio más bajo al del mercado - 5 puntos Precio igual al mercado- 3 Puntos Precio superior al mercado - 1 Punto
Años de experiencia	20	Se refiere a los años de experiencia que posee el proveedor dentro de la actividad comercial.	Más de 10 años de experiencia - 5 puntos. Entre 5 y 10 años de experiencia - 3 puntos. Menos de 5 años de experiencia - 1 punto.
Forma de Pago	20	Se refiere a los días de crédito que ofrece el proveedor.	Crédito mayor o igual a 30 días - 5 Puntos Crédito menor a 30 días y mayor o igual a 15 días- 3 Puntos Crédito menor a 15 días - 1 Punto
tecnología		reservas por rastreo de la carga	Seguimiento lo realiza a través de correo electrónico - 1 Punto.

**Figura 113 Criterios para seleccionar proveedores de servicio informático, servicio de comercio exterior y Servicios relacionados al producto**

Se considera como Proveedores de servicios relacionados al producto a los proveedores de trámites legales como el registro sanitario y los artes.

Sistema Informático			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Especialización/sectorización del software	30	Evalúado a razón del ajuste del software a nuestras necesidades.	El software se ajusta totalmente a nuestra actividad comercial – 5 Puntos. El software se ajusta medianamente a nuestra actividad comercial – 3 Puntos. El software está diseñado para una actividad comercial totalmente diferente a la nuestra – 1 Punto.
Tipo de software	25	Evalúado a razón de facilidades a futuras adaptaciones o cambios que se requieran para el sistema.	Proveedor vende software abierto, se pueden realizar cambios sin dependencia del proveedor – 5 Puntos. Proveedor vende software abierto, se pueden realizar cambios con dependencia del proveedor – 3 Puntos. Proveedor vende software cerrado, no se pueden efectuar cambios – 1 Punto.
Precio	20	Se refiere al valor en dólares establecido para el producto/servicio contratado, realizando la comparación con el mercado.	Precio más bajo al del mercado – 5 puntos. Precio igual al mercado - 3 Puntos. Precio superior al mercado - 1 Punto.
Años de experiencia	15	Se refiere a los años de experiencia que posee el proveedor dentro de la actividad comercial.	Más de 10 años de experiencia – 5 puntos. Entre 5 y 10 años de experiencia – 3 puntos. Menos de 5 años de experiencia – 1 punto.
SopORTE técnico	10	Evalúado en base a la disponibilidad de infraestructura y tecnología que posee el proveedor.	Proveedor ofrece soporte técnico vía presencial - 5 puntos. Proveedor ofrece soporte técnico a través de acceso remoto - 3 puntos. Proveedor ofrece soporte técnico a través de manuales establecidos previamente - 1 punto.

**Figura 114 Criterios para seleccionar proveedores de sistema informático**

#### 4.3.3.6.2.2.2. Proveedores de Procesos de Apoyo:

**Administración del talento humano, gestión financiera y contable, mantenimiento, soporte informático, mensajería y limpieza.**

Los procesos de apoyo se han contratado externamente a causa de motivos comerciales, ya que son proporcionados por una empresa del mismo Grupo Empresarial al que pertenece Insumed S.A. La opción de seleccionar un proveedor diferente al actual es casi nula, sin embargo estos serían los criterios al momento de seleccionar un proveedor que proporcione estos procesos:

Proveedores de Procesos de Apoyo			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Cumplimiento de requisitos	40	Evalúado a razón del ajuste del servicio ofrecido versus nuestras necesidades.	El servicio ofrecido se ajusta totalmente a nuestras necesidades - 5 Puntos. El servicio ofrecido se ajusta medianamente a nuestras necesidades- 3 Puntos. El servicio ofrecido se ajusta muy poco a nuestras necesidades - 1 Punto.
Personal calificado	25	Evalúado a razón del personal que posee el proveedor para desempeñar los procesos requeridos.	El proveedor cuenta mayormente con personal calificado y constantemente capacitado - 5 Puntos. El proveedor cuenta con algunos colaboradores calificados y otros sin experiencia - 3 Puntos. El proveedor cuenta mayormente con personal sin experiencia en el área requerida - 1 Punto.
Facilidades del servicio	20	Se refiere a la predisposición que ofrece el proveedor para establecer mejoras en los procesos requeridos.	Proveedor brinda total predisposición para establecer e implementar cambios en los procesos siempre y cuando se pague un valor adicional por cada cambio - 3 Puntos. Proveedor brinda el servicio bajo sus propios métodos sin opciones a retroalimentación del cliente - 1 Punto.
Precio	15	Evalúado en base a la metodología de cálculo para los cobros del servicio establecidos por el proveedor.	Proveedor cobra por el servicio completo un valor constante- 5 Puntos. Proveedor cobra por algunos servicios montos constantes y por otros montos variables - 3 Puntos. Proveedor cobra por el servicio un proporcional del monto vendido - 1 Punto.

Figura 115 Criterios para seleccionar proveedores de procesos de apoyo

#### 4.3.3.6.3. Criterios para evaluar proveedores directos e indirectos

##### 4.3.3.6.3.1. Proveedores Directos

##### 4.3.3.6.3.1.1. Proveedores de Insumos Médicos Locales e Internacionales

INSUMOS MÉDICOS			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Calidad	45	Evalúado en base a las no conformidades generadas a la recepción del producto y cantidad de reclamos realizados al proveedor.	2 no conformidades menores y 0 mayores - 5 Puntos. De 2 a 5 no conformidades menores y/o 1 mayor- 3 Puntos. Más de 5 no conformidades menores y/o más de 1 mayor - 1 Punto.
Seriedad	25	Indica el nivel de cumplimiento del tiempo ofrecido de embarque.	Satisface Totalmente los plazos y acuerdos - 5 Puntos. Satisface Medianamente los plazos y acuerdos - 3 Puntos. No Satisface los plazos y acuerdos - 1 Punto.
Atención a reclamos	20	Se evaluará en base a la metodología de atención al cliente y solución de reclamos.	Soluciona reclamo en menos de 30 días - 5 puntos. Soluciona reclamo en menos de 90 días - 3 puntos. Soluciona reclamo en más de 90 días - 1 punto.
Forma de Pago	10	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 90 días - 5 Puntos. Entre 90 y 30 días - 3 Puntos. Al contado - 1 Punto.
No Conformidades mayores: El efecto o resultado del reclamo es la no comercialización del producto (lote) y/o retiro del mercado.			
No Conformidades menores: El efecto o resultado del reclamo no impide la comercialización del producto (lote).			

Figura 116 Criterios para evaluar y reevaluar a proveedores de Insumos Médicos locales e internacionales

#### 4.3.3.6.3.1.2. Proveedores de Procesos Claves:

##### Almacenamiento y Distribución

Para la evaluación de estos procesos se establecieron algunos indicadores de gestión que contribuyen a que la evaluación del proveedor sea objetiva, debido al grado de su importancia.

PROCESO ALMACENAMIENTO			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Tiempo de recepción del producto compras locales	10%	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos [70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos [50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos [30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta -1 Punto
Tiempo de recepción del producto importaciones	10%		
Precisión en manejo de inventario	40%		
Costo de ajustes positivos	20%		
Costo de ajustes negativos	20%		

Figura 117 Criterios para evaluar proceso de Almacenamiento

PROCESO DISTRIBUCIÓN			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Entregas a tiempo	50%	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos [70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos [50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos [30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta -1 Punto
Entregas completas	50%		

Figura 118 Criterios para evaluar proceso de Distribución

#### 4.3.3.6.3.2. Proveedores Indirectos

##### 4.3.3.6.3.2.1. Proveedores de Servicios de Logística

Internacional, Servicios de Comercio Exterior y Servicios Relacionados al producto y Sistema Informático

SERVICIOS DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL/ SERVICIOS DE COMERCIO EXTERIOR			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Cumplimiento de plazos	40	Se refiere al cumplimiento de los días ofrecidos para el tránsito de la mercadería y/o la entrega del producto o servicio.	Cumple siempre con el plazo ofrecido - 5 puntos Cumple usualmente con los plazos ofrecidos - 3 puntos Nunca cumple con el plazo ofrecido - 1 punto
Tiempo de respuesta	25	Se refiere a la rapidez promedio de respuesta del proveedor en cuanto a cotizaciones, consultas o solicitudes.	Menor a 2 días - 5 puntos Entre 2 y 5 días - 3 puntos Mayor a 5 días - 1 punto
Frecuencia de monitoreo de la carga o trámite	10	Se refiere a la frecuencia con la que el proveedor informa sobre el tránsito de la mercadería o estatus de trámite	Informa con frecuencia el estatus de la mercadería o servicio - 5 puntos Informa sólo el embarque y la llegada de la mercadería o servicio- 3 puntos Se debe preguntar por el estatus de la mercadería o servicio- 1 punto
Forma de Pago	25	Se refiere a los días de crédito que ofrece el proveedor.	Mayor o igual a 30 días - 5 Puntos Menor a 30 días y mayor o igual a 15 días- 3 Puntos Menor a 15 días - 1 Punto

Figura 120 Criterios para evaluar proveedores de servicios de logística internacional v servicios de comercio exterior

SERVICIOS RELACIONADOS AL PRODUCTO			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Competencia del proveedor	40	Evaluado en base a la competencia del proveedor para ofrecer el servicio y atender nuestros requerimientos.	Proveedor brinda soporte/asesoría adecuada - 5 puntos. Proveedor brinda soporte/asesoría media - 3 puntos. Proveedor brinda soporte/asesoría deficiente - 1 punto.
Cumplimiento de plazos	30	Se evalúa en base a la frecuencia con la que el proveedor cumple a tiempo con nuestros requerimientos.	Siempre cumple con el plazo acordado - 5 puntos Usualmente cumple con el plazo acordado - 3 puntos Nunca cumple con el plazo acordado - 1 punto
Tiempo de respuesta	30	Se refiere a la rapidez promedio de respuesta del proveedor en cuanto a cotizaciones, consultas y/o solicitudes.	Proveedor responde nuestros requerimientos inmediatamente- 5 puntos Proveedor responde nuestros requerimientos después de algunos días razonables - 3 puntos Proveedor no responde nuestros requerimientos y se debe buscar varios medios para lograr un contacto - 1 punto

Figura 119 Criterios para seleccionar proveedores de servicios relacionados al producto

SISTEMA INFORMÁTICO			
Descripción de Criterios y Puntaciones			
Criterio	Peso (%)	Descripción	Puntaje
Rapidez de respuesta	30	Evaluated en base al tiempo en el cual el proveedor soluciona los inconvenientes surgidos.	Generalmente soluciona el inconveniente durante el día en que surgió - 5 puntos Generalmente soluciona el inconveniente durante la semana en que surgió - 3 puntos Generalmente soluciona el inconveniente después o no soluciona el inconveniente - 1 punto.
Soporte técnico	10	Evaluated en base a la disponibilidad de infraestructura y tecnología que posee el proveedor.	Usualmente brinda soporte técnico vía presencial y/o a través de acceso remoto - 5 puntos Usualmente brinda soporte técnico a través de indicaciones escritas u orales - 3 puntos. Solo brinda soporte técnico a través de manuales establecidos previamente - 1 punto.
Facilidades del servicio y/o producto	20	Evaluated en base a los resultados percibidos por el usuario en cuanto al producto usado y/o servicio prestado.	El producto y/o servicio facilita la realización de actividades diarias - 5 puntos. El producto y/o servicio necesita de trabajos adicionales - 3 puntos. El producto y/o servicio no es útil para las actividades del usuario - 1 punto.
Confiablez de la información	30	Evaluated en base al nivel de seguridad que brinda el sistema	Generalmente la información proporcionada por el sistema es la correcta - 5 puntos. Generalmente la información proporcionada por el sistema presenta diferencias entre módulos - 3 puntos. Generalmente la información proporcionada por el sistema es totalmente errada - 1 punto.
Competencia técnica del personal	10	Evaluated en base a la competencia del personal del proveedor para solucionar problemas.	Personal conoce y brinda soporte adecuado para la resolución de problemas - 5 puntos. Personal no conoce y requiere de soporte adicional para la resolución de problemas - 3 puntos. Personal no posee la competencia adecuada para la resolución de problemas - 1 punto.

Figura 121 Criterios para evaluar a proveedor de sistema informático

#### 4.3.3.6.3.2.2. Proveedores de Procesos de Apoyo:

**Administración del talento humano, gestión financiera y contable, mantenimiento, soporte informático, mensajería y limpieza.**

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Eficacia en selección de personal idóneo	30%	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos [70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos [50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos [30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta -1 Punto
Colaboradores certificados como Competentes (Objetivo de Calidad)	30%		
Disponibilidad de Registros	20%	Evaluated a razón del correcto almacenamiento, custodia, recuperación y protección de registros de educación, formación y habilidades.	Siempre el proveedor mantiene todos los registros en orden - 5 Puntos. Usualmente el proveedor mantiene todos los registros en orden - 3 Puntos. Rara vez el proveedor mantiene todos los registros en orden - 1 Punto.
Seguimiento de Políticas	20%	Evaluated a razón de la frecuencia con la cual el proveedor cumple con las políticas establecidas para realizar el proceso.	Siempre el proveedor cumple las políticas- 5 Puntos. Usualmente el proveedor cumple las políticas - 3 Puntos. Rara vez el proveedor cumple las políticas - 1 Punto.

Figura 122 Criterios para evaluar proceso de administración del talento humano

PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Reportes financieros de calidad y a tiempo	40	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos (70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos (50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos (30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta - 1 Punto
Proveedores no pagados a tiempo	20		
Pagos de nómina correctos y efectuados a tiempo	30		
Disponibilidad del fondo de caja chica	10		

**Figura 124 Criterios para evaluar a proceso de gestión financiera y contable**

PROCESO MANTENIMIENTO			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Mantenimientos no coordinados	30	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos (70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos (50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos (30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta - 1 Punto
Cumplimiento del cronograma de mantenimiento	30		
Estado de los equipos, instalaciones y vehículos	20	Evaluado a razón de la frecuencia con la que se observan en buen estado los activos.	Siempre el proveedor mantiene todos los activos en buen estado - 5 Puntos. Usualmente el proveedor mantiene los activos en buen estado - 3 Puntos. Rara vez el proveedor mantiene todos los activos en buen estado - 1 Punto.
Cumplimiento de trámites de vehículos	20	Evaluado a razón del cumplimiento oportuno y debido seguimiento de los trámites de matriculación, revisión vehicular y seguro contra accidentes.	Siempre el proveedor realiza los trámites a tiempo - 5 Puntos. Usualmente el proveedor realiza los trámites a tiempo - 3 Puntos. Rara vez el proveedor realiza los trámites a tiempo - 1 Punto.

**Figura 123 Criterios para evaluar proceso de mantenimiento**

SOPORTE INFORMÁTICO			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Eficacia del servicio	25	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos [70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos [50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos [30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta -1 Punto
Tiempo perdido	25		
Competencia técnica del personal	20	Evaluated en base a la competencia del personal del proveedor para solucionar problemas.	Personal conoce y brinda soporte adecuado para la resolución de problemas - 5 puntos. Personal no conoce y requiere de soporte adicional para la resolución de problemas - 3 puntos. Personal no posee la competencia adecuada para la resolución de problemas - 1 punto.
Rapidez de respuesta	30	Evaluated en base al tiempo en el cual el proveedor soluciona los inconvenientes surgidos.	Generalmente soluciona el inconveniente durante el día en que surgió - 5 puntos Generalmente soluciona el inconveniente durante la semana en que surgió - 3 puntos Generalmente soluciona el inconveniente después o no soluciona el inconveniente - 1 punto.

**Figura 126 Criterios para evaluar a proveedores de soporte informático (servicio informático)**

MENSAJERÍA Y LIMPIEZA			
CRITERIO - INDICADOR	PESO (%)	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Cumplimiento de encargos de mensajería	40	Evalúa el cumplimiento promedio de la meta establecida para el indicador. *Se evalúa por cada indicador	≥90% de las mediciones cumplieron con la meta - 5 Puntos [70% - 90%) de las mediciones cumplieron con la meta - 4 Puntos [50% - 70%) de las mediciones cumplieron con la meta - 3 Puntos [30% - 50%) de las mediciones cumplieron con la meta - 2 Puntos <30% de las mediciones cumplieron con la meta -1 Punto
Eficacia del servicio	60	Evaluated a razón de la imagen del edificio	Siempre el edificio permanece visiblemente limpio– 5 Puntos. Usualmente el edificio permanece visiblemente limpio – 3 Puntos. Rara vez el edificio permanece visiblemente limpio – 1 Punto.

**Figura 125 Criterios para evaluar a proveedores de mensajería y limpieza**

#### 4.3.3.6.4. Responsables de Selección y Evaluación de Proveedores

Tabla 22 Responsables de Selección y Evaluación de Proveedores

TIPO DE PROVEEDOR	PRODUCTO/ SERVICIO QUE OFRECE	RESPONSABLES			
		SELECCIÓN	FORMATO	EVALUACIÓN INICIAL/REEVALUACIÓN	FORMATO
Directo	Insumos Médicos Internacionales	Gerente General	IN-FR-SER.015	Gerente General	IN-FR-SER.016
	Insumos Médicos Locales	Gerente Nacional de Ventas		Gerente Nacional de Ventas	
	Proceso de Almacenamiento	Gerente General			
	Proceso de Distribución				
Indirectos	Servicios de Logística Internacional	Jefe de Importaciones		Jefe de Importaciones	
	Servicios de Comercio Exterior	Gerente General		Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	
	Sistema Informático	Gerente General			
	Servicio Relacionado al producto	Gerente General		Jefe de Importaciones	
	Administración del Talento Humano	Gerente General		Gerente General	
	Gestión Financiera y Contable			Gerente General	
	Mantenimiento				
	Soporte Informático (servicio)		Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente		
Mensajería y Limpieza					

**Autor:** Lilibeth León  
**Fuente:** Insumed S.A.

4.3.3.6.5. Formato para Seleccionar Proveedores

 INSUMED S.A.	INSUMED S.A.		
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>		IN-FR-SER.015	
Rev.: 0	Fecha de Aprobación: 00000000		

Razón Social:		Tipo de Proveedor:	
# de Identificación:		Teléfono:	
País/Ciudad:		Página Web:	
Correo Electrónico:		Fecha de Evaluación:	

%	Factor de conversión	CRITERIOS 	Calificación	Puntuación	OBSERVACIONES
<b>0</b>	<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

Proveedor Aprobado	<b>X ≥ 70</b>	Evaluación inicial después de las 2 primeras compras	
Proveedor No Aprobado	<b>X &lt; 70</b>	No seleccionar	

Evaluación Realizada por:	
Cargo:	

Figura 127 Formato para Seleccionar Proveedores

### 4.3.3.6.6. Formato para evaluar y reevaluar proveedores

 INSUMED S.A.	INSUMED S.A.	
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>		IN-FR-SER.016
Rev.: 0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	

Proveedor:		Tipo de Proveedor:	
		Fecha de Evaluación:	

%	Factor de conversión	CRITERIOS 	Calificación	Puntuación	OBSERVACIONES
0	0		5	0	
0	0		3	0	
0	0		3	0	
0	0		3	0	
0	0			0	

0	<b>TOTAL</b>	14	0
---	--------------	----	---

<b>COMENTARIOS EVALUACIÓN ANTERIOR</b>

Categoría A	$X \geq 85$	Evaluar después de 18 meses
Categoría B	$50 \leq X < 85$	Evaluar después de 12 meses
Categoría C	$X < 50$	Evaluar después de 6 meses

Evaluación Realizada por:	
Cargo:	
Fecha de Próxima Evaluación:	

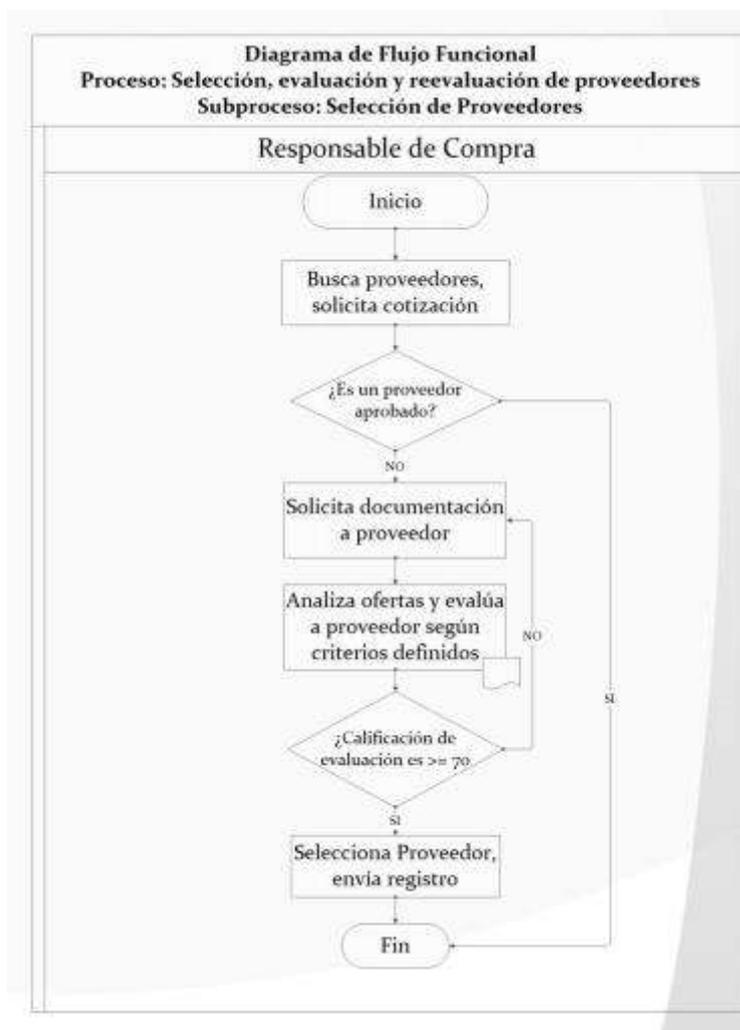
Figura 128 Formato para evaluar y reevaluar proveedores

## 4.3.3.6.7. Caracterización de Proceso

INSURMO S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-SER.014	
PROCESO: <b>L. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los pasos a seguir para seleccionar, evaluar y reevaluar correctamente a los proveedores				Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:		<b>L.1 SELECCIÓN</b> Responsable: Representante por la Dirección					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Generación de Demanda Gerente Nacional de ventas, Gerente General, Jefe de Importaciones	Cantidades a comprar Productos de interés Necesidad de compra	Solicitan cotizaciones e información adicional o/a (antecedentes del proveedor, requisitos legales) Analizan ofertas Aplican criterios definidos Registra resultados en el formato establecido, envía formato	Los definidos en el numeral 4.3.3.6.4	Criterios de Selección. Puntuación mínima de 70 puntos.	Formato de Selección de Proveedores	Representante por la Dirección Evaluación Inicial	
SUBPROCESO:		<b>L.2 EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN</b> Responsable: Representante por la Dirección					
Representante por la Dirección	Cronograma de evaluaciones	Solicita información de desempeño del proveedor a evaluar Aplica los criterios definidos Registra en el formato establecido y envía	Los definidos en el numeral 4.3.3.6.4	Criterios de Evaluación. Categorías definidas. Acciones posteriores	Formato de Evaluación de Proveedores	Representante por la Dirección	
INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Eficacia del proceso de selección	Selección	Mide el % de proveedores que después de la evaluación inicial se ubican en la categoría A y B. <b>Nota 1:</b> Aplica para los proveedores nuevos, es decir, aquellos que se contratan a partir del 1/01/2015	$\left( \frac{\# \text{ de proveedores categoría A} (+)\# \text{ de proveedores categoría B}}{\# \text{ de proveedores evaluados inicialmente}} \right) * 100$	≥ 70%	Representante por la Dirección	Anual	Reporte de proveedores controlados por ISO
Proveedores categoría A	Evaluación Inicial y Reevaluación	Mide el % de proveedores que después de la reevaluación se encuentran ubicados en la categoría A. <b>Nota 1:</b> Aplica para los proveedores actuales que se consideran aprobados automáticamente.	$\left( \frac{\# \text{ de proveedores categoría A}}{\# \text{ de proveedores evaluados}} \right) * 100$	≥ 80%	Representante por la Dirección	Anual	Reporte de proveedores controlados por ISO
RECURSOS				DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
Gerente Nacional de Ventas, Gerente General, Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente, Jefe de Importaciones	Equipo de computación, utilitarios office, correo electrónico, internet		Responsables de Selección y Evaluación de Proveedores Lista maestra de proveedores	NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
				Documentación de nuevo proveedor	N/A	Responsable de selección de proveedor	
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Registros de Selección y evaluaciones de proveedores	Por año y nombre de proveedor	Carpeta Digital Proveedores ISO	Cronológicamente Alfabéticamente	Los definidos en el numeral 4.3.3.6.4	No se permiten cambios	2 años/eliminar	
Lista maestra de proveedores	Archivo único	Carpeta Digital Proveedores ISO	N/A	Representante por la Dirección	Se permiten actualizaciones	Permanente/N/A	

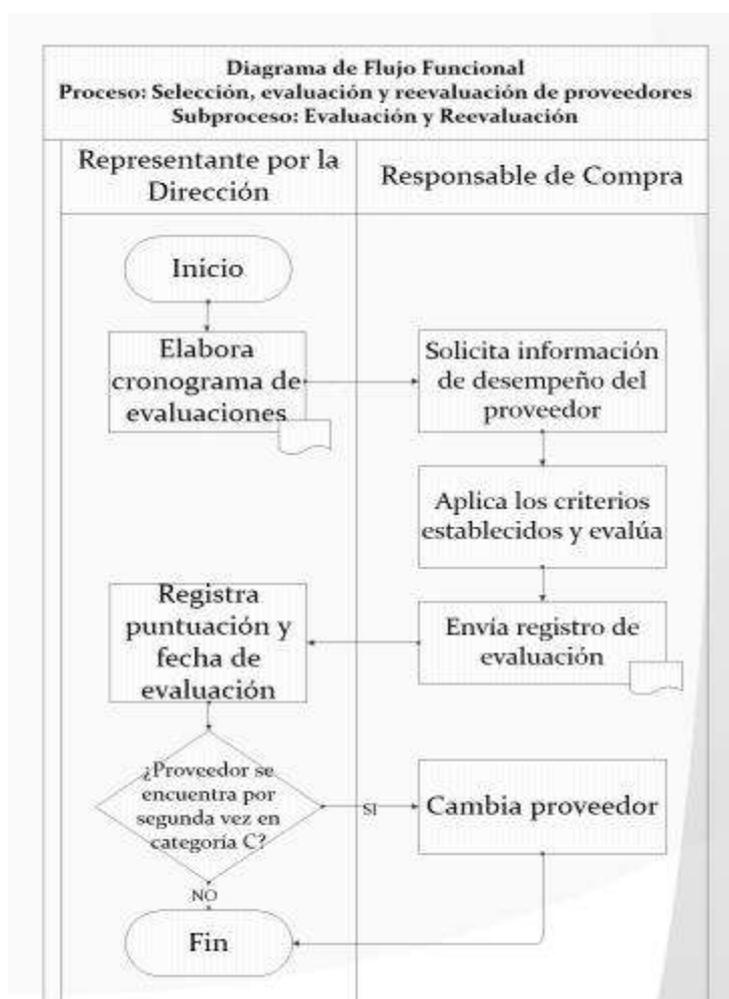
Figura 129 Caracterización de Proceso Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

**4.3.3.6.8. Diagrama de Flujo subproceso Selección de Proveedores**



**Figura 130 Diagrama de Flujo Subproceso Selección de Proveedores**

**4.3.3.6.9. Diagrama de Flujo subproceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores**



**Figura 131 Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores**

## 4.3.4. Procesos Estratégicos

## 4.3.4.1. M. Planificación Estratégica

## 4.3.4.1.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-PE 9.017	
PROCESO: <b>M. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los pasos a seguir y controles para elaborar presupuestos.					Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
SUBPROCESO:		<b>M.1 ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS</b>					Responsable: Gerente General	
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE		
Sistema Informático Generación de demanda	Desempeño financiero Proyecciones de venta	Recopila información financiera Analiza resultados del período anterior Establece metas para el período a presupuestar Define metodología de cumplimiento y rubros asociados Identifica recursos necesarios para el cumplimiento y define estrategia Elabora y presenta presupuesto	Gerente General	Revisión y aceptación por parte de la Asamblea Familiar	Presupuesto para el período aprobado	Asesor Comercial, Coordinadora Administrativa y servicio al cliente, Gerente Nacional de Ventas, Jefe de Importaciones		
INDICADORES DE GESTIÓN								
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO	
Cumplimiento del Estado de Situación Financiera Presupuestado	Elaboración de Presupuesto	Mide el % de rubros del estado de situación financiera que cumplieron con al menos el 90% de lo presupuestado	$\left( \frac{\# \text{ de rubros que cumplieron con al menos el } 90\% \text{ de lo presupuestado}}{\# \text{ de rubros presupuestados}} \right) * 100$	$\geq 80\%$	Gerente General	Anual	Presupuesto Reporte de Cumplimiento Estado de Situación Financiera	
Cumplimiento del Estado de Pérdidas y Ganancias Presupuestado	Elaboración de Presupuesto	Mide el % de rubros del estado de pérdidas y ganancias que cumplieron con al menos el 90% de lo presupuestado	$\left( \frac{\# \text{ de rubros que cumplieron con al menos el } 90\% \text{ de lo presupuestado}}{\# \text{ de rubros presupuestados}} \right) * 100$	$\geq 80\%$	Gerente General	Anual	Presupuesto Reporte de Cumplimiento Estado de Pérdidas y Ganancias	
RECURSOS			DOCUMENTOS					
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO				
Gerente General, Asamblea Familiar	Equipo de computación, utilitarios office, correo electrónico, internet	Suministros de oficina		NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO		
LISTADO DE REGISTROS								
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN		
Presupuestos	Por año	Carpeta física presupuestos aprobados	Cronológicamente	Gerente General	No se permiten cambios solo autorizados por Asamblea Familiar	3 años/Eliminar		

Figura 132 Caracterización de Proceso Planificación Estratégica

#### 4.3.4.1.2. Diagrama de Flujo Subproceso Elaboración de Presupuestos

No se realizó cambio alguno en este subproceso.

#### 4.3.4.2. N. Control del SGC

##### 4.3.4.2.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Código: IN-CP-SGC.034	
						Rev.: 0	Fecha Aprobación.: 0/00/0000
<b>PROCESO:</b> <b>N. CONTROL DEL SGC</b>	<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar que la administración y el control de los documentos, registros y producto no conforme del sistema de gestión de la calidad sean efectivos.						
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>N.1 CONTROL DE DOCUMENTOS</b> <b>Responsable: Representante por la Dirección</b>						
<b>PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR CLIENTE</b>	
Sistema de Gestión de Calidad	Documentación	Identifica diferencias entre el documento y su actividad realizada Solicita modificación	Usuario de Documento	E-mail	Detalles de cambio	Representante por la Dirección	
Usuario de documento	Necesidad de modificar documentos del SGC	Crea y codifica documento c/a Modifica documento solicitado y los relacionados, incrementa # de versión, detalla descripción de cambios c/a Solicita aprobación	Representante por la dirección	Listado maestro de documentos	Nuevo documento o versión actualizada	Gerente General	
Representante por la dirección	Nuevo documento o versión actualizada	Revisa y aprueba documento	Gerente General	E-mail	Fecha de aprobación	Representante por la Dirección	
Gerente General	Aprobación de documento	Difunde documento	Representante por la Dirección	Acta de reuniones c/a E-mail	Entrega física de documentos c/a Publicación en red interna	Usuario de documentos	
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>N.2 CONTROL DE REGISTROS</b> <b>Responsable: Representante por la Dirección</b>						
Sistema de Gestión de Calidad	Caracterización de procesos	Identifica registros no incluidos en lista de registros c/a Identifica diferencias entre lo descrito en listado de registros y el manejo real de los mismos Solicita modificación y/o inclusión	Usuario de Documento	E-mail	Detalles de cambio	Representante por la Dirección	
Usuario de documento	Necesidad de modificar listado de registros	Modifica la LR, incrementa # de versión, detalla descripción de cambios en caracterización de proceso afectada Solicita aprobación	Representante por la dirección	Listado maestro de documentos Procedimiento de control de documentos	Cambios efectuados en caracterización	Gerente General Procedimiento de control de documentos	

Figura 133 Caracterización de Proceso Control del SGC Página 1

PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
<b>N.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b> <b>Responsable: Representante por la Dirección</b>							
Procesos Claves	Producto No Conforme	Identifican y toman acciones con el Producto No Conforme	Responsables de los Subprocesos	Procedimiento de control de producto no conforme	Acciones Registros	Procesos Claves	
INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALÚA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO METODO
Eficacia en el control de documentos	Control de Documentos	Mide el % de no conformidades relacionadas a la cláusula 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2008.	$\left(\frac{\# \text{ de no conformidades por la cláusula 4.2.3}}{\# \text{ de no conformidades}}\right) * 100$	≤ 1%	Representante por la Dirección	Anual	Informes de auditoría
Eficacia en el control de registros	Control de Registros	Mide el % de no conformidades relacionadas a la cláusula 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2008.	$\left(\frac{\# \text{ de no conformidades por la cláusula 4.2.4}}{\# \text{ de no conformidades}}\right) * 100$	≤ 1%	Representante por la Dirección	Anual	Informes de auditoría
Eficacia en el control de registros	Control de Producto No Conforme	Mide el % de no conformidades relacionadas a la cláusula 8.3 de la Norma ISO 9001:2008.	$\left(\frac{\# \text{ de no conformidades por la cláusula 8.3}}{\# \text{ de no conformidades}}\right) * 100$	≤ 1%	Representante por la Dirección	Anual	Informes de auditoría
RECURSOS			DOCUMENTOS				
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	EXTERNO			
				NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Gerente General, Gerente Nacional de Ventas, Asesor Comercial, Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente, Jefe Regional de Mercadeo, Jefe de Importaciones.	Equipo de computación, utilitarios office, correo electrónico, internet	Suministros de oficina	Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de Registros Procedimiento Control de Producto No Conforme	ISO 9001:2008	2008	Representante por la Dirección	
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Lista maestra de documentos	Archivo único	Carpeta digital sistema de gestión de calidad	N/A	Representante por la Dirección	Se permiten actualizaciones	Permanente/ N/A	
Aprobaciones de documentos	Por proceso o elemento de SGC	Carpeta en correo electrónico aprobaciones de documentos	Cronológicamente	Representante por la dirección	No se permiten cambios	Permanente/ n/a	
Acta de Reunión	Por fecha y hora	Carpeta física SGC	Cronológicamente	Representante por la dirección	No se permiten cambios	2 años/ Eliminar	
Reporte de productos por caducar y autorización Fotografías destrucción de productos	Por mes	Carpeta digital control productos/productos por caducar y caducados	Cronológicamente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	
Declaración juramentada Copias de facturas Acta de entrega/recepción o/a	Por período	Carpeta física control de productos/productos eliminados	Cronológicamente	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	
Transferencia de productos en tránsito, liberación de producto	Por fecha	Carpeta física registros de movimientos de productos/ transferencias en tránsito	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	
Fotografías de productos con desviaciones y liberado	Por número de importación	Carpeta digital producto no conforme	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	
Facturas de productos eliminados	Por fecha	Carpeta física registros de movimientos de productos	Cronológicamente	Gerente Nacional de Ventas	No se permiten cambios	1 año/ Eliminar	

Figura 134 Caracterización de Proceso Control del SGC Página 2

#### 4.3.4.2.2. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos

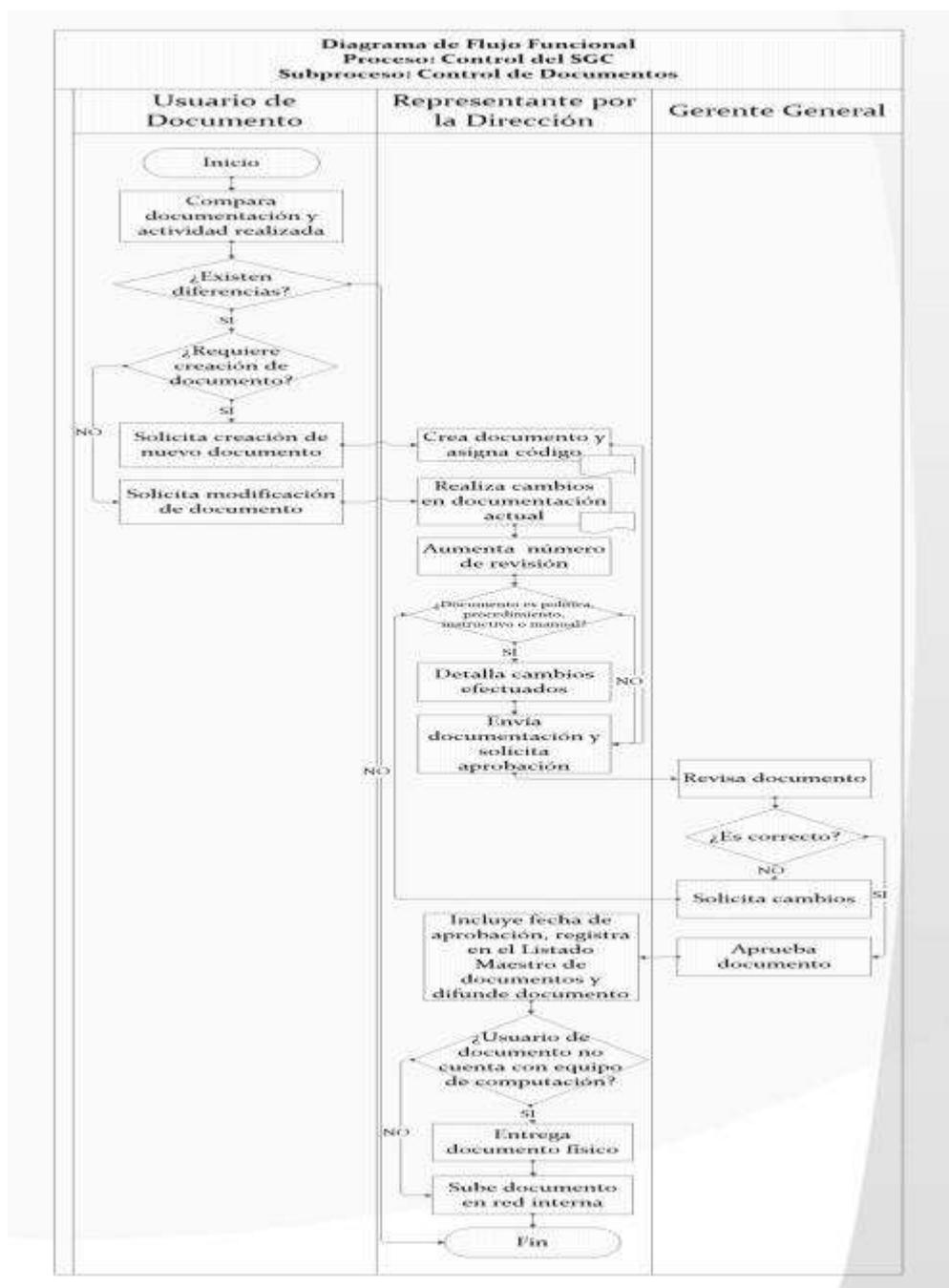


Figura 135 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos

#### 4.3.4.2.3. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Registros

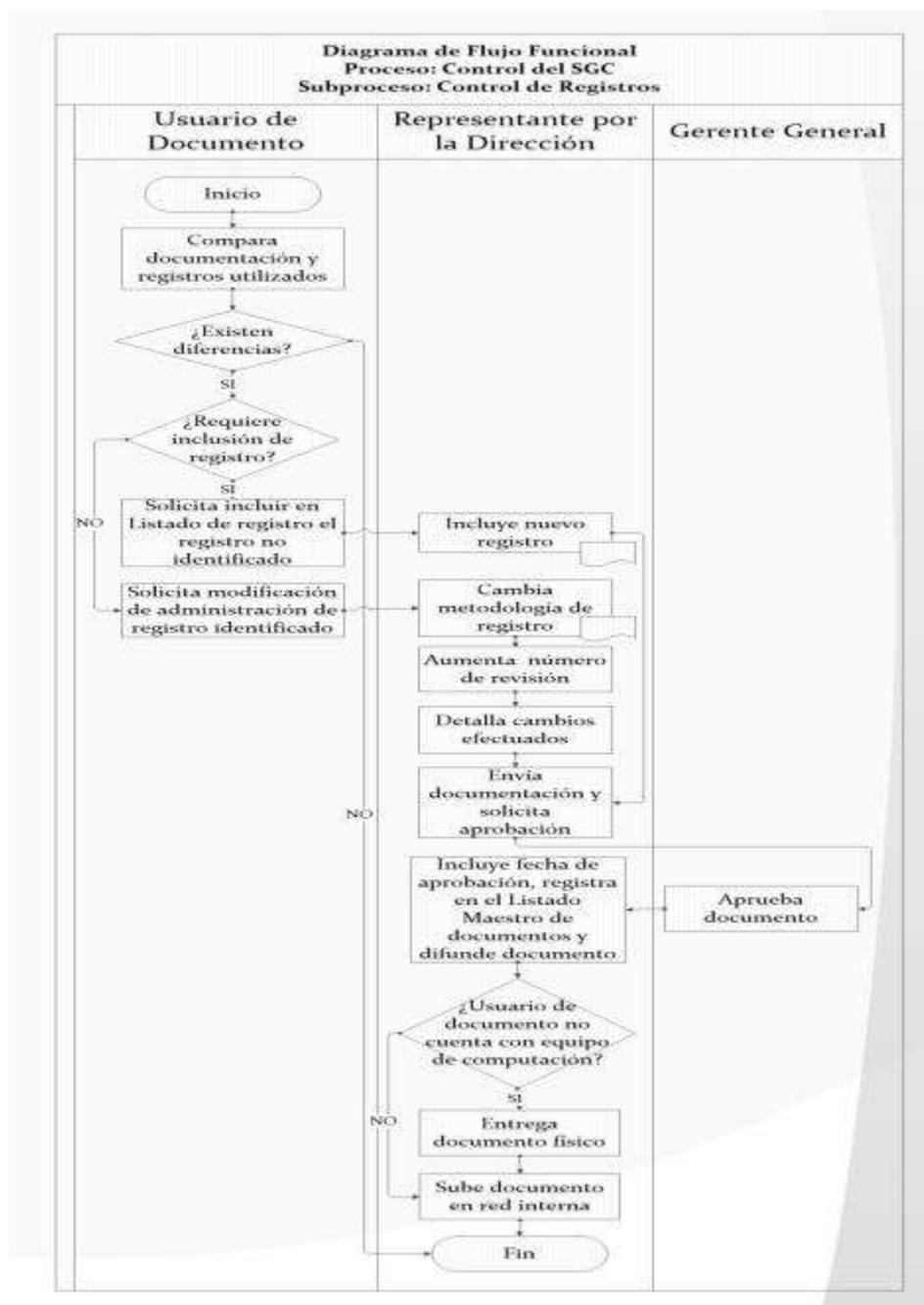


Figura 136 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Registros

**4.3.4.2.4. Diagrama de Flujo Subproceso Control de Producto No Conforme**

Para este subproceso no fue conveniente detallar todos los pasos que se realizan para controlar el producto no conforme, ya que se identificó en cada proceso clave y el procedimiento para cada caso específico es diferente, por lo que se recomienda revisarlo directamente en el Procedimiento Control de Producto No Conforme, tanto el tratamiento de la desviación como los registros que se generan.

### 4.3.4.3. O. Mejora Continua

#### 4.3.4.3.1. Caracterización de Proceso

INSUMED S.A.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código: IN-CP-MCO.035	
PROCESO: <b>O. MEJORA CONTINUA</b>		OBJETIVO DEL PROCESO: Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de la calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.					
SUBPROCESO:		<b>O.1 REVISIÓN GERENCIAL</b> Responsable: Representante por la Dirección					
PROCESO ANTERIOR PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR CLIENTE	
Sistema de Gestión de Calidad	Desempeño de procesos y conformidad del producto Estado de acciones correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas Cambios que pueden afectar al SGC Recomendaciones para mejora	Coordina, agenda fecha y prepara inputs para revisión	Representante por la Dirección	Correo electrónico con aceptación de fecha	Fecha de reunión	Revisión	
		Dirige revisión Gerencial					
		Realiza revisión del desempeño del SGC, toman acciones y asignan recursos y responsabilidades	Gerente General	Acta de Revisión Gerencial	Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	Mejoramiento del SGC	
		Elabora acta	Representante por la Dirección				
SUBPROCESO:		<b>O.2 AUDITORÍAS INTERNAS</b> Responsable: Representante por la Dirección					
Sistema de Gestión de Calidad	Procesos claves, de apoyo y estratégicos	Elabora y presenta programa de auditoría	Representante por la Dirección	Programa de auditoría	Programa de auditoría aprobado	Representante por la Dirección	
	Programa de auditoría	Aprueba programa	Gerente General	Correo electrónico	Plan de auditoría		
		Designa auditor líder	Representante por la Dirección				
		Elabora plan de auditoría	Auditor líder				
	Plan de auditoría	Ajusta plan de auditoría o/a	Representante por la Dirección	Verificación de que auditores no auditen los procesos en los que intervienen	Documentos del SGC aplicables	Auditores internos seleccionados	
	Plan de auditoría	Convoca auditores y proporciona la información referente al proceso asignado para auditoría.	Realiza reunión de apertura	Auditor Líder	Asistencia de auditores, auditados	Acta de reuniones Plan de auditoría confirmado	Inicio de auditoría
			Recopilan evidencia objetiva	Equipo Auditor	Muestreo apropiado definido	Acta de reuniones	Auditor líder
			Realizan reuniones periódicas para intercambio de información				
	Equipo Auditor	Hallazgos	Evalúan evidencia objetiva	Auditor líder	Reporte de solicitud de acción	Solicitud de acción	Reunión de cierre
			Redacta no conformidades				
Auditor líder	Solicitud de acción	Realiza reunión de cierre	Auditor líder	Asistencia de auditores, auditados	Acta de reuniones Solicitud de acción planteada	Auditados responsables	
Equipo auditor	Hallazgos	Comunica hallazgos de auditoría	Auditor líder	Informe de auditoría	Informe de auditoría Solicitud de acción	Representante por la dirección	
Auditor líder	Solicitud de acción	Elabora informe	Representante por la dirección	Solicitud de acción	Solicitud de acción	Seguimiento Revisión gerencial	
Auditados responsables	Estado de acciones tomadas	Establece planes de acción, responsables y fechas para resolución de no conformidades	Representante por la dirección	Reporte de solicitud de acción actualizada	Solicitud de acción Cerrada	Medición de objetivos	

Figura 137 Caracterización de Proceso Mejora Continua Página 1

SUBPROCESO:		O.3 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA Responsable: Representante por la Dirección					
Auditorías internas o externas Análisis de datos No conformidad del producto Reclamo o queja del cliente	Acción correctiva	Analizan situación detectada y aperturan una solicitud de acción	Cliente interno	Solicitud de acción	Solicitud de acción	Representante por la dirección	
Resultados de auditorías Información de mediciones Observaciones de procesos	Acción preventiva						
Sugerencias de mejora Observaciones del SOC Proyectos de mejora	Oportunidad de mejoras						
Personal involucrado en SOC	Solicitud de acción	Analiza solicitud de acción Reúne a personal involucrado en el proceso afectado	Representante por la dirección	Reporte de solicitud de acción	Solicitud de acción completa	Seguimiento Revisión gerencial	
		Realizan análisis de causas Establecen plan de acción, responsables, fechas.	Representante por la dirección Cliente interno				
Responsables definidos	Estado de acciones tomadas	Realiza o asigna a algún miembro del equipo auditar la verificación de eficacia de acciones tomadas	Representante por la dirección	Reporte de solicitud de acción actualizado	Solicitud de acción Cerrada o replanteada	Medición de objetivos	
INDICADORES DE GESTIÓN							
NOMBRE	EVALUA DESEMPEÑO DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO MÉTODO
Número de revisiones gerenciales en el año	Revisión Gerencial	Mide el # de revisiones gerenciales realizadas en el año, reflejando el compromiso por la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad	$\# \text{ de Revisiones gerenciales efectuadas}$	$\geq 2$	Representante por la Dirección	Anual	Actas de Revisiones Gerenciales
Cumplimiento del tiempo planificado	Auditorías Internas	Mide el % de cumplimiento del plan de auditoría con respecto a las horas tomadas para su ejecución.	$\left( \frac{\# \text{ de horas tomada para auditoría}}{\# \text{ de horas planificadas}} \right) \times 100$	[90% - 110%]	Representante por la Dirección	Anual	Plan de Auditoría Informe de Auditoría
Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas (Objetivo de Calidad)	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Mide el % de acciones correctivas y preventivas que cumplieron con la fecha de cierre.	$\left( \frac{\# \text{ de AP y AC cerradas en el tiempo establecido}}{\# \text{ de AP y AC generadas}} \right) \times 100$	$\geq 80\%$	Representante por la Dirección	Trimestral	Reporte de Solicitudes de Acción
Acciones correctivas eficaces (Objetivo de Calidad)	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Mide el % de acciones correctivas que una vez aplicada eliminaron la causa raíz.	$\left( \frac{\# \text{ de AC que resultaron eficaces}}{\# \text{ de AC generadas}} \right) \times 100$	$\geq 70\%$	Representante por la Dirección	Trimestral	Reporte de Solicitudes de Acción
RECURSOS				DOCUMENTOS			
HUMANO	HARDWARE & SOFTWARE	OTROS	INTERNO	NOMBRE	EXTERNO FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO	
Gerente General, Gerente Nacional de Ventas, Asesor Comercial, Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente, Jefe Regional de Mercedes, Jefe de Importaciones.	Equipo de computación, utilitarios office, correo electrónico, internet	Suministros de oficina	Procedimiento de Auditoría Interna Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	ISO 9001:2008 ISO 15001:2011	2008 15/11/2011	Representante por la Dirección	
LISTADO DE REGISTROS							
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	CUSTODIO	PROTECCIÓN	RETENCIÓN/ DISPOSICIÓN	
Acta de revisión gerencial	Por secuencial	Carpeta física Sistema de gestión de calidad	Secuencialmente	Representante por la Dirección	No se permiten cambios	2 años/ eliminar	
Programa de auditoría	Por año	Carpeta física Sistema de gestión de calidad	Cronológicamente	Representante por la Dirección	Se permiten modificaciones	2 años/ eliminar	
Plan de auditoría	Por fecha	Carpeta física sistema de gestión de calidad	Cronológicamente	Representante por la Dirección	Se permiten modificaciones	2 años/ eliminar	
Informe de auditoría	Por fecha	Carpeta física sistema de gestión de calidad	Cronológicamente	Representante por la Dirección	No se permiten cambios	2 años/ eliminar	
Solicitud de acción	Por secuencial	Carpeta física sistema de gestión de calidad	Secuencialmente	Representante por la Dirección	Se permiten modificaciones	2 años/ eliminar	
Acta de reunión	Por fecha y hora	Carpeta física sistema de gestión de calidad	Cronológicamente	Representante por la Dirección	No se permiten cambios	2 años/ eliminar	
Reporte de solicitud de acción	Archivo único	Carpeta digital mejora continua	N/a	Representante por la Dirección	Se permiten actualizaciones	Permanente	
Registro de mediciones	Por período y por evaluado	Carpeta digital indicadores de gestión	Cronológicamente	Representante por la Dirección	No se permiten cambios	2 años/ eliminar	

Figura 138 Caracterización de Proceso Mejora Continua Página 2

#### 4.3.4.3.2. Diagrama de Flujo Subproceso Revisión Gerencial

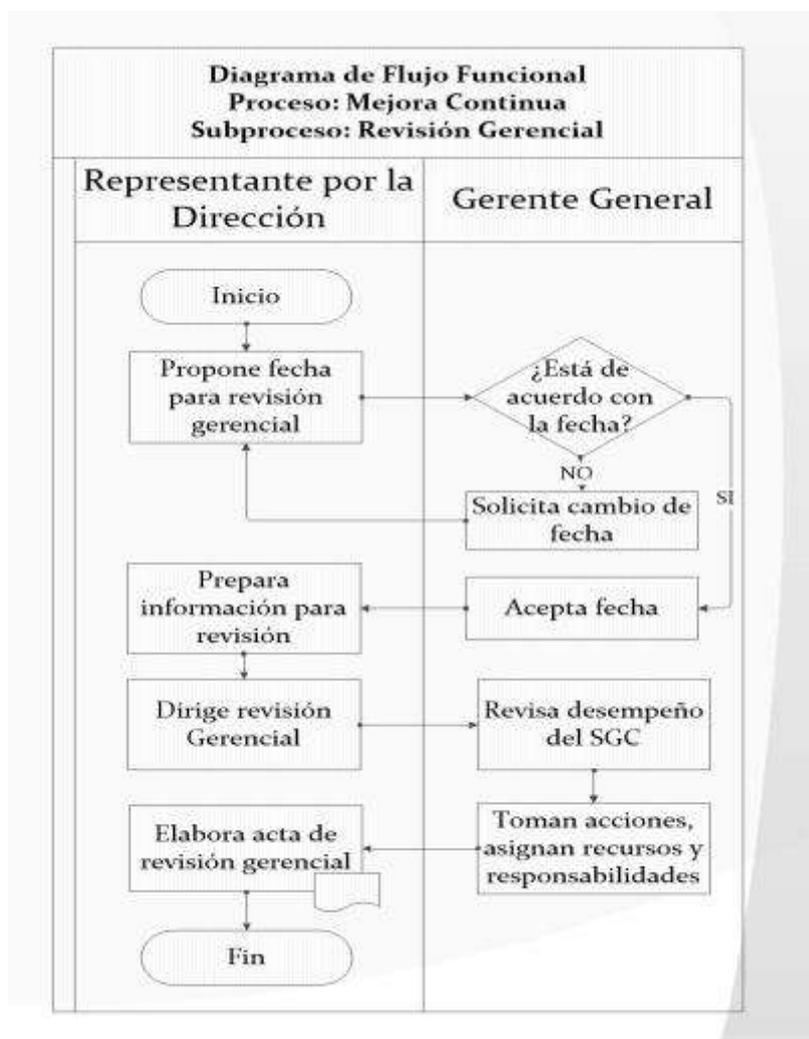


Figura 139 Diagrama de Flujo Subproceso Revisión Gerencial

### 4.3.4.3.3. Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Internas

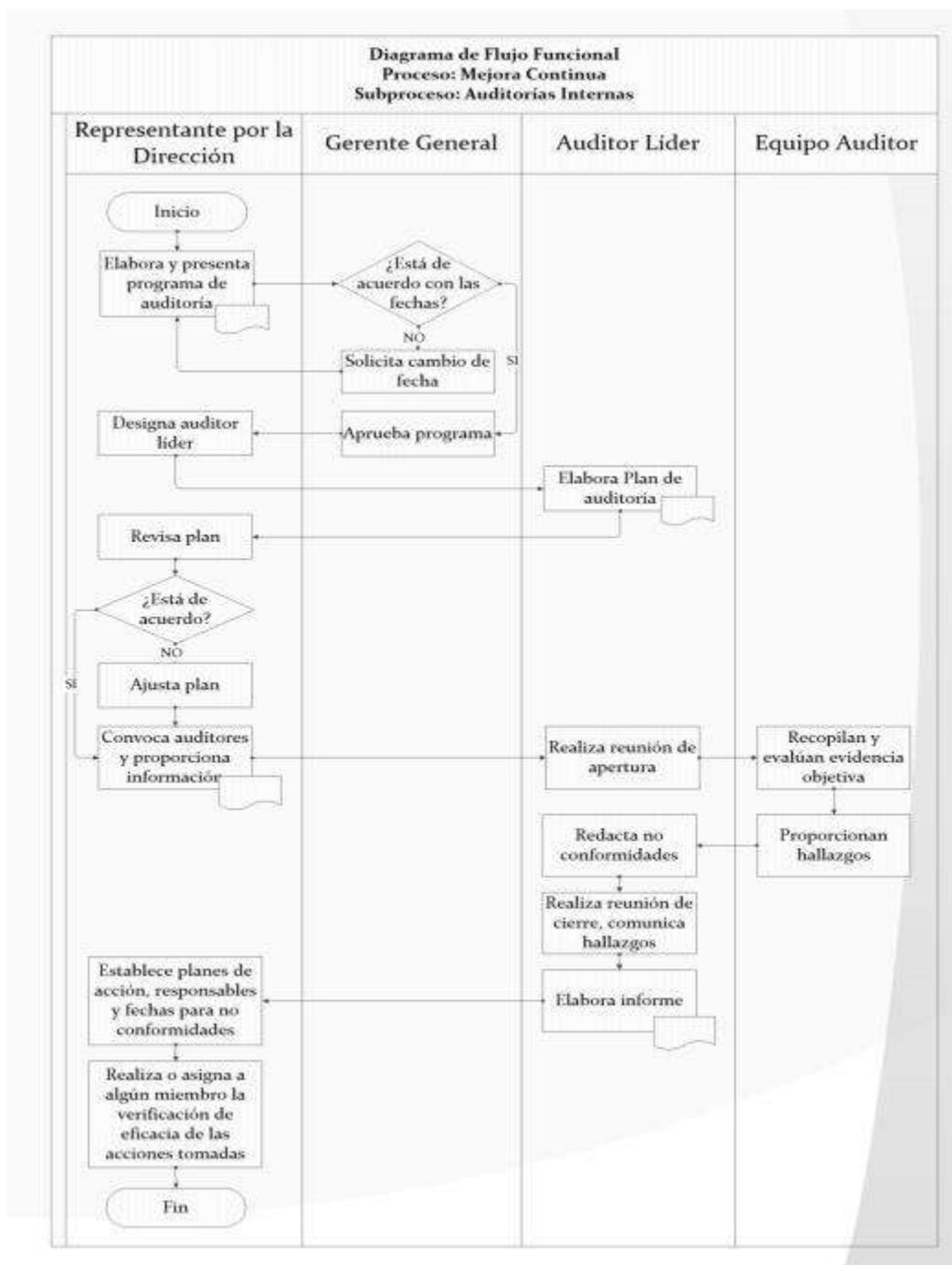
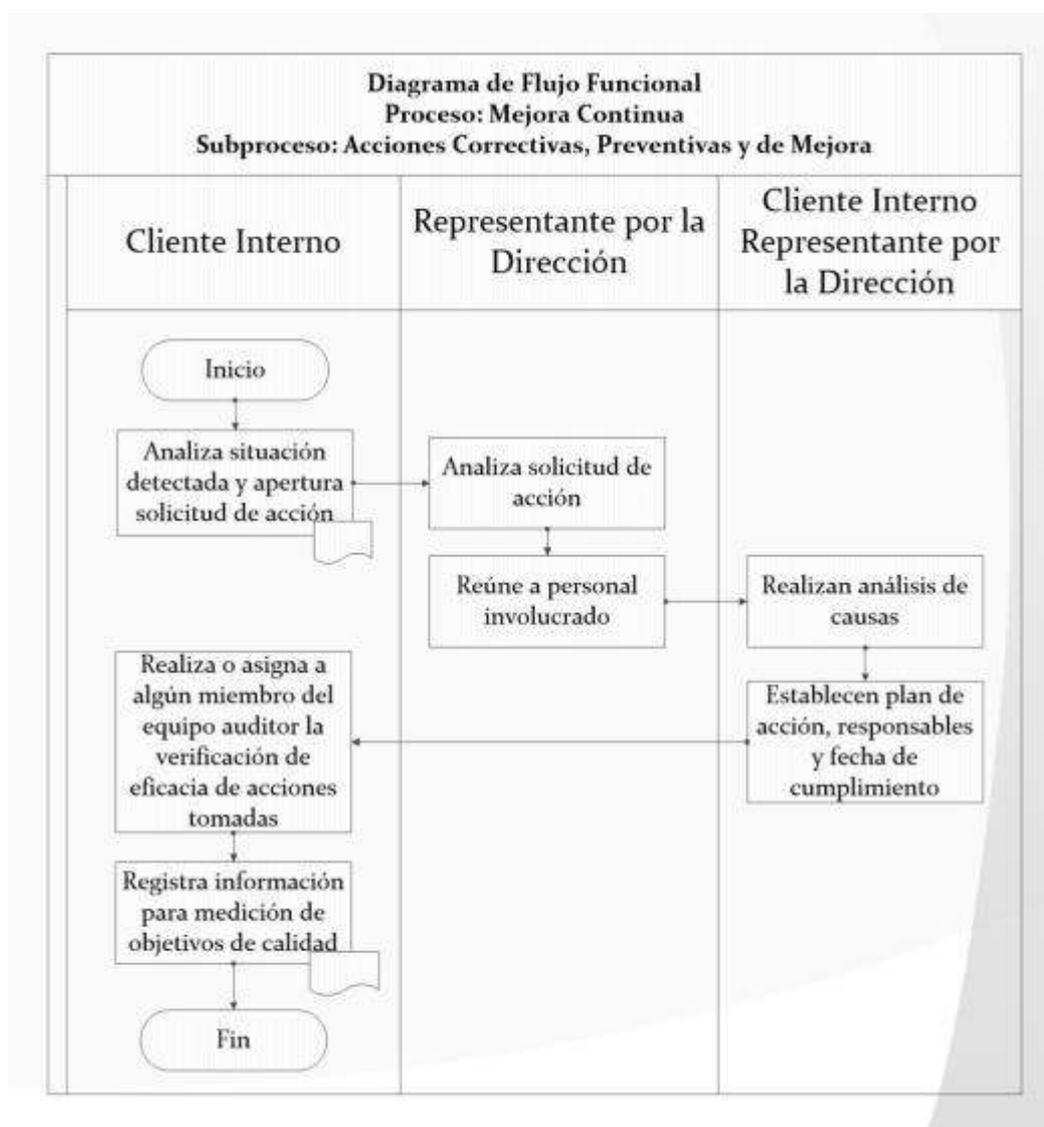


Figura 140 Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Internas

**4.3.4.3.4. Diagrama de Flujo Subproceso acciones correctivas, preventivas y de mejora**



**Figura 141 Diagrama de Flujo Subproceso acciones correctivas, preventivas y de mejora**

# CAPÍTULO V

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

1. En Insumed S.A. existe una cultura organizacional informal y totalmente funcional, lo que dificultó y dificultará todo el proceso de cambio estructural, empezando por el levantamiento de información hasta la implementación que debe realizarse para contar finalmente con un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.
2. Al no existir documentación, procesos identificados y una adecuada transición de cargos, durante el proceso de levantamiento de información, el principal inconveniente que se evidenció en muchas ocasiones fue que los colaboradores desconocían parte de sus responsabilidades, ocasionando incumplimiento de actividades importantes, actividades inconclusas, falta de seguimiento y pérdida de tiempo en reprocesos y averiguaciones de último momento.
3. El diseño de un sistema de gestión de calidad constituye para Insumed S.A. la base hacia la mejora continua. El contar con documentación de

fácil lectura como flujos de procesos, controles mejores establecidos y de conocimiento general como lo son las políticas, mediciones objetivas como lo son los indicadores de gestión, permitirá que Insumed S.A. cuente con herramientas enfocadas al análisis y establecimiento de acciones y medidas que mejoren la gestión.

4. Analizando la estructura por procesos de Insumed S.A., el 47% (7 de 15) de sus procesos son contratados externamente, sin embargo no existía control alguno sobre los mismos. El diseño del sistema de gestión de calidad obligó a Insumed S.A. no solo a establecer una metodología de evaluación interna sino también de sus partes externas (proveedores) a través de evaluaciones subjetivas (frecuencias de tiempo) y de mediciones cuantitativas (indicadores de gestión).
5. La designación de un Representante por la Dirección que constantemente monitoree el sistema de Gestión de Calidad y sobre todo que día a día reciba retroalimentación del cliente, a causa de su cargo comercial, permitirá que Insumed S.A. implemente continuamente mejoras destinadas al cumplimiento de requisitos del cliente, del producto y búsqueda de satisfacción.
6. Todo lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad en Insumed S.A. ha quedado establecido con un enfoque que para su aplicación requiere la participación activa de todo el personal, con el objetivo de que se

involucren, se comprometan y se cree una cultura organizacional sólida enfocada hacia la mejora.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Para un mejor desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se recomienda la inclusión de una Coordinación de Calidad que sirva de soporte al Representante por la Dirección en el manejo del Sistema, ya que hay algunas actividades que requieren de tiempo considerable para ser desempeñadas correctamente como por ejemplo: el control de documentos y registros.
2. Se recomienda asignar la responsabilidad de difusión de la documentación a los colaboradores, según los procesos a los que pertenecen, ya que esto los obligará a revisar, conocer perfectamente su proceso, identificar con mayor facilidad oportunidades de mejora y contar con mayor preparación al momento de una auditoría.
3. Se recomienda realizar un plan de capacitación para todo el personal que incluya temas como cultura de calidad, gestión por procesos, documentación de procesos, indicadores de gestión, etc., para lograr mayor involucramiento y motivación del personal.

4. Es preferible durante la fase de implementación realizar reuniones periódicas con el personal, la participación de Gerencia General y del Representante por la Dirección resaltando la importancia del Sistema de Gestión de Calidad.
  
5. No se recomienda extender demasiado la documentación, especialmente en organizaciones sin gestión por procesos previa, por el impacto que causaría en el ambiente de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Norma Internacional ISO 9001 versión 2008.
- [2] Norma Internacional ISO 9000 versión 2005.
- [3] Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos, edición 2013
- [4] Salcedo A., “Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos”, Diapositivas (2011)
- [5] Vergara S., “Gestión por procesos”, Diapositivas, (2013)
- [6] Aguirre J., “Parámetros e Indicadores de Gestión”, Documento de Word, Capítulo 7 (2010)
- [7] Romero O., Romero S. & Muñoz D., “Introducción a la Ingeniería, un enfoque industrial”, México.
- [8] Organización ISO, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)
- [9] Google, El ciclo de Deming, obtenido el 1 de diciembre de 2013 en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CDsQFjAD&url=http%3A%2F%2Fguajiros.udea.edu.co%2Ffnsp%2Fcvsp%2FPractica%2520procesos%2FMetodologias%2520procesos%2FCicloPHVA.pdf&ei=c8ia>





# **ANEXOS**

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 1:**

**POLÍTICA DE ADQUISICIONES**



**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## **1. Propósito**

Definir los lineamientos aplicables a la adquisición de insumos médicos para la comercialización; productos y servicios varios para su uso.

## **2. Alcance**

Todos los insumos médicos, productos y servicios varios que adquiere y/o contrata INSUMED S.A. para su comercialización o uso.

## **3. Definiciones**

**3.1. Insumos Médicos:** Se consideran a los artículos utilizados por: personal médico, pacientes y otros usos, equipos médicos y medicamentos inyectables.

**3.2. Productos y Servicios Varios:** Todos aquellos artículos y servicios que Insumed S.A. necesita para sus actividades operativas y administrativas. Se clasifican en:

- Servicios proporcionados por proveedores indirectos.
- Productos y servicios proporcionados por otros proveedores.

**3.3. Base Imponible:** Es el monto de la compra sin incluir el valor del IVA.

## **4. Documentos aplicables y/o Anexos**

**4.1.** Caracterización del proceso Adquisiciones

**4.2.** Caracterización del proceso Generación de Demanda

**4.3.** Diagramas de flujo

**4.4.** Orden de Compra Local

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 5. Control de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 6. Indicaciones Generales

**6.1.** Cliente interno que realice compras locales deberá adjuntar a la orden de compra cotizaciones según la siguiente tabla:

<b>TIPO DE PROVEEDOR</b>	<b>MONTO – BASE IMPONIBLE</b>	<b>RESPALDO VÁLIDO</b>
Proveedor Autorizado y/o seleccionado	Cualquier monto	1 cotización
Nuevos Proveedores	Mayor a \$500.00	Cuando sea posible 3 cotizaciones
	Menor o igual \$500.00	1 cotización

**6.2.** Compras con base imponible menor o igual a \$50.00 se cancelan a través de caja chica.

**6.3.** Compras con base imponible mayor a \$50.00 se cancelan a través de cheque.

**6.4.** Compras a proveedores con los cuales se mantenga un acuerdo escrito, no requieren aplicar los niveles de aprobación y generación de Orden de Compra por cada compra.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

ORIGINAL

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## **7. Desarrollo de Políticas**

### **7.1. IMPORTACIONES**

- Gerente General es responsable de definir necesidades de importación en base a las proyecciones anuales previamente aprobadas.
- Jefe de importaciones es responsable de revisar que las tarifas de transporte internacional estén de acuerdo al mercado

### **7.2. COMPRAS LOCALES**

#### **7.2.1. Insumos Médicos**

- Deben estar incluidas en el presupuesto anual aprobado por Gerente General.
- Compras excepcionales (mayores a presupuesto) requieren previamente de aprobación de Gerente General.
- Para las compras presupuestadas y excepcionales, las Órdenes de compra se generan semanalmente.
- Compras presupuestadas se respaldan con copia del presupuesto autorizado.
- Compras excepcionales se respaldan con aprobación de Gerente General.

#### **7.2.2. Productos y Servicios Varios**

- Cada compra debe estar respaldada por una Orden de Compra.
- Los niveles de aprobación para este tipo de compras se detallan en el siguiente cuadro:

<b>NIVELES DE APROBACIÓN</b>	
<b>Monto Compra</b>	<b>Firma Autorizada</b>
Base imponible mayor a \$50.00 y menor o igual a \$500.00.	Gerente Nacional de Ventas
Base imponible mayor a \$500.00	Gerente General

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General
--------------------------	---	------------------------------

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

### 7.2.3. Activos Fijos

- Se presupuestan una vez al año.
- De surgir compras de oportunidad se analizarán y aprobarán en el Directorio Ejecutivo.
- Los niveles de aprobación para este tipo de compras se detallan en el siguiente cuadro:

<b>NIVELES DE APROBACIÓN</b>	
<b>Monto Compra</b>	<b>Firma Autorizada</b>
Base imponible menor o igual a \$500.00.	Gerente Nacional de Ventas
Base imponible mayor a \$500.00 y menor o igual a \$50 000.00	Gerente General
Base imponible superior a \$ 50 000.00	Miembros de la Asamblea Familiar

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General
--------------------------	---	------------------------------

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>	IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 8. Anexo

### 8.1. Orden de Compra Local

 INSUMED S.A.	<b>INSUMED S.A.</b>		
Rev.: 0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	IN-FR-ADQ.045	
<b>ORDEN DE COMPRA LOCAL</b>		N° 001-001-000000	
<b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>			
Razon Social:			
Dirección:			
Fecha:			
Solicitado por: _____		Subtotal 12%	
		Subtotal 0%	
Aprobado por: _____		IVA	
		Total	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 2:**

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS**



**INSUMED S.A.**

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**1. PROPÓSITO**

Establecer los lineamientos y procedimientos adecuados para una correcta recepción de productos.

**2. ALCANCE**

Todas las recepciones derivadas de Compras Locales, Importaciones, Devoluciones y Transferencias de insumos médicos.

**3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

**3.1. Insumos Médicos:** Se consideran a los artículos utilizados por: personal médico, pacientes y otros usos, equipos médicos y medicamentos inyectables.

**3.2. Factor de empaque:** Se considera factor de empaque a los empaques de los productos, mismos que pueden variar entre un tipo de producto y otro. Se han identificado 3 empaques mínimos de los productos:

- Caja Máster: Empaque de envío que contiene varios empaques primarios y/o empaques individuales.
- Empaque Primario: Empaque que contienen unidades individuales.
- Empaque Individual: Tiene contacto con el producto y busca protegerlo.

**4. CONTROL DE REVISIONES**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

**5. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS**

- 1.1** Recepción/Ingreso a Bodega
- 1.2** Fotografías
- 1.3** Ficha de Especificaciones por Producto
- 1.4** Validación de Lote

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 6. INDICACIONES GENERALES

**6.1** Ningún producto puede ser ingresado a bodega matriz por Servicio contratado externamente sin contar con el documento válido de respaldo, tal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>DOCUMENTOS RESPALDO PARA INGRESO FÍSICO DE MERCADERÍA A BODEGA MATRIZ</b>		
<b>MOVIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>DOCUMENTO A ELABORAR</b>
Compras Locales	Factura y guía de remisión del proveedor.	<b>RECEPCIÓN/ INGRESO A BODEGA</b>
Importaciones	Recepción/Ingreso a Bodega iniciado (computadora),	
Devoluciones de Clientes	Copia de factura anulada y nueva factura o Nota de Crédito	
Transferencias de Sucursales	Registro de Transferencia de Sucursal a Matriz	
Transferencias de Bodega Productos en Tránsito	Registro de Transferencia de Bodega en Tránsito a Bodega Matriz	N/A

**6.2** El Responsable de completar el registro de Recepción/Ingreso a Bodega y exigir los documentos de respaldo es el Servicio Contratado Externamente.

**6.3** Servicio contratado externamente es responsable de efectuar aleatoriamente las inspecciones de producto, verificando los atributos según corresponda:

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>	IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

MOVIMIENTO	ATRIBUTOS A VERIFICAR						
	CANTIDAD	# LOTE	FECHA ELAB.	FECHA CAD.	REG SAN	CÓD. BARRAS	FACTOR EMPAQUE
Compras Locales	X	X	X	X			X
Importaciones	X	X	X	X	X	X	X
Devoluciones de Clientes	X	X	X	X			X
Transferencias de Ciudades	X	X	X	X			X
Transferencias de Bodega Productos en Tránsito	X	X	X	X			X

**6.4** El número de lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad, registro sanitario y código de barras deben ser revisado en todos los empaques del producto.

**6.5** La revisión del factor de empaque implica el conteo de las unidades por factor de empaque y la verificación con lo especificado en rotulación del producto.

**6.6** Las verificaciones a la recepción se deben efectuar para una caja por producto y por número de lote.

**6.7** En caso de encontrar número de lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad diferente entre empaques del producto y factor de empaque diferente a lo especificado en la rotulación se debe usar el siguiente plan de muestreo:

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>	IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

<b>TABLA DE MUESTREO PARA ACEPTACIONES DE LOTES Con nivel de inspección de II (normal)</b>			
<b>TAMAÑO DE LOTE</b>	<b>TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>AQL = 4 (JUSTIFICADO POR REVISIÓN DE CARACTERÍSTICAS NO CRÍTICAS PARA EL CLIENTE)</b>	
		# de cajas con defecto	
(# de Cajas)		<b>ACEPTAR LOTE</b>	<b>RECHAZAR LOTE</b>
<b>2 – 8</b>	2	0	1
<b>9 – 15</b>	3	0	1
<b>16 – 25</b>	5	0	1
<b>26 – 50</b>	8	1	2
<b>51 – 90</b>	13	1	2
<b>91 – 150</b>	20	2	3
<b>151 – 280</b>	32	3	4
<b>281 – 500</b>	50	5	6
<b>501 - 1200</b>	80	7	8
<b>1201 - 3200</b>	125	10	11
<b>3201 - 10000</b>	200	14	15

**6.8** La decisión de rechazar o aceptar la información documentaria (Recepción/Ingreso a Bodega y Ficha de especificaciones por producto) se realizará considerando la rotulación del empaque individual.

**6.9** Servicio contratado externamente debe especificar claramente las desviaciones encontradas en la recepción en los formatos establecidos:

- Recepción/ Ingreso a Bodega
- Validación de lote

Y documentar a través de fotografías que demuestren la desviación del producto para efectuar el reclamo al proveedor.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 7. Descripción del proceso

### 7.1 Recepción de Productos Locales

7.1.1 Servicio contratado externamente con factura de proveedor inicia el proceso de descarga de mercadería, recibe y verifica lo siguiente:

1. Estado de cajas
2. Verifica datos de la factura:
  - Cantidad facturada sea igual a la cantidad física.
3. Selecciona una caja por lote y por tipo de producto y verifica lo siguiente:
  - Lote físico igual al lote facturado.
  - Fecha de elaboración y fecha de caducidad igual al especificado en factura y/o documento para recepción.
  - Cuenta unidades y verifica que correspondan al factor de empaque especificado en el empaque.
  - Verifica que la fecha de caducidad sea mayor a 18 meses.

7.1.2 Después de esta verificación y si todo está conforme Servicio contratado externamente firma la guía de remisión y factura del proveedor, y procede a elaborar el registro Recepción/Ingreso a Bodega e ingresa en el sistema una Orden de Compra con la información de la recepción, entrega toda la documentación a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente.

7.1.3 Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente verifica lo siguiente:

1. Que lo ingresado en el sistema sea igual a lo especificado en la factura.
2. Que la factura se encuentre vigente.
3. Que los precios de la factura sean iguales a los especificados en el pedido.
4. Que las cantidades y productos recibidos sean iguales a lo solicitado por Gerente Nacional de Ventas.

Después de las verificaciones, comunica novedades o confirma recepción sin novedades a Gerente Nacional de Ventas

7.1.4 Servicio contratado externamente almacena mercadería considerando colocar el lote más antiguo en la parte baja del espacio de estantería asignado para el producto, y el nuevo lote en la parte alta.

### 7.2 Recepción de Productos Importados

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>	IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.2.1** Servicio contratado externamente con el registro Recepción/Ingreso a Bodega proporcionado por Jefe de Importaciones inicia el proceso de descarga, verifica la integridad de los sellos del contenedor y documenta a través de fotografías y en el área asignada del registro Recepción/Ingreso a Bodega, revisa el estado e integridad de las cajas, muestrea una caja por producto y lote, revisa lo siguiente:

1. Lote físico sea igual al lote detallado en el registro Recepción/ingreso a bodega.
2. Fecha de elaboración y fecha de caducidad sea igual a las detalladas en registro Recepción/ingreso a bodega.
3. Con las Fichas de especificaciones por producto verifica lo siguiente:
  - Número de registro sanitario sea igual al detallado en la Ficha de especificación.
  - Cuenta las unidades y verifica que el factor de empaque sea igual a lo detallado en la Ficha de especificación.
  - Después de esta verificación el Servicio contratado externamente entrega los documentos de recepción a Jefe de Importaciones.

**7.2.2** Jefe de Importaciones con información del Ingreso a Bodega procede a realizar la liquidación en el Sistema.

### **7.3 Recepción de Productos por Devoluciones de Clientes**

#### **7.3.1 Devoluciones posteriores a la entrega/recepción del pedido recibidas en establecimiento del Cliente**

**7.3.1.1.** Servicio contratado externamente con Nota de Devolución aprobada por Gerente Nacional de Ventas realiza el retiro de la mercadería al cliente, verifica que el físico entregado por el cliente tenga los atributos que constan en la Nota de Devolución, en caso de diferencias procede a indicar al cliente la Política de Devolución de la compañía, transporta la mercadería hacia instalaciones de Insumed S.A. y almacena en el área de Productos en Tránsito, identificando su estado.

**7.3.1.2.** Servicio contratado externamente con la Nota de Crédito emitida por Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente procede a colocar la mercadería devuelta a Bodega Matriz

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>	IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

#### **7.4 Recepción de Productos por Transferencia de Sucursales**

**7.4.1.** Servicio contratado externamente con respaldo de transferencia emitida por Asistente Administrativa recibe producto, coloca en el lugar asignado según transferencia efectuada y elabora el registro de recepción/Ingreso a Bodega.

**7.4.2.** Servicio contratado externamente comunica a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente la recepción del producto a través del registro Recepción/Ingreso a bodega y documentación de respaldo.

#### **7.5 Recepción de Productos por Transferencia de Bodega “Productos en Tránsito”**

**7.5.1.** Servicio contratado externamente exige Transferencia efectuada de Bodega “Productos en Tránsito” a Bodega Matriz con respaldo de e-mail de aprobación de Gerente Nacional de Ventas.

**7.5.2.** Servicio contratado externamente verifica si atributos del producto físico coinciden con información de documentos, incluyendo cantidades.

**7.5.3.** Servicio contratado externamente coloca mercadería en el lugar asignado para el producto.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General





Insumed S.A.

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

IN-PR-ALM.037

Rev.:0

Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

INSUMED S.A.		INSUMED S.A.											IN- ES-ADQ.003								
FICHA DE ESPECIFICACION POR PRODUCTO																					
Fecha de última actualización:		05/12/2014																			
NOMBRE DEL PROVEEDOR																					
Código	Descripción	# LOTE			FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE CADUCIDAD			NOMBRE DE PRODUCTO EN ESPAÑOL			REGISTRO SANITARIO			# CÓDIGO DE BARRA			FACTOR DE EMPAQUE	
		CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	#	IMPRESO EN	CAJA MASTER	EMPAQUE PRIMARIO	EMPAQUE INDIVIDUAL	EMPAQUES PRIMARIOS POR CAJA MASTER	UNIDADES POR EMPAQUE PRIMARIO	
x1	PRODUCTO X1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960673	7862106960623	7862106960616	6 CAJAS	50 PARES
x2	PRODUCTO X2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960677	7862106960670	7862106960663	6 CAJAS	50 PARES
x3	PRODUCTO X3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960691	7862106960694	7862106960687	6 CAJAS	50 PARES
x4	PRODUCTO X4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	x	✓	✓	7862106960714	7862106960717	7862106960700	6 CAJAS	50 PARES
x5	PRODUCTO X5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960738	7862106960731	7862106960724	6 CAJAS	50 PARES
x6	PRODUCTO X6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960752	7862106960755	7862106960748	6 CAJAS	50 PARES
x7	PRODUCTO X7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960677	7862106960670	7862106960663	6 CAJAS	50 PARES
x8	PRODUCTO X8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960683	7862106960683	7862106960676	6 CAJAS	50 PARES
x9	PRODUCTO X9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960691	7862106960694	7862106960687	6 CAJAS	50 PARES
x10	PRODUCTO X10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960714	7862106960717	7862106960700	6 CAJAS	50 PARES
x11	PRODUCTO X11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960738	7862106960731	7862106960724	6 CAJAS	50 PARES
x12	PRODUCTO X12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960693	7862106960693	7862106960686	6 CAJAS	50 PARES
x13	PRODUCTO X13	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960677	7862106960670	7862106960663	6 CAJAS	50 PARES
x14	PRODUCTO X14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960691	7862106960694	7862106960687	6 CAJAS	50 PARES
x15	PRODUCTO X15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960714	7862106960717	7862106960700	6 CAJAS	50 PARES
x16	PRODUCTO X16	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960738	7862106960731	7862106960724	6 CAJAS	50 PARES
x17	PRODUCTO X17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960752	7862106960755	7862106960748	6 CAJAS	50 PARES
x18	PRODUCTO X18	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DM-0289-04-03	✓	✓	✓	7862106960683	7862106960683	7862106960676	6 CAJAS	50 PARES

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		IN-PR-ALM.037
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

### 8.3 Formato Validación de lote

 INSUMED S.A.		INSUMED S.A.												
<b>VALIDACIÓN DE LOTE</b>											IN-FR-ALM.020			
Rev.:0		Fecha de Aprobación: 00/00/00000												
<b>CÓDIGO PRODUCTO:</b>			<b># DE CAJAS DEL LOTE:</b>				<b># PEDIDO:</b>							
<b># LOTE:</b>			<b>FECHA ELAB.:</b>			<b>FECHA CADUCIDAD:</b>			<b>FACTOR EMPAQUE:</b>		EP/CM	EI/EP		
#	LOTE FÍSICO			FECHA ELABORACIÓN FÍSICO			FECHA DE CADUCIDAD FÍSICO			FACTOR EMPAQUE FÍSICO		RESULTADOS:		
	CM	EP	EI	CM	EP	EI	CM	EP	EI	EP/CM	EI/EP			
1												ACEPTA INFORMACIÓN DE LOTE INICIAL		
2												RECHAZA INFORMACIÓN DE LOTE INICIAL		
3												INFORMACIÓN A INGRESAR SEGÚN VERIFICACIÓN:		
4														
5												LOTE:		
6														
7														
8														
9												FECHA ELABORACIÓN:		
10														
11														
12												FECHA CADUCIDAD:		
13														
14														
15												FACTOR DE EMPAQUE:		
16												EP / CM	EI / EP	
17														
18												OBSERVACIONES:		
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
<b>TOTAL CAJAS VERIFICADAS:</b>							<b>RESPONSABLE DE INSPECCIÓN:</b>						<b>FECHA INSPECCIÓN:</b>	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>		IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 3:**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS**



**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos adecuados para realizar un efectivo control de los productos almacenados en la Bodega.

## 2. Alcance

Todos los productos que comercializa Insumed S.A.

## 3. Definiciones y/o Abreviaturas

- 3.1.1 Rotación de Productos:** Se define el tipo de rotación considerando el costo unitario del producto y las cantidades vendidas en los últimos 6 meses (método de manejo de inventario ABC). Existen 3 tipos: alta, media y baja rotación, los cuales conforman las categorías A, B y C, respectivamente. El comportamiento de las categorías respetará los siguientes parámetros:

<b>Categoría</b>	<b>% del total de número de productos</b>	<b>% del costo total de inventario</b>
A	20% - 25%	80% - 90%
B	30% - 35%	10% - 5%
C	50% - 40%	Menor al 5%

- 3.1.2 Diferencias Cuantitativas:** Se refiere a diferencias en número de lote, fecha de elaboración y fecha de caducidad, encontradas al comparar información proporcionada por Servicio contratado externamente y reporte generado del Sistema informático.

- 3.1.3 Diferencias Cualitativas:** Se refiere a diferencias en cantidades encontradas al comparar información proporcionada por Servicio contratado externamente y reporte generado del Sistema informático.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

#### 4. Control de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

#### 5. Documentos aplicables y/o Anexos

- 5.1 Caracterización de proceso Almacenamiento
- 5.2 Reporte de Inventario Rotativo
- 5.3 Registro de existencias físicas
- 5.4 Reporte de Inventario Global
- 5.5 Acta de Inventario Global

#### 6. Indicaciones Generales

**6.1** Los inventarios rotativos se realizan cada semana en un día específico y sobre los mismos productos para todas las Ciudades.

**6.2** Para conformar los grupos de productos de inventarios rotativos, se considera la siguiente frecuencia de rotación por categoría:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DE ROTACIÓN</b>
A	Productos de alta rotación	Cada 2 meses
B	Productos de media rotación	Cada 3 meses
C	Productos de baja rotación	Cada 6 meses

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

La clasificación deberá respetar el grupo completo de familia de productos.

- 6.3** Se debe realizar mínimo 1 inventario global por año.
- 6.4** La formación de grupos para los conteos en el inventario global siempre deberá considerar una persona del área Administrativa y una persona del servicio contratado externamente.
- 6.5** Para los inventarios globales se deberá delegar un Observador que no pertenezca al personal de la empresa y cuya función sea supervisar la metodología utilizada para el inventario.
- 6.6** Los Inventarios Globales registran mínimo 2 conteos para cada producto, los cuales deben ser realizados por grupos diferentes.
- 6.7** El día previo al inventario los responsables de ejecutar transacciones que afectan al mismo, deben revisar que todo haya sido incluido en el sistema:

<b>RESPONSABLES</b>		
<b>TRANSACCIÓN</b>	<b>MATRIZ</b>	<b>SUCURSALES</b>
Facturación	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Asistente Administrativa
Importaciones	Jefe de Importaciones	
Compras Locales, Notas de Crédito y Transferencias	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Asistente Administrativa

**6.8** El Servicio contratado externamente es responsable de mantener ordenada, agrupada e identificada adecuadamente la mercadería.

## **7. Procedimiento**

### **7.1 INVENTARIOS ROTATIVOS**

**7.1.1** Gerente Nacional de Ventas 4 semanas antes de rotar totalmente el inventario (rota totalmente cada 6 meses) revisa y clasifica los productos en tres categorías (A, B y C). Dicha revisión incluye la

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

inactivación de productos no comercializables y la inclusión de nuevos productos.

- 7.1.2** Gerente Nacional de Ventas envía listado con indicaciones para armar grupos de conteo y productos a inactivar c/a.
- 7.1.3** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente para el caso de productos a inactivar, revisa que no exista stock en ninguna bodega, realiza inactivación y comunica a personal de ventas, facturación e importaciones la inactivación de dichos productos.
- 7.1.4** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente arma grupo de productos para conteos semanales.
- 7.1.5** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente envía a Asistentes Administrativas, mensualmente el listado de los productos divididos por semana para efectuar el inventario.
- 7.1.6** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas entregan el listado de producto a inventariar, correctamente ordenado y con espacio suficiente para lotes por cada producto, a Servicio contratado externamente máximo el día anterior previo al inventario.
- 7.1.7** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas realizan corte documental anotando en el formato "Reporte de Inventario Rotativo" la numeración de los siguientes documentos:
- Última factura emitida
  - Última Nota de Crédito emitida
  - Última transferencia emitida
  - Última liquidación de importación
  - Última compra local ingresada
  - Última transferencia recibida, de ser posible.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.1.8** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas obtienen del sistema información de los productos a inventariar (lotes, fechas de elaboración, fechas de caducidad, cantidades y costo unitario) y lo registran en el “Reporte de Inventario Rotativo”.

**7.1.9** Servicio contratado externamente realiza el conteo físico de la mercadería y registran en el formato “Registro de Existencias Físicas”.

- Que las cajas contadas se encuentren cerradas y selladas.
- Al identificar cajas abiertas, contar todo su contenido, considerando factor de empaque (paquetes, unidades, pares, etc.)
- Si se observan unidades en mal estado, reportarlo en el casillero de observaciones del formato.

**Nota:** No se procesará ningún pedido hasta que Servicio contratado externamente finalice el conteo físico de los productos.

**7.1.10** Una vez realizado el conteo físico de los productos y registrada la información, servicio contratado externamente entrega el formulario a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistente Administrativo, respectivamente.

**7.1.11** Coordinadora Administrativa y Servicio a servicio contratado externamente la liberación del proceso de facturación después de la entrega de la información del conteo físico de los productos.

**7.1.12** Coordinadora Administrativa y Servicio al cliente y Asistentes Administrativas comparan las cantidades físicas vs sistema, analizan diferencias y solicitan conteo 2 si fuera el caso.

**7.1.13** Servicio contratado externamente realiza el conteo 2 que una vez finalizado y registrado en el formato Registro de Existencias físicas entrega a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.1.14** Coordinadora Administrativa y Asistentes Administrativas revisan los movimientos de los productos en los cuales persistan diferencias (cualitativa o cuantitativa). El análisis se efectuará considerando los siguientes parámetros:

**Diferencias en información cualitativa del producto:**

<b>Caso</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Política</b>
Diferencias en número de lote	1. Constatar que cantidad, fecha de elaboración y fecha de caducidad física y sistema sean iguales. 2. Efectuar cambio en todos los movimientos del lote afectado.	Para aplicar este procedimiento deberá cumplir que el único movimiento del lote sea el ingreso de importación. Si se encuentran movimientos negativos, no podrá realizarse este tratamiento.
Diferencias en fecha de elaboración y fecha de caducidad	1. Constatar que número de lote y cantidades físico y sistema sean iguales. 2. Efectuar cambio en todos los movimientos del lote afectado.	Para aplicar este procedimiento deberá cumplir que el número de lote físico y sistema sean exactamente los mismos.

**Diferencias en información cuantitativa del producto:**

Para estos casos, se debe proceder de la siguiente manera:

1. Revisar dentro del reporte de existencias físicas si existe un lote con la misma diferencia en signo opuesto y si el producto tiene características similares.
2. Revisar si anteriormente se han efectuado ajustes al mismo producto y si la cantidad ajustada es igual a la diferencia encontrada.
3. Revisar toda la documentación correspondiente a los movimientos:

<b>Transacción</b>	<b>Documento</b>
Facturación	Facturas y sus anexos
Importaciones y Compras Locales	Recepción/ Ingreso a Bodega
Devoluciones	Nota de Devolución, Nota de Crédito
Transferencias	Recepción/Ingreso a Bodega Registro de Transferencia

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.1.15** Las diferencias que persisten serán incluidas en el “Reporte de Inventario Rotativo” elaborado por Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas junto a todos los resultados de los productos inventariados y comentarios de las revisiones documentales realizadas.

**7.1.16** Coordinadora Administrativa y servicio al cliente y Asistentes Administrativas envían reporte final a Gerente Nacional de Ventas **máximo 3 días hábiles posteriores a la fecha del conteo físico.**

**7.1.17** Gerente Nacional de Venta revisa los reportes enviados por las ciudades y verifica si existe cruce de productos entre ciudades, en caso de existir solicita a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente la verificación de los motivos de las diferencias.

**7.1.18** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente después de identificada la causa realiza o solicita transferencia para eliminar diferencia por cruce entre ciudades.

**7.1.19** Después de revisado todas las diferencias, se realizan las aprobaciones de ajustes según los siguientes niveles:

<b>NIVELES DE AUTORIZACIÓN DE AJUSTES</b>	
<b>MONTO DE AJUSTE</b>	<b>APRUEBA AJUSTE</b>
Menores o iguales a \$300.00	Gerente Nacional de Ventas
Mayores a \$300.00	Gerente General

**7.1.20** Con las debidas aprobaciones Servicio contratado externamente procede a realizar los ajustes en sistema y entrega los reportes de ajustes a Coord. Adm. y Serv. al Cliente.

**Nota1:** El proceso de aprobación de ajustes (desde que ciudades entregan reporte a Gerente Nacional de Ventas y se entrega el reporte aprobado a Servicio contratado externamente) no debe ser mayor a 2 días hábiles.

**Nota2:** El proceso de realización de ajustes (desde que Gerente Nacional de Ventas envía reporte aprobado hasta que servicio contratado externamente entrega los reportes de ajustes elaborados a Coord. Adm. y Serv. al Cliente) no debe ser mayor a 2 días hábiles.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **7.2 INVENTARIOS GLOBALES**

- 7.2.1** Gerente Nacional de Ventas a inicio de año define fecha para el inventario global.
- 7.2.2** Gerente General aprueba fecha de inventario.
- 7.2.3** Gerente Nacional de Ventas comunica a personal interno y personal de servicio contratado externamente la fecha aprobada para ejecutar el inventario.
- 7.2.4** Gerente Nacional de Ventas máximo un mes antes de la fecha programada para el inventario coordina recursos y controles necesarios como:
- 7.2.4.1** Cierre de actividades antes del inventario.
  - 7.2.4.2** Comunica necesidad de personal a servicio contratado externamente.
  - 7.2.4.3** Define: sector, productos y grupos responsables de los conteos.
  - 7.2.4.4** Coordina con servicio contratado externamente: viajes, alojamiento, alimentación y transporte.
  - 7.2.4.5** Materiales a utilizar como: Marbetes y suministros.
  - 7.2.4.6** Provee de los materiales a utilizar en el inventario a las filiales Quito y Cuenca.
- 7.2.5** Gerente Nacional de Ventas entrega marbetes a Coordinadora Administrativa y servicio al cliente y Asistentes Administrativas mínimo 3 semanas antes del inventario.
- 7.2.6** Coordinadora Administrativa y servicio al cliente y Asistentes Administrativas obtienen del sistema listado de productos activos, imprimen los marbetes por producto (incluyendo: código, descripción, lote, fecha de elaboración y fecha de caducidad) y entregan a servicio contratado externamente con 2 semanas de anticipación para su respectiva colocación en los productos.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.2.7** Servicio contratado externamente colocan marbetes en área de ubicación de producto.

**7.2.8** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas realizarán el corte de documentos, el cual debe incluir copias de los siguientes documentos:

- Última liquidación de importación (c/a)
- 2 últimas compras locales (c/a)
- 2 últimas facturas emitidas
- 2 últimas transferencias recibidas, de ser posible.
- 2 últimas transferencias emitidas
- 2 últimas notas de crédito emitidas

**Nota:** *Estos registros deben archivarse junto a los marbetes que se generan al final del inventario (de todas las ciudades), al reporte final y acta de inventario.*

**7.2.9** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas después del corte documental obtienen cantidades de productos por lote y los registran en el Reporte de Inventario Global junto al stock del sistema y los costos unitarios del producto.

**Nota:** Al tomar los registros del sistema y pasarlos al “Reporte de Inventario Global” es responsabilidad del generador de datos asegurarse que la información sea correcta y confiable.

**7.2.10** Los grupos definidos para el inventario ejecutan el conteo físico y registran en los marbetes respectivos.

Al realizar el conteo, los grupos definidos deben verificar lo siguiente:

- Que las cajas contadas se encuentren cerradas y selladas.
- Al identificar cajas abiertas, contar todo su contenido, considerando factor de empaque (paquetes, unidades, pares, etc.)
- Si se observan unidades en mal estado, reportarlo en el casillero de observaciones del marbete.
- Solicitar al azar a personal operativo del servicio contratado externamente que permita observar todos los lados de una caja que ha sido contada como cerrada.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**7.2.11** Cada grupo entrega los marbetes a Gerente Nacional de Ventas y Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente en Guayaquil y para Quito y Cuenca a Asistentes Administrativas para su respectivo ingreso de cantidades físicas en el Reporte de Inventario Global.

**7.2.12** Gerente Nacional de Ventas y Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente y Asistentes Administrativas (Quito y Cuenca) analizan la información y proceden a:

- Si hay diferencias de conteo 1 vs conteo 2, solicitan tercer conteo.

**Nota:** Gerente Nacional de Ventas y Asistentes Administrativas (Quito y Cuenca) designarán el o los grupos necesarios para ejecutar el conteo 3. En todas las ciudades uno de los grupos para ejecutar el tercer conteo debe obligatoriamente estar conformado por: Personal contable del servicio contratado externamente, Responsable del manejo de la bodega asignado por el servicio contratado externamente y Responsable administrativo del inventario.

Si no hay diferencias de conteo 1 vs conteo 2 proceden a comparar con stock del sistema.

- Si la cantidad resultante del conteo 1 y conteo 2 es diferente al stock del sistema, Gerente Nacional de Ventas solicita tercer conteo.

**Nota:** Gerente Nacional de Ventas y Asistentes Administrativas (Quito y Cuenca) designarán el o los grupos necesarios para ejecutar el conteo 3. En todas las ciudades uno de los grupos para ejecutar el tercer conteo debe obligatoriamente estar conformado por: Personal contable del servicio contratado externamente, Responsable del manejo de la bodega asignado por el servicio contratado externamente y Responsable administrativo del inventario.

- En caso de que las cantidades obtenidas del conteo 1, conteo 2 y conteo 3 sean diferentes entre sí o diferentes al stock del sistema Gerente Nacional de Ventas y Asistentes Administrativas en Quito y Cuenca, podrán requerir la realización de un 4to conteo, para lo cual se tomará en cuenta la nota establecida para el conteo 3.

- Se tomará como cantidad final de conteo físico la cantidad que haya resultado igual en al menos dos conteos o que en el tercer o cuarto conteo físico coincida con el stock del sistema. En caso de que no

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

coincida ninguna cantidad física se tomará como cantidad final la del conteo 3 o de existir la del conteo 4.

**7.2.13** Finalizado el Reporte de Inventario Global en las ciudades, Personal Contable del servicio contratado externamente es responsable de enviar el reporte digital a Gerente Nacional de Ventas y al regreso a Guayaquil traer impreso el mismo registro, los marbetes utilizados y las copias del corte documental.

**7.2.14** Gerente Nacional de Venta revisa los reportes enviados por las ciudades y verifica si existe cruce de productos entre ciudades, en caso de existir solicita a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente la verificación de los motivos de las diferencias.

**7.2.15** Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente después de identificada la causa realiza o solicita transferencia para eliminar diferencia por cruce entre ciudades.

**7.2.16** Después de revisado todas las diferencias, se realizan las aprobaciones de ajustes según los siguientes niveles:

<b>NIVELES DE AUTORIZACIÓN DE AJUSTES</b>	
<b>MONTO DE AJUSTE</b>	<b>APRUEBA AJUSTE</b>
Menores o iguales a \$300.00	Gerente Nacional de Ventas
Mayores a \$300.00	Gerente General

**7.2.17** Con las debidas aprobaciones, servicio contratado externamente procede a realizar los ajustes en sistema y entrega los reportes de ajustes a Coord. Adm. y Serv. al Cliente.

**Nota1:** El proceso de aprobación de ajustes (desde que ciudades entregan reporte a Gerente Nacional de Ventas y se entrega el reporte aprobado a servicio contratado externamente) no debe ser mayor a 3 días hábiles.

**Nota2:** El proceso de realización de ajustes (desde que Gerente Nacional de Ventas envía reporte aprobado hasta que servicio contratado externamente entrega los reportes de ajustes elaborados a Gerente Nacional de Ventas) no debe ser mayor a 3 días hábiles.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	<b>IN-PR-ALM.038</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

8. **ANEXOS**  
 8.1 **Registro de existencias físicas**

INSUMED S.A.		REGISTRO DE EXISTENCIAS FÍSICAS					IN-PR-ALM.038	
Rev.: 0		Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000						
Ciudad:		Hora inicio:						
Fecha:		Hora fin:						
#	CODIGO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO			CANTIDADES		OBSERVACIONES
			LOTE	FECHA ELABORACIÓN	FECHA CADUCIDAD	CONTEO 1	CONTEO 2	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

Conteo efectuado por:		Recibido por:	
Fecha de entrega:		Fecha de recepción:	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	IN-PR-ALM.038
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 8.2 Acta de Inventario Global

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>ACTA DE INVENTARIO GLOBAL</b>	IN-FR-ALM040
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000

### ACTA DE INVENTARIO GLOBAL

En la provincia del \_\_\_\_\_, cantón \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, a partir de las \_\_\_\_\_ hasta las \_\_\_\_\_, se procedió a realizar la toma física de inventarios en bodega de \_\_\_\_\_ cuyas instalaciones están ubicadas \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_

El \_\_\_\_\_ y personal participante dan fé de que los artículos descritos y contados a través de Marbetes y reflejados en el Reporte de inventario global son todos los existentes a la fecha del inventario y que no existen artículos adicionales no considerados en el conteo.

El objetivo que se persigue es verificar y cuantificar las existencias reales, además de evaluar los procedimientos de controles establecidos por la Compañía.

Para dejar constancia de tan importante actividad, constan las firmas de los participantes en el inventario.

\_\_\_\_\_  
**Responsable Administrativo del Inventario**

\_\_\_\_\_  
**Responsable de Bodega Inventariada**

\_\_\_\_\_  
**Responsable de Área Contable**

\_\_\_\_\_  
**Observador**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>		<b>IN-PR-ALM.038</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

### 8.3 Reporte de Inventario Rotativo

 INSUMED S.A.	<b>INSUMED S.A.</b>												
<b>REPORTE INVENTARIO ROTATIVO</b>												<b>IN-FR-ALM.039</b>	
Rev.: 0		Fecha de aprobación: 06/00/0000											
# de última rotación enviada			# de última compra local ingresada			# de última transferencia enviada							
# de última MC ingresada			# de última liquidación de importación			# de última transferencia ingresada							
Ciudad:		# de Rotación Inventario:		Mes:		Semana:		Elaborado por:					
#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COSTO	LOTE	FECHA ELABORACIÓN	FECHA CADUCIDAD	CANTIDAD SISTEM	CANTIDAD FÍSICA CONFIRMADA	DIFFERENCIA CANTIDAD	DIFFERENCIA DÓLARES	RESULTADOS REVISIÓN DOCUMENTAL	ACCIÓN A REALIZAR	OBSERVACIONES
1								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
2								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
3								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				
								0	\$ 0,0000				

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General
--------------------------	---	------------------------------

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCKS</b>	<b>IN-PR-ALM.038</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.4 Reporte de Inventario Global

INSUMED S.A.		INSUMED S.A.																	
REPORTE INVENTARIO GLOBAL																	IN-PR-ALM.041		
Rev.:0		Fecha de Aprobación: 0/00/0000																	
Ciudad:		Año:		Mes:		Día:												Elaborado por:	
#	ID MABBETE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COSTO	LOTE	FECHA ELABORACIÓN	FECHA CADUCIDAD	CANTIDAD SISTEM	CONTEO 1	CONTEO 2	VERIF	CONTEO 3	VERIF	CONTEO 4	CANTIDAD FÍSICA CONFIRMADA	DIFERENCIA CANTIDAD	DIFERENCIA EN DÓLAR	ACCIÓN A REALIZAR	OBSERVACIONES
1											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
2											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
3											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
4											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
5											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
6											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
7											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
8											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
9											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
10											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
11											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
12											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
13											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
14											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
15											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		
16											POR VERIFICAR		POR VERIFICAR		0	0	\$ 0,0000		

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>		<b>IN-IT-ALM.043</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>	

**ANEXO 4:**

**INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE  
TERMÓMETROS**



**INSUMED S.A.**

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER  
CONFIDENCIAL**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisará:</b>	<b>Aprobará:</b>
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1. **Propósito**

Servir como guía para el manejo adecuado de los termómetros o registradores de temperatura, así como proporcionar información fácilmente legible para el personal responsable de sus usos.

## 2. **Alcance**

Los equipos registradores de temperatura instalados en la bodega de Insumed S.A.

## 3. **Definiciones**

**3.1. Datalogger:** Registrador de temperatura que a través de intervalos previamente programados captura el nivel de temperatura del ambiente, lo almacena en su memoria y los muestra a través de la pantalla.

**3.2. Precisión:** Capacidad de un instrumento para dar el mismo resultado en mediciones diferentes realizadas en las mismas condiciones.

**3.3. Resolución:** Indica el incremento mínimo de variación de temperatura del equipo.

## 4. **Documentos aplicables y/o Anexos**

**4.1.** Caracterización del proceso almacenamiento.

## 5. **Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	IN-IT-ALM.043
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **6. Especificaciones Generales de los equipos**

- Rango de medición: -30 C° a 70 °C; -22 °F to 158 °F
- Precisión: ±0.7 °C (± 1.3 °F)
- Resolución: 0.1 °C/0.1 °F
- Capacidad de registros: 64000
- Condiciones de Almacenamiento: -30 C° a 70 °C
- Condiciones de Operación: - 30 C° a 70 °C
- Tiempo de respuesta: 20 minutos
- Batería: 2 baterías alcalinas AAA 1.5V
- Duración de batería: más de 1 año (capturando datos cada minuto en una temperatura promedio de 25 °C)
- Dimensiones de los equipos: Termómetro: 92x55x21mm  
Base: 107.5x62x28mm
- Peso de los equipos: Termómetro: 95g aproximadamente  
Base: 60g aproximadamente

## **7. Instrucciones para el manejo de los termómetros:**

### **7.1. Control General de los equipos**

- ✓ Los registradores de temperatura se calibrarán o verificarán cada 12 meses.
- ✓ Se rotularán identificando lo siguiente:
  - Número o código de identificación del equipo
  - Fecha de última calibración o verificación
- ✓ El servicio contratado externamente es responsable de la descarga de los registros de temperatura, del buen funcionamiento de los equipos (cambios de batería) y de la adecuada manipulación. En caso de encontrar mal estado de los equipos, fallas en su funcionamiento o de que ocurra algún evento que haya puesto en riesgo la calibración del mismo, notificará inmediatamente a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	IN-IT-ALM.043
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

✓ Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente mensualmente revisará los equipos, cuidando verificar lo siguiente:

- Correcto funcionamiento
- Estado de memoria
- Estado de batería
- Ubicación adecuada de los mismos
- Rotulaciones visibles
- Periodicidad de los registros: siempre deben generarse cada 30 minutos.
- Hora de los equipos

Cualquier novedad resultante de la revisión deberá ser notificada inmediatamente a Gerente Nacional de Ventas.

## **7.2. Pasos para manipulación de los equipos**

### **7.2.1. Cambio de batería.**

Antes de cambiar las baterías se deberá chequear que el equipo se encuentre apagado.

Si el equipo se encuentra en modo suspendido; es decir su pantalla se encuentra apagada, el operador deberá presionar cualquier botón por un segundo para que el equipo vuelva a encender, si después de esta acción el equipo no encendió significa que la batería se encontraba totalmente descargada y el equipo se apagó antes de que la batería se acabara por completo.

Después del cambio de batería es necesario que se revise y/o actualice la hora del equipo.

### **7.2.2. Cambio de Hora.**

#### **Desde el equipo**

1. Presionar al mismo tiempo durante 3 segundos los botones INTV + SELECT.
2. Seleccionar lo que se desea cambiar o actualizar con el botón INTV.
3. Realizar cambios de números con el botón SELECT.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

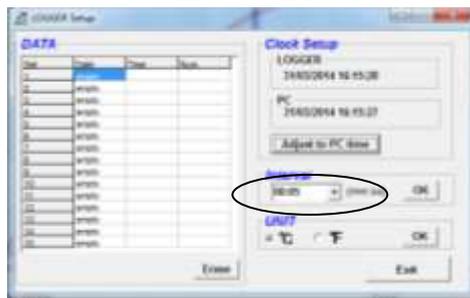
 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	<b>IN-IT-ALM.043</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### Desde el software

1. Seleccionar la opción "Logger Setup"



2. Presionar el botón "Adjust to PC time" para sincronizar la hora del equipo con la del sistema.



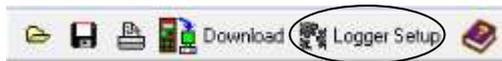
### 7.2.3. Cambio de Intervalos de Registros y Unidades de Temperaturas.

#### Desde el equipo

1. Presionar por 2 segundos el botón INTV para modificar los intervalos de registros.
2. Elegir con el botón SELECT el tiempo en el que se realizarán la toma o registros automáticos de temperatura, es posible elegir entre 1,2,5,10,15,20, 30 segundos y 1,2,5,10,15,20,30 y 60 minutos.
3. Luego de elegir, presionar el botón INTV.
4. Elegir el tipo de registro de datos: °C o °F.
5. Presionar INTV para terminar la actualización y salir.

#### Desde el software

1. Seleccionar la opción "Logger Setup"

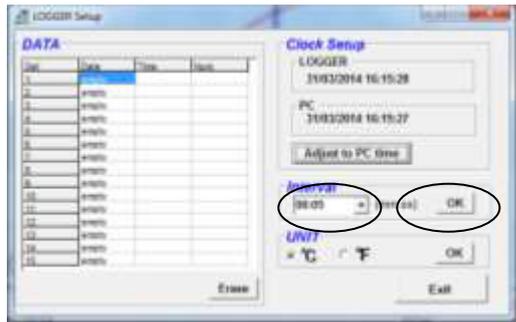


**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

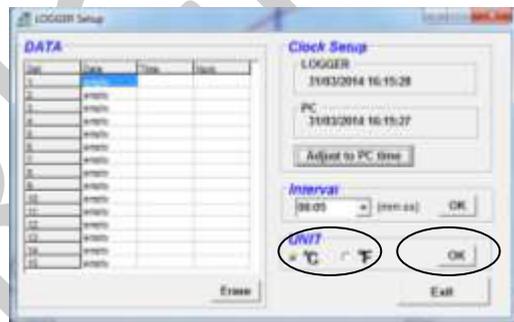
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>		<b>IN-IT-ALM.043</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

- Elegir el intervalo en el cual se desea que se registren automáticamente los datos y presionar el botón OK.



- Elegir la unidad de medida para el registro de la temperatura.



- Presionar el botón "Exit"

#### 7.2.4. Registros de temperaturas.

- Presionar durante 1 segundo el botón SELECT para iniciar el registro de temperatura, se debe mostrar en la pantalla en la parte superior derecha la palabra REC.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	IN-IT-ALM.043
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

- Para parar de registrar presionar durante 1 segundo el botón SELECT de nuevo. El símbolo REC deberá desaparecer.

### 7.2.5. Estatus de la memoria

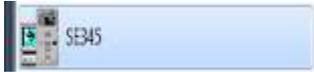
En la parte izquierda de la pantalla se visualiza el estatus de la memoria con la representación de M junto a 8 rayitas. Cada rayita representa 8000 registros.

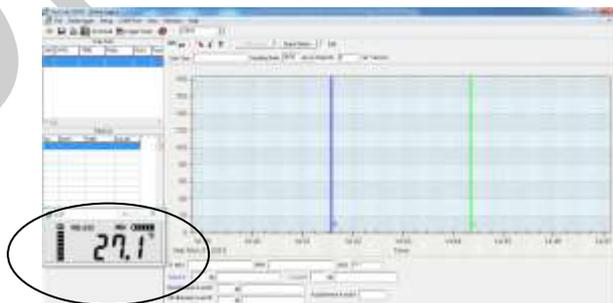
Cuando la memoria del dispositivo se encuentre completa puede mostrarse en la pantalla la palabra "FULL".

Si el equipo no está registrando la temperatura, puede apagarse automáticamente después de 60 segundos. Puede encenderse nuevamente presionando cualquier botón.

Durante el registro de temperatura la pantalla permanece encendida durante 2 segundos y luego cambiarse a MODO AHORRO DE ENERGÍA durante cada intervalo de registro.

### 7.2.6. Descarga de Registros

- Conectar el equipo con la base de comunicación y conectar el cable RS-232 a la base.
- Conectar el puerto USB a la computadora.
- Seleccionar el ícono del programa SE345 previamente instalado. 
- Si la conexión se estableció correctamente, deberán mostrarse dos pantallas; una en la que se detallan los registros junto al área de gráfico y en la otra pantalla se mostrará el registro actual de temperatura, mismo que aparece en la pantalla del termómetro.



- Para poder descargar los datos del termómetro hacia la computadora, se debe revisar que el equipo no se encuentre en modo de registro "REC", si fuere ese el caso, se deberá presionar nuevamente el botón SELECT durante 1 segundo.

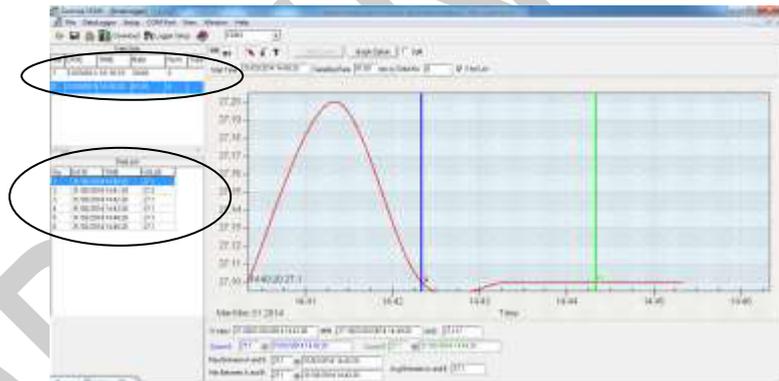
<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	<b>IN-IT-ALM.043</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>

6. Presionar el botón  para obtener los registros de temperatura.

**Importante:** Si aparece el siguiente mensaje: "There is not conection with the logger!" implica que el equipo de computación no está reconociendo el dispositivo USB y se debe verificar que la conexión se haya realizado adecuadamente. Es recomendable volver a conectar la base a la computadora y volver a ingresar al programa.

7. Se mostrarán todos los registros guardados en la memoria del equipo. En la parte superior izquierda se muestran en forma resumida y al seleccionar un registro, se mostrará el detalle en la parte inferior izquierda. En el lado derecho se muestra el gráfico correspondiente al detalle de los registros.



### 7.2.7. Guardar Registros

1. Seleccionar en la parte del resumen, los registros a guardar.

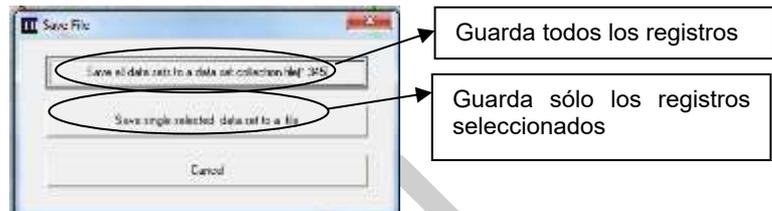


2. Presionar el botón
3. Existen dos formas de guardar los registros:
- Guardar todos los registros.- Permite guardar todos los registros existentes en la memoria del termómetro.

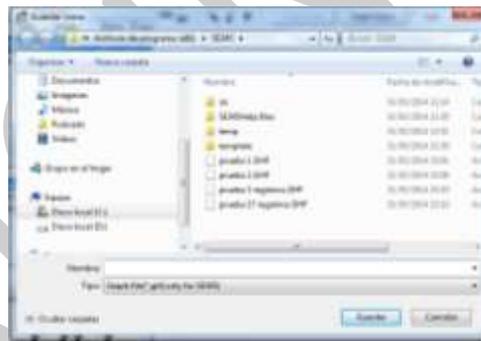
<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	<b>IN-IT-ALM.043</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>

- b. Guardar sólo los registros seleccionados.- Permite guardar sólo el conjunto de registros relacionados al registro seleccionado.



8. Para efecto del proceso, siempre se escogerá la segunda opción. A continuación se deberá registrar el nombre del archivo. Preferiblemente que identifique la semana de toma de datos. Ej: Del 31-03 al 6-04.



### 7.2.8. Borrar Registros

Se pueden borrar los registros desde el software o desde el termómetro:

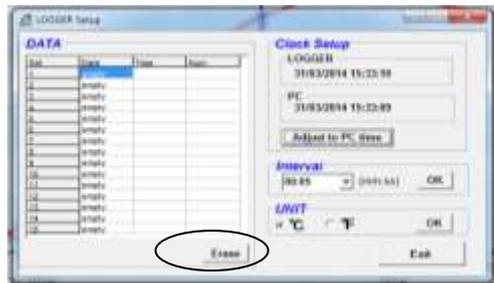
#### Desde el Software

1. Seleccionar la  opción "Setup"
2. Presionar el botón "Erase" que aparece en la siguiente pantalla.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

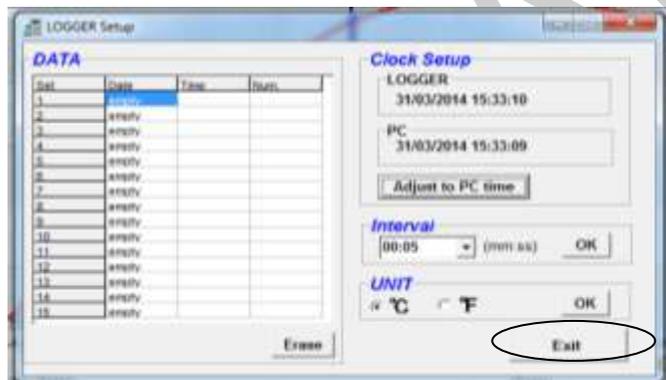
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>		<b>IN-IT-ALM.043</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>	



**Nota:** Al presionar este botón se borrarán todos los registros del termómetro.

3. Presionar el botón "Exit"



### Desde del Equipo

1. Presionar INTV +  simultáneamente durante 3 segundos.
2. La pantalla mostrará las letras "CLr y el estatus de la memoria se mostrará con las rayas completas (8).

**Nota:** No se puede limpiar la memoria cuando el equipo se encuentra en modo de registro de temperatura. (REC)

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO MANEJO DE TERMÓMETROS</b>	<b>IN-IT-ALM.043</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 7.2.9. Visualizar Registros Guardados

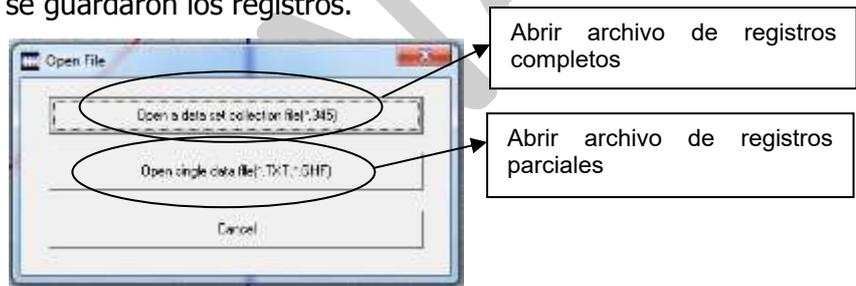
1. Seleccionar la opción



2. Seleccionar la opción



3. Elegir el tipo de archivo que se desea abrir. Relacionado directamente a la forma en la que se guardaron los registros.



4. Seleccionar el archivo que se desea abrir y presionar el botón "Abrir"



**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>		<b>IN-PL-COM.046</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>	

**ANEXO 5:**

**POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN**



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **1. Propósito**

Definir los lineamientos aplicables a la comercialización de todos los productos con el fin de asegurar la confiabilidad de los clientes y evitar cartera vencida.

## **2. Alcance**

Comercialización de todos los productos de Insumed S.A.

## **3. Definiciones**

- 3.1. Información habilitante de clientes:** Documentos que entrega el cliente para calificación de crédito.
- 3.2. Crédito:** Operación financiera con clientes en la que se fijan: condiciones, montos y tiempo para la cancelación de una obligación contraída.
- 3.3. Ventas de contado:** Operación comercial que recibe como medio de pago Efectivo o Cheque contra entrega.
- 3.4. Ventas a Crédito:** Operación comercial en la que se fijan condiciones y tiempo para la cancelación de una venta.

## **4. Documentos aplicables y/o Anexos**

- 4.1.** Caracterización de Comercialización
- 4.2.** Formato de Solicitud de Crédito
- 4.3.** Formato de Recibo de Caja
- 4.4.** Formato Historial de cupo y crédito del cliente

## **5. Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>		IN-PL-COM.046
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## **6. Indicaciones Generales**

La entrega de Documentos Habilitantes no implica la aprobación inmediata del crédito.

## **7. Desarrollo de Política**

### **Aplicación de Crédito**

7.1. Para poder otorgar crédito al cliente es necesario que Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente, Asesor Comercial o Gerente Nacional de Ventas obtenga del cliente la siguiente información:

- Solicitud de Crédito completa.
- Copia de RUC actualizado
- Nombramiento de Representante Legal vigente
- Copia de cédula de Representante Legal vigente
- Certificados Bancarios
- Certificados Comerciales
- Copia de Acta de Constitución de la Compañía y CCO
- Respaldo de Bienes:

Vehículos: copia de matrículas; otros bienes muebles:

Bienes Inmuebles: copia de comprobante de pago del último año del impuesto predial.

- Para Distribuidores: Contrato de Distribución, Letra de Cambio o Pagaré cuando aplique.]

**Nota:** Se debe validar la información recibida con las páginas web de los Entes Reguladores Estatales (SRI, Superintendencia de Compañías, etc.)

### **Crédito y cupo a Nuevos Clientes**

7.2. Se otorgará crédito a un cliente después de que haya efectuado dos compras al contado, excepto clientes autorizados por Gerente General.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>		IN-PL-COM.046
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**7.3.** Las condiciones de los créditos, cupos, montos y acuerdos con los clientes son responsabilidad de Gerente Nacional de Ventas, considerando los siguientes parámetros establecidos:

TIPO CLIENTE	CUPO MÁXIMO	DÍAS MÁXIMOS DE CRÉDITO	COMENTARIOS
Personas Naturales en Distribución	\$ 5 000.00	90 días	Parámetros mayores requieren aprobación de Gerente General
Personas Jurídicas en Distribución	\$ 10 000.00		
Personas Naturales y Jurídicas – Clientes Finales	\$ 20 000.00		

**7.4.** Los días de crédito y cupo asignado quedarán establecidos en el Historial de cupo y crédito del cliente.

#### **Ampliación de Cupo de crédito a Clientes Establecidos**

**7.5.** Excesos de cupo que se generan periódicamente son aprobados por Gerente Nacional de Ventas siempre y cuando no excedan los cupos máximos establecidos

**7.6.** Un incremento de crédito y cupo debe estar respaldado con un análisis del historial de venta y cobranza del cliente.

**7.7.** Todo incremento debe ser definido y aprobado conjuntamente entre Gerente Nacional de Ventas y Gerente General.

**7.8.** Aumentos de cupo quedarán registrados en el Historial de cupo y crédito del cliente.

#### **Venta**

**7.9.** Ventas a clientes con cartera vencida hasta 60 días y/o que el Sistema no permita generar un nuevo pedido, deben ser aprobados por Gerente Nacional de Ventas.

**7.10.** Ventas a clientes con cartera vencida con más de 60 días deben ser aprobadas por Gerente General.

**7.11.** Asesores Comerciales tienen competencia para aplicar las 5 categorías de precios que se detallan a continuación.

- PVP

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

- Empaques pequeños
- Clínicas y farmacias
- Minoristas y,
- Mayoristas

**7.12.** Condiciones de comercialización, tales como:

- Distribuidor
- Distribuidor Especial

Son de competencia de Gerente Nacional de Ventas.

**7.13.** Ventas frecuentes (mayor a 3 veces en el año) a clientes internos deben ser aprobadas por Gerente General.

### **Cobranza**

**7.14.** Las cobranzas se realizan sólo a través de cheque y/o transferencias.

**7.15.** Se respaldan con la entrega de recibos de caja al cliente.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>		IN-PL-COM.046
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 8. Anexos

### 8.1. Formato de Solicitud de Crédito

 INSUMED S.A.	<b>INSUMED S.A.</b>		
<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		IN-PR-COM 047	
Rev.: 0		Fecha de aprobación: 00/00/0000	
CLIENTE:	FECHA:	EJECUTIVO DE VENTA:	
<b>1.- INFORMACIÓN COMERCIAL GENERAL</b>			
PRODUCTOS / SERVICIOS DE INTERÉS:			
FRECUENCIA ESPERADA DE COMPRA:	DÍAS DE CRÉDITO SOLICITADOS:	CUPO SOLICITADO:	
<b>2.- DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:</b>			
RAZÓN SOCIAL:	RUC:	ACTIVIDAD COMERCIAL:	
DIRECCIÓN:	PROVINCIA:	CIUDAD:	
TELÉFONO:	FAX:	E-MAIL:	
AÑO DE CONSTITUCIÓN:	VENTAS PROMEDIO AL MES:	No. EMPLEADOS:	
<b>3.- INFORMACIÓN ACTIVOS</b>			
BIENES INMUEBLES:		BIENES MUEBLES:	
TIPO	AVALÚO	TIPO	AVALÚO
LOCAL COMERCIAL <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Alquilado			
<b>4.- DATOS DEL GERENTE GENERAL O PROPIETARIO DEL NEGOCIO:</b>			
NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETO:			
No. CÉDULA		TELÉFONO:	
NACIONALIDAD:	DIRECCIÓN DOMICILIARIA:		
<b>5.- REFERENCIAS BANCARIAS:</b>			
PERSONAS AUTORIZADAS PARA FIRMAS DE CHEQUES:			
	1	2	3
NOMBRE:			
CARGO:			

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



Insumed S.A.

**POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN**

IN-PL-COM.046

Rev.:0

Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

NOMBRE DEL BANCO	TIPO CUENTA CORRIENTE/ AHORRO	No. CUENTA

**6.- REFERENCIAS COMERCIALES DE LA EMPRESA**

NOMBRE DE LA EMPRESA	TELÉFONO	MONTO DE CRÉDITO

**7.- DATOS OPERATIVOS**

NOMBRE(S) DE LA(S) PERSONA(S) AUTORIZADAS POR LA EMPRESA A REALIZAR PEDIDOS:

	1	2	3	4
NOMBRE:				
CARGO:				
FIRMA:				

Autorizo a \_\_\_\_\_ realizar la verificación de los datos proporcionados.

El titular declara y se responsabiliza que la información contenida en esta solicitud de crédito es verídica. Así mismo autoriza expresamente a \_\_\_\_\_

para que obtenga reporte, solicite y divulgue su comportamiento crediticio a los establecimientos de comercio, instituciones financieras, de crédito y cobranzas compañías de informes, empleador, personas señaladas como referencia y cualquier central de información autorizada por la Superintendencia de Bancos, según la condiciones establecidas por las entidades de control y vigilancia respectiva.

Firma de Representante Legal y Sello del Cliente

**ADJUNTAR A LA SOLICITUD LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS**

- 1.- Copia del Ruc actualizado
- 2.- Copia del Nombramiento del Representante Legal
- 3.- Copia de Cédula de Representante Legal
- 3.- Certificados Bancarios
- 4.- Carta de referencias Comerciales
- 5.- Copia de Acta de Constitución de la Compañía
- 6.- Respaldo de los Bienes
  - Vehículos: matrículas
  - Bienes Inmuebles: copia de comprobante de pago de impuesto predial
- 7.- Para Distribuidores: Contrato de Distribución, Letra de Cambio o Pagaré cuando aplique

**USO EXCLUSIVO PARA LA EMPRESA**

Verificación de los datos del cliente:


CUPO ASIGNADO:

DÍAS DE CRÉDITO OTORGADO:

OBSERVACIONES:


FIRMA DEL EJECUTIVO DE VENTA:

FIRMA DEL RESPONSABLE

**ESTA INFORMACION ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACION Y DE CARACTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:  
Autora

Revisará:  
Representante por la Dirección

Aprobará:  
Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN</b>		IN-PL-COM.046
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 8.2. Formato de Solicitud de Recibo de Caja

 INSUMED S.A.	INSUMED S.A.		
<b>RECIBO DE CAJA</b>			N° 001-001-000000
Rev: 0	Fecha de aprobación: 00/00/0000		IN-FR-COM.049
<input type="checkbox"/> Oficina	<input type="checkbox"/> Recaudador	Valor:	
Ciudad:		Fecha:	
Recibido de:			
La suma de:			
<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Cheque	No.:	Banco:	
<input type="checkbox"/> Cancelación	<input checked="" type="checkbox"/> Abono		
<b>FACTURA</b>	<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>	<b>R. FUENTE</b>
			Cobrador
			Cliente
			Código: _____

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		IN-PL-SAC.050
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 6:**  
**POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		IN-PL-SAC.050
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## **1. PROPÓSITO**

Definir los lineamientos aplicables a la entrega/recepción de devoluciones para brindar un mejor servicio al cliente y mantener un adecuado control interno de los productos.

## **2. ALCANCE**

Todos los insumos/dispositivos médicos que comercializa Insumed S.A. en territorio Nacional a sus clientes.

## **3. DEFINICIONES**

**3.1. Devolución de productos:** Acción que realiza el cliente por el producto comprado a causa de un incumplimiento de sus requisitos.

**3.2. Guía de Remisión:** Documento autorizado y exigido por el SRI que sustenta el traslado de mercadería dentro del territorio Nacional y que todo transportista debe portar para avalar la legalidad de la mercadería.

**3.3. Nota de Devolución:** Documento interno que respalda la(s) devolución.

## **4. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS**

- 4.1.** Guía de Remisión
- 4.2.** Nota de Devolución
- 4.3.** Procedimiento para Recepción de Productos

## **5. CONTROL DE REVISIONES**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **6. INDICACIONES GENERALES**

- 6.1.** La entrega de una Nota de Devolución no implica que se realizará una Nota de Crédito.

## **7. DESARROLLO DE POLÍTICAS**

### **7.1. NO RECEPCIÓN DEL PEDIDO AL MOMENTO DE LA ENTREGA**

**7.1.1.** Se aceptarán sólo en las siguientes circunstancias:

- Pedido incompleto, productos no solicitados, embalaje defectuoso y/o en mal estado.
- Entrega fuera de los horarios establecidos por el cliente.

En las cuales el cliente por cumplimiento de sus procedimientos internos considera que debe realizar:

- Devoluciones Totales del pedido, y
- Devoluciones Parciales del pedido siempre y cuando se mantenga el factor de empaque.

En caso de devoluciones parciales, la mercadería debe ser debidamente documentada para su transporte a través de una observación en la guía de remisión y una vez tramitada la devolución se emite nota de crédito.

**7.1.2.** Todas las devoluciones totales deben regresar con el juego completo de la factura y guía de remisión.

**7.1.3.** Personal de Logística está autorizado sólo para aceptar devoluciones generadas por alguna de las circunstancias especificadas en el numeral 8.1.1

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		IN-PL-SAC.050
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## **7.2. DEVOLUCIONES POSTERIORES A LA ENTREGA/RECEPCIÓN DEL PEDIDO**

**7.2.1.** Este tipo de devolución puede generarse por fallas en la calidad de los productos o inconformidades por condiciones de venta.

**7.2.2.** Cliente debe comunicar su inconformidad previamente a Insumed S.A. y obtener el acuerdo, condiciones y aprobación de una devolución de producto.

**7.2.3.** Las devoluciones son aprobadas por Gerente Nacional de Ventas.

**7.2.4.** Se aceptan devoluciones sólo dentro de los 7 días hábiles posteriores a la entrega del producto y cuya fecha de caducidad sea superior a 10 meses, salvo excepciones acordadas previamente con el cliente.

**7.2.5.** Este tipo de devolución debe respaldarse a través de la Nota de Devolución que emitirá Insumed S.A. y que debe regresar con la debida firma del cliente.

**7.2.6.** Personal de Logística está autorizado sólo para recibir mercadería con atributos especificados en la Nota de Devolución.

**7.2.7.** Para realizar las devoluciones el cliente debe entregar al transportista lo siguiente:

- Copia de factura del pedido.
- Guía de remisión del cliente.

**Nota:** Insumed S.A. tiene la libertad de realizar acuerdos escritos relacionados con las condiciones para las devoluciones de productos con clientes específicos, los mismos que estarían por encima de la presente política.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		IN-PL-SAC.050
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 8. ANEXOS

### 8.1. Nota de Devolución

 INSUMED S.A.	<b>INSUMED S.A.</b>					
<b>NOTA DE DEVOLUCIÓN</b>						N° 001-001-000000
Rev.: 0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000				IN-FR-SAC.051	
Fecha: _____						
Cliente: _____						
Dirección: _____ Verificado por: _____						
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LOTE	VENCIMIENTO	FACTURA	CONDICIÓN
<b>NOTA:</b> Este documento no garantiza que se realizará una nota de crédito. El producto recibido/entregado debe estar en buen estado y la fecha de caducidad debe ser mayor a 10 meses. Se recibirá únicamente los productos que cumplan con el factor de empaque mínimo.						
<b>OBSERVACIONES/MOTIVO DEVOLUCIÓN:</b> _____						
<b>USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA</b>						
FIRMA DEL CLIENTE			RESPONSABLE DE BODEGA		RESPONSABLE DE VENTAS	

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>		<b>IN-PL-ATH.053</b>
<b>Rev.:0</b>	<b>Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000</b>	

**ANEXO 7:**

**POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**



**INSUMED S.A.**

**INSUMED S.A.**

**Propósito**

Definir lineamientos aplicables para una eficaz selección, contratación y gestión del recurso humano.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### Alcance

Todo Colaborador perteneciente a Insumed S.A.

### Definiciones

- 1.1. Personal Administrativo:** Se refiere a personal que realiza trabajos donde prevalece el intelecto sobre la mano de obra, se enfoca a personal que desempeña labores en el área de ventas, adquisiciones, servicio al cliente, entre otros.
- 1.2. Permiso:** Se refiere al tiempo (no mayor a 1 día) solicitado por el colaborador y otorgado por el empleador para ausentarse de sus labores diarias.
- 1.3. Licencia:** Se refiere al tiempo (mayor a 1 día) solicitado por el colaborador y otorgado por empleador para ausentarse de sus labores diarias.
- 1.4. Días hábiles:** Se refiere a días laborables, es decir de lunes a viernes, sin considerar fines de semana y feriados.

### Documentos Aplicables y/o Anexos

- 1.5. Caracterización de Administración del Talento Humano
- 1.6. Solicitud de Permiso, licencia y/o vacaciones
- 1.7. Reglamento Interno de Trabajo
- 1.8. Registro de Horas Extras
- 1.9. Registro de Colaborador
- 1.10. Solicitud de Préstamos y/o Anticipos
- 1.11. Evaluación de Desempeño
- 1.12. Explicación Grados de Afinidad y Consanguinidad

### Control de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

--	--

### Indicaciones Generales

**1.13.** La presente política de Recursos Humanos es de cumplimiento obligatorio para todo el personal que se encuentre bajo relación de dependencia en la Empresa.

**1.14.** Esta política contiene información específica con respecto a lo detallado en el Reglamento Interno de Trabajo.

### Desarrollo de Políticas

#### **1.15. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

**1.15.1.** El proceso de selección consta de 5 etapas y se aplican los pesos especificados en la de la siguiente tabla:

<b>Etapas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Modo de calificación</b>		<b>Tiempo máximo duración</b>
1	Cumplimiento de requisitos para el cargo	20%	No Cumple - 0 Cumple Parcialmente - 10 Cumple en su totalidad – 20	10 días hábiles
2	Aplicación de Prueba Psicotécnica Complementaria	20%	Según número de respuestas acertadas. Promedio de las 4 secciones.	1 día hábil
3	Entrevista con Gerente General de Unidad de Negocio	30%	Del 1 al 10. Siendo 1 la peor y 10 la mejor puntuación <b>Factor de conversión: 2</b>	2 días hábiles
5.1	Programación de Pruebas <b>Rectitud en el Trabajo</b>	15%	Suma de las 2 secciones calificadas. Cada sección calificada sobre 50 puntos.	3 días hábiles

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

			Insuficiente – 0 Aceptable – 25 Ideal – 50 <b>Resultado obtenido          debe multiplicarse por          el peso (%) definido.</b>
5.2	Programación de Pruebas <b>Competencias</b>	15%	No Recomendado - 0 Recomendado con precaución 10 o 15 Recomendado 15 o 20

**1.15.2.** Cada etapa deberá eliminar candidatos según puntuación acumulada hasta la etapa evaluada.

**1.15.3.** Personal que ingrese a Insumed S.A. debe realizar mínimo 2 pruebas:

- Prueba de Rectitud en el Trabajo
- Prueba de Competencias

**1.15.4.** El contrato de trabajo y el aviso de entrada (IESS) deben efectuarse dentro de los 5 primeros días de ingreso del nuevo personal.

**1.15.5.** Servicio contratado externamente debe solicitar a los nuevos colaboradores los siguientes documentos:

- 3 Copias a color de Cédula de Identidad vigente
- 3 Copias a color de Certificado de Votación actualizado
- 3 Fotos tamaño carnet
- Certificado de Salud Ocupacional otorgado por el Ministerio de Salud Pública.
- 3 Referencias Personales
- Copia de acta de matrimonio o declaración juramentada cuando aplique
- Copia de acta de nacimiento de hijos menores de 18 años o con discapacidad cuando aplique.
- Formulario 107 del trabajo anterior cuando aplique
- Certificado de Grupo Sanguíneo otorgado por la Cruz Roja de Guayaquil.
- Certificado de no aportaciones o historia laboral.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**1.15.6.** Los nuevos colaboradores ingresan bajo la modalidad de contrato a plazo fijo (1 año) con período de prueba, excepto contratos de naturaleza temporal, eventual o parcial.

**1.15.7.** Después del año, se aplica contrato a plazo fijo por un año más, concluido y aprobado este período el contrato se convierte en indefinido.

## 1.16. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

**1.16.1.** Las evaluaciones de desempeño se aplicarán para todo el personal.

**1.16.2.** El Gerente General es responsable de evaluar a todo el personal de su empresa.

**1.16.3.** La aplicación de las evaluaciones se realizará de la siguiente manera:

Antigüedad del Colaborador	¿Cuándo aplicar la primera evaluación?	¿Cuándo aplicar las evaluaciones posteriores?
Hasta los 90 días (período de prueba)	No aplica una evaluación formal. Gerente General de Unidad de Negocio decide continuidad de labores hasta 1 año.	N/A
Más de 3 meses y menos de 1 año	Cumplido el 9no mes	Según puntuación obtenida.
Más de 1 año y menos de 2 años	Cumplido el 21avo mes	
Más de 2 años	Según programación anual de RRHH	

**1.16.4.** Las reevaluaciones o evaluaciones posteriores se realizarán considerando la siguiente categorización:

Categoría		Rango	Frecuencia
Insuficiente		De 20 a 40	N/A
Requiere Mejora		De 41 a 60	6 meses
Aceptable		De 61 a 84	1 año + seguimiento
Ideal		De 85 a 100	1 año

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**1.16.5.** Servicio contratado externamente es responsable de informar y programar la aplicación de las evaluaciones de desempeño.

**1.16.6.** Las evaluaciones de desempeño se aplican de forma presencial entre evaluador y evaluado.

## **1.17. EXÁMENES OCUPACIONALES**

**1.17.1.** Los exámenes pre- ocupacionales se aplican considerando las siguientes políticas:

- Personal que ingresa bajo contrato a plazo fijo mínimo 1 año.
- Se efectúan después de haber aprobado el período de prueba (90 días contados desde la fecha de ingreso).

**1.17.2.** Los exámenes periódicos se aplican 1 vez al año, considerando las siguientes políticas:

- Cuando la diferencia en meses desde la aplicación del examen pre ocupacional y la programación del periódico sea mayor a 12 meses.
- Para personal que no cuente con un examen pre ocupacional, que posea un contrato mínimo de 1 año y cuyo tiempo de trabajo sea mayor a 90 días.

**1.17.3.** Los exámenes post ocupacionales se aplican solo para personal que cumpla con las siguientes condiciones:

- Personal que cuente con un período de trabajo mayor o igual a 12 meses.
- Cuando la diferencia en meses desde la aplicación del examen periódico y la fecha de salida sea mayor a 12 meses.

**1.17.4.** El tipo de examen a aplicar para cada puesto de trabajo, se encuentra establecido en el Manual de Perfil de Cargos con opción a cambio, según el tipo de riesgos al que se encuentre expuesto el colaborador.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1.18. HORARIOS Y JORNADAS DE TRABAJO

1.18.1. La jornada de trabajo queda establecida en el contrato de trabajo y en caso de requerirse puede ser modificada previo acuerdo entre empleador y colaborador.

1.18.2. Todo Colaborador debe trabajar 40 horas semanales, excepto personal que ingrese bajo la modalidad de estudiante, quienes deben cumplir mínimo con 30 horas de trabajo semanal y en temporada de vacaciones cumplir con la jornada completa de trabajo.

1.18.3. Las jornadas extraordinarias de trabajo se aprueban a través del Registro de Horas Extras, a razón de trabajos específicos y verificables.

1.18.4. El período de reporte para horas extras es del 21 del mes anterior al 20 del mes en curso.

1.18.5. En caso de jornadas extraordinarias de trabajo aplican los siguientes beneficios:

PERSONAL ADMINISTRATIVO		PERSONAL OPERATIVO	
JORNADA	BENEFICIO	JORNADA	BENEFICIO
Lunes a viernes después de 20:00	Movilización	Lunes a viernes a partir de las 21:00 y Fines de semana	Alimentación y Movilización
Fines de semana	Movilización		
<p>El reconocimiento de movilización aplica solo para personal que no cuente con vehículo propio y el valor por persona es de \$5.00</p> <p>El reconocimiento de los beneficios para los fines de semana aplica solo para jornadas de trabajo mayor o igual a 6 horas.</p> <p>El valor de alimentación no debe ser menor a \$3.00 y mayor a \$5.00 por persona.</p>			

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

1.18.6. En caso de ejecución de jornadas extraordinarias de trabajo a causa de recuperación de horas, no aplican los beneficios detallados.

1.18.7. Para el cálculo de las horas extraordinarias o suplementarias no se considerará el tiempo establecido para alimentación.

## 1.19. UNIFORMES Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

1.19.1. Quedarán sujetos a lo establecido en el acta de entrega/recepción.

## 1.20. PERMISOS, LICENCIAS Y FALTAS

1.20.1. Para el caso de permisos se aplicarán las siguientes políticas:

#	CAUSA	TIPO	TIEMPO OTORGADO	RESPALDO VÁLIDO
1	Consulta médica del colaborador	Permiso	Máximo 4 horas	Certificado emitido por profesional de la Salud.
2	Enfermedad del colaborador	Permiso o Licencia	De 1 día hasta el tiempo otorgado por el médico	Certificado médico emitido o revalidado por el IESS o emitido por unidades médicas del MSP.
3	Muerte de familiar hasta 2do grado de afinidad o consanguinidad	Licencia	3 días	Acta de defunción
4	Enfermedad de familiar hasta 2do grado de afinidad o consanguinidad	Permiso o Licencia	Hasta 3 días	Certificado médico a nombre de familiar con diagnóstico incluido.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General
--------------------------	---	------------------------------

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

5	Siniestros o daños que afecten vivienda del trabajador			Justificativo válido según naturaleza del siniestro
6	Maternidad	Licencia	12 semanas contadas desde la fecha de nacimiento del hijo/a	
7	Lactancia	Permiso	2 horas diarias durante 12 meses a partir de la fecha de nacimiento del hijo/a	Copia de certificado de Nacido Vivo
8	Paternidad	Licencia	Parto Normal: 10 días Parto por Cesárea: 15 días	
9	Matrimonio del colaborador	Permiso o Licencia	Tiempo acordado entre colaborador y GG Descontable o recuperable.	Acta de Matrimonio
10	Asuntos educativos	Permiso	Tiempo máximo de permiso: 4 horas. No descontable siempre y cuando el estudiante cumpla con sus 30 horas semanales.	Documento válido que respalde el asunto de la solicitud.
11		Licencia	Tiempo acordado entre colaborador y GG Recuperables o descontables.	No requerido
12	Asuntos particulares	Permiso	Tiempo acordado entre colaborador y GG Recuperables o descontables siempre y cuando el período solicitado sea mayor a 2 horas.	No requerido
13	Capacitaciones internas o externas coordinadas por la Corporación	Permiso o Licencia	Tiempo que dure la capacitación. No recuperables	Certificado de asistencia o documento que sustente

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

14	Capacitaciones externas coordinadas por el empleado y de temas ajenos a las funciones desempeñadas dentro de la Organización	Tiempo acordado entre colaborador y GG  Recuperables o descontables	inscripción y horarios
----	--	---	------------------------

**1.20.2.** Los permisos y/o licencias (consulta médica del colaborador, matrimonio, asuntos particulares, asuntos educativos y capacitaciones externas) deben ser solicitados mínimo con 2 días de anticipación.

**1.20.3.** Para todos los casos el permiso o licencia debe respaldarse a través de la Solicitud de Permisos, licencias y/o vacaciones, donde deberá constar la firma de aprobación de Gerente General

**1.20.4.** La no entrega del documento válido se considera como una falta no justificada.

**1.20.5.** Las faltas no justificadas de trabajo estarán sujetas a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

## **1.21. VACACIONES**

**1.21.1.** Las vacaciones deben ser solicitadas a través de la Solicitud de Permisos, licencias y/o vacaciones mínimo con 30 días de anticipación y aprobadas por el Gerente General, excepto las vacaciones navideñas y los días de carnaval.

**1.21.2.** Durante el período de fiestas navideñas hasta el 1 de enero del siguiente año, Insumed S.A. suspende sus actividades, otorgando vacaciones a los Colaboradores, considerándose para su cómputo días consecutivos incluidos fines de semana y feriados nacionales.

**1.21.3.** Los días de carnaval son descontados de vacaciones, para lo cual, se consideran los dos días establecidos más 1

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

correspondiente al fin de semana anterior, con el objetivo de que los días restantes (en caso de tenerlos) se consideren días laborables.

## 1.22. PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS

1.22.1. Los montos de préstamo se otorgan considerando la siguiente tabla:

<b>Tiempo de trabajo del Colaborador</b>	<b>Monto máximo</b>
Período de prueba (hasta 90 días)	\$0.00
Mayor a 90 días y menor o igual a 180 días	\$ 300.00
Mayor a 180 días y menor a 1 año	\$ 500.00
Mayor a 1 año	\$1000.00

1.22.2. Los niveles de autorización y tiempo de pago para los préstamos son los siguientes:

<b>Montos mínimos y máximos</b>	<b>Autorización</b>	<b>Tiempo máximo de pago</b>
\$100.00 a \$300.00	Gerente Nacional de Ventas	6 meses
\$301.00 a \$500.00		8 meses
\$501.00 a \$800.00	Gerente General de Unidad de Negocio	10 meses
\$ 801.00 a \$1000.00		12 meses

1.22.3. A ningún colaborador se le puede descontar más del 40% de su remuneración mensual a razón de préstamos. Lo que indica que la capacidad de endeudamiento mensual del colaborador no será mayor al 40% de su remuneración, considerando préstamos con terceros (IESS) descontados por rol.

1.22.4. Si el colaborador solicita un préstamo y posee un préstamo activo, la autorización del nuevo préstamo la otorga el Gerente General, sin dejar de cumplir lo establecido en los numerales anteriores.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

1.22.5. La acreditación de préstamos de carácter no urgente se realiza después de 5 días laborables contados desde la fecha de aprobación del préstamo.

1.22.6. La acreditación de préstamos de carácter urgente se realiza en el tiempo mínimo posible.

1.22.7. Los préstamos empiezan a descontarse al mes siguiente de la fecha de presentación de la solicitud y se realiza el descuento en la segunda quincena de cada mes.

1.22.8. Los anticipos de sueldos deben respetar las siguientes políticas:

1.22.8.1. Se otorgan con autorización del Gerente Nacional de Ventas.

1.22.8.2. No pueden ser mayor al 40% de la remuneración mensual.

1.22.8.3. Deben ser cancelados en la quincena más próxima a la fecha de solicitud.

## 1.23. CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

1.23.1. Las montos para capacitación seguirán las siguientes políticas:

Montos	Cobertura Unidad de Negocio	Retribución del Colaborador
Menores o iguales a \$200.00	100%	Permanencia de 1 año
Mayores a \$200.00 y menores o iguales a \$1000.00	80%	Permanencia de 2 años
Mayores a \$1000.00 y menores o iguales a \$3000.00	80%	Permanencia de 3 años
Mayor a \$3000.00	80%	Permanencia de 5 años

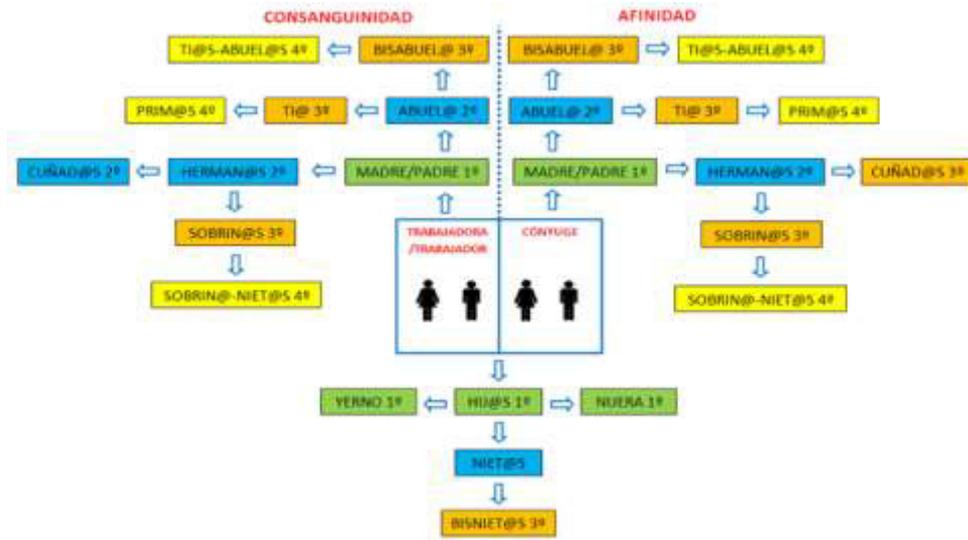
1.23.2. Cuando el colaborador no complete el tiempo de retribución establecida, se descontará en el acta de finiquito la diferencia del valor de capacitación por los meses restantes

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

1.23.3. Las capacitaciones o formación para personal deben ser aprobadas por el Gerente General.

**1.24. ANEXO**

**1.24.1. EXPLICACIÓN DE GRADOS DE CONSANGUINIDAD Y AFINIDAD**



**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 1.24.1. FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

 INSUMED S.A.	Insumed S.A.				
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			IN-FR-ATH.054		
Rev. 0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000				
<b>EVALUADO</b>		<b>EVALUADOR</b>			
<b>NOMBRE:</b>		<b>NOMBRE:</b>			
<b>CARGO:</b>		<b>CARGO:</b>			
<b>TIEMPO EN EL CARGO:</b>		<b>FECHA EVALUACIÓN:</b>			
<b>EVALUACIÓN</b>					
<b>#</b>	<b>APECTOS A EVALUAR</b>	<b>RELACIONADO A</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	
<b>ASPECTOS BÁSICOS</b>					
1	Ejecuta a tiempo oportuno las tareas y responsabilidades asignadas, mostrando actitud positiva y cooperativa.	<b>CUMPLIMIENTO DE LABORES</b>		0	
2	Respeto los procedimientos y políticas establecidas.	<b>SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS</b>		0	
3	Comunica oportunamente los inconvenientes suscitados en el desarrollo normal de sus actividades y da seguimiento hasta obtener solución	<b>COMUNICACIÓN OPORTUNA</b>		0	
4	Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo asignadas, manteniendo limpieza en su sitio de trabajo.	<b>MANEJO DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>		0	
5	Planifica y organiza sus actividades, identificando y obteniendo los recursos necesarios para ejecutarla.	<b>PLANEACIÓN</b>		0	
6	Actúa desarrollando un ambiente de trabajo amistoso y cordial. Se muestra cortés con los clientes y/o con sus compañeros. Es buen(a) escucha.	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>		0	
7	Muestra aptitud para integrarse al equipo, capacidad para establecer relaciones participativas y cooperativas, compartiendo recursos y conocimiento.	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		0	
<b>ASPECTOS DE VALOR AGREGADO</b>					
8	Muestra iniciativa, desarrolla nuevas ideas y métodos para dar soluciones a problemas habituales.	<b>INICIATIVA</b>		0	
9	Muestra habilidad para manejar diversas responsabilidades a la vez con precisión y exactitud.	<b>PROACTIVIDAD Y PRECISIÓN</b>		0	
10	Mantiene actitud de búsqueda de nueva información para mejorar y lograr los objetivos, es investigativo, creativo y curioso. Muestra predisposición hacia el cambio y la mejora.	<b>APERTURA A LA EXPERIENCIA</b>		0	
<b>RESUMEN EVALUACIÓN</b>		<b>ASPECTO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTACIÓN</b>
		BÁSICO	60%	0	0
		VALOR AGREGADO	40%	0	0
		<b>TOTAL</b>		0	0

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>		IN-PL-ATH.053
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

DESARROLLO DE PERSONAL					
¿El evaluado requiere de formación (capacitación) adicional para desempeñar adecuadamente sus funciones?				Si	
FORMACIÓN REQUERIDA					
TEMA		OBJETIVOS			
EVALUACIÓN EFICACIA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN OTORGADA					
TEMA		¿Evaluado cumplió objetivo?	ESPECIFIQUE		
COMENTARIOS ADICIONALES					
CATEGORÍA	PRÓXIMA EVALUACIÓN			FIRMAS	
	RANGO	FRECUENCIA			
Insuficiente	●	De 20 a 40	n/a		
Requiere Mejora	●	De 41 a 60	6 meses		
Aceptable	●	De 61 a 84	1 año +		
Ideal	●	De 85 a 100	1 año	Firma del Evaluado	Firma del Evaluador

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 8:**

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**1. Propósito**

Establecer de forma clara la estructura de la organización, así como los perfiles de todos los cargos con sus funciones y responsabilidades, requisitos, etc.

**2. Alcance**

Todos los cargos de la organización.

**3. Definiciones y/o Abreviaturas**

**3.1 SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**3.2 F:** Físicos

**3.3 M:** Mecánicos

**3.4 Q:** Químicos

**3.5 B:** Biológicos

**3.6 E:** Ergonómicos

**3.7 P:** Psicosociales.

**3.8 EPP:** Equipo de Protección Personal

**3.9 Audio.:** Audiometría

**3.10 Espiro.:** Espirometría

**3.11 Opto.:** Optometría

**3.12 RX:** Rayos X

**3.13 AP:** Anteroposteriores

**3.14 LAT:** Lateral

**3.15 A:** Avanzado

**3.16 I:** Intermedio

**4. Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

5. **Documentos Aplicables y/o Anexos**

5.1 Organigrama.

6. **Indicaciones Generales**

El servicio contratado externamente es responsable de mantener actualizado y vigente este manual en coordinación con el Representante por la Dirección, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos.

7. **Manual**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE INSUMED S.A.**

La estructura orgánica y funcional de INSUMED S.A. comprende los siguientes niveles:

- Asamblea Familiar
- Presidente Corporativo
- Gerente General
- Gerente Nacional de Ventas
- Jefe de Importaciones
- Jefe Regional de Mercadeo
- Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente
- Asistentes Administrativas
- Asesores Comerciales

La Asamblea Familiar tiene entre sus funciones y responsabilidades lo siguiente:

- Asegurar la viabilidad a largo plazo de las Unidades de Negocio.
- Tomar decisiones sobre asuntos financieros.
- Aprobar proyectos.
- Establecer políticas corporativas.

El cargo de Presidente Corporativo es ejercido por el fundador del grupo empresarial, y es la persona responsable de determinar la dirección estratégica del mismo, así como de velar por el buen desenvolvimiento de cada una de las unidades de negocio.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.1 Perfil de Cargo Gerente General

#### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Gerente General	Categoría Salarial:	I
Reporta a:	Presidente Corporativo		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	2	Indirectos:	7

#### Objetivo General del Cargo

Ejercer la administración del negocio a través de la planificación, organización, supervisión y control de actividades, apuntando al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y a la generación de utilidades.

#### Funciones y Responsabilidades

- Establecer la misión, la visión, los objetivos y las metas de la organización; encargarse de su revisión y de que sean compartidos por todo el personal.
- Establecer políticas.
- Elaborar el presupuesto anual y velar por su cumplimiento.
- Establecer relación, negociar y seleccionar a proveedores de insumos médicos internacionales, servicios de comercio exterior, sistema informático, servicios relacionados al producto y procesos que requieran contratarse.
- Evaluar a los proveedores de insumos médicos internacionales y del proceso administración del talento humano y gestión financiera y contable.
- Establecer y colocar pedidos a proveedores internacionales.
- Establecer precios de productos.
- Establecer y ejecutar o respaldar estrategias de venta, posicionamiento y fortalecimiento de marcas, introducción de nuevos productos, promociones, descuentos, etc.
- Aprobar solicitudes de crédito, excedentes e incrementos de cupo de los clientes.
- Aprobar ajustes de inventario fuera de las diferencias establecidas.
- Aprobar nuevos diseños de etiquetas de productos.
- Establecer los requerimientos en cuanto al recurso humano, a través de la definición de los cargos, sus funciones y responsabilidades; entrevistar y seleccionar al personal.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal y de los indicadores clave de desempeño.
- Velar por el cumplimiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Buscar y presentar ante el Consejo Directivo nuevas oportunidades de negocio.
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por el Presidente Corporativo y/o Consejo Directivo.

#### REQUISITOS DEL CARGO

➤ Intelectuales	
Educación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Economía o carreras afines.</li> <li>✓ Título de 4to Nivel en Administración de Empresas o similar.</li> </ul>
Formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Avanzado de Inglés.</li> <li>✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.</li> </ul>

**ESTA INFORMACION ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACION Y DE CARACTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>
	<b>Comportamentales:</b> Dominancia A Influencia I Estabilidad I Conformidad A	<b>De Resultados:</b> Orientación al Logro A Negociación A <b>Interpersonal:</b> Orientación al Cliente A Comunicación Efectiva A <b>Intrapersonal:</b> Flexibilidad A Manejo Emocional A <b>Cognitivas:</b> Toma de decisiones Estratégicas A Innovación y Creatividad A Planeación A <b>Dirección:</b> Desarrollo de Otros A Seguimiento de Gestión A Dirección de Equipo A
Experiencia:	✓ 5 años mínimos desempeñando funciones similares.	

<b>&gt; Físicos</b>															
	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada. ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador. ✓ salga a realizar visitas. ✓ realice viajes dentro y fuera de la ciudad y del país.														
<b>&gt; Responsabilidades por:</b>	✓ Supervisión de personal. ✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo. ✓ Métodos y procesos. ✓ Dinero, títulos valores y/o documentos. ✓ Contactos internos y externos. ✓ Información confidencial.														
<b>&gt; Condiciones de Trabajo:</b>	✓ Disponibilidad de tiempo completo. ✓ Disponer de vehículo. ✓ Horario de entrada: 9 am. ✓ Factores de Riesgo: <table border="1" data-bbox="635 1370 1062 1464"> <thead> <tr> <th>F</th> <th>M</th> <th>Q</th> <th>B</th> <th>E</th> <th>P</th> <th>Requiere EPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP		X			X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
	X			X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X			X

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 8.2 Perfil de Cargo Gerente Nacional de Ventas

### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Gerente Nacional de Ventas	Categoría Salarial:	I
Reporta a:	Gerente General		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	7	Indirectos:	0

Objetivo General del Cargo
<p>Contribuir en el crecimiento del negocio mediante el incremento de las ventas y la promoción de productos, potenciando los mercados actuales y buscando nuevos mercados, dando soporte a los ejecutivos y franquicias, y entregando información veraz y oportuna a la Gerencia para la toma de decisiones.</p> <p>Brindar el soporte a la alta dirección en la evaluación de los procesos determinados en el SGC para el mejoramiento continuo de las operaciones.</p>

Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociar y seleccionar proveedores de insumos médicos locales.</li> <li>• Evaluar a proveedores de insumos médicos locales y de procesos logísticos (almacenamiento y distribución).</li> <li>• Manejar una cartera de clientes.</li> <li>• Realizar proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad.</li> <li>• Supervisar la gestión de venta de los ejecutivos, y revisar sus proyecciones y estimaciones.</li> <li>• Establecer estrategias de venta, posicionamiento y fortalecimiento de marcas, introducción de nuevos productos, promociones, descuentos, etc.</li> <li>• Apoyar a la Gerencia General en el establecimiento de precios de productos.</li> <li>• Generar nuevos clientes/ampliar el mercado (desarrollando nuevas zonas geográficas).</li> <li>• Preparar cotizaciones.</li> <li>• Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes.</li> <li>• Aprobar solicitudes de crédito, excedentes e incrementos de cupo de los clientes.</li> <li>• Realizar gestiones de cobranza a los clientes.</li> <li>• Receptar las quejas y reclamos de los clientes, y hacerles seguimiento hasta darles solución.</li> <li>• Realizar la creación de códigos de productos en el sistema.</li> <li>• Realizar compras a proveedores locales.</li> <li>• Velar por que se cumpla el Procedimiento de Control de Stocks, evaluar su eficacia, y, supervisar y regular el manejo del mismo.</li> <li>• Realizar un monitoreo y análisis de la competencia.</li> <li>• Consolidar la información de mercado referente a productos nuevos.</li> <li>• Realizar pruebas de mercado.</li> <li>• Liderar la implementación del SGC ISO 9001.</li> <li>• Elaborar manuales, procedimientos, formatos, etc. que formen parte del SGC ISO 9001.* * Requiere aprobación de los gerentes de las unidades de negocio.</li> <li>• Realizar la difusión del SGC ISO 9001.</li> <li>• Planificar y coordinar auditorías externas e internas, y formar el equipo auditor.</li> <li>• Coordinar la certificación y re-certificación ISO 9001 para CI, AB y TA.</li> <li>• Velar por el eficaz cumplimiento y mejora continua del SGC ISO 9001.</li> <li>• Correcto cumplimiento de los procedimientos de control de documentos y control de registros.</li> <li>• Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

**REQUISITOS DEL CARGO**

➤ <b>Intelectuales</b>													
Educación:	✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Marketing, Administración de Ventas o carreras afines.												
Formación:	✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Avanzado de Inglés. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.												
Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<table border="0"> <tr> <td><u>Rasgos Comportamentales:</u></td> <td><u>Competencias:</u></td> </tr> <tr> <td>Dominancia A</td> <td><u>De Resultados:</u> Orientación al Logro A Negociación A</td> </tr> <tr> <td>Influencia A</td> <td><u>Interpersonal:</u> Orientación al Cliente A Comunicación Efectiva A Persuasión A</td> </tr> <tr> <td>Estabilidad I</td> <td><u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad A Manejo Emocional A</td> </tr> <tr> <td>Conformidad I</td> <td><u>Cognitivas:</u> Toma de decisiones A Estratégicas A Innovación y Creatividad A</td> </tr> <tr> <td></td> <td><u>Dirección:</u> Desarrollo de Otros A Seguimiento de Gestión A Dirección de Equipo A</td> </tr> </table>	<u>Rasgos Comportamentales:</u>	<u>Competencias:</u>	Dominancia A	<u>De Resultados:</u> Orientación al Logro A Negociación A	Influencia A	<u>Interpersonal:</u> Orientación al Cliente A Comunicación Efectiva A Persuasión A	Estabilidad I	<u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad A Manejo Emocional A	Conformidad I	<u>Cognitivas:</u> Toma de decisiones A Estratégicas A Innovación y Creatividad A		<u>Dirección:</u> Desarrollo de Otros A Seguimiento de Gestión A Dirección de Equipo A
<u>Rasgos Comportamentales:</u>	<u>Competencias:</u>												
Dominancia A	<u>De Resultados:</u> Orientación al Logro A Negociación A												
Influencia A	<u>Interpersonal:</u> Orientación al Cliente A Comunicación Efectiva A Persuasión A												
Estabilidad I	<u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad A Manejo Emocional A												
Conformidad I	<u>Cognitivas:</u> Toma de decisiones A Estratégicas A Innovación y Creatividad A												
	<u>Dirección:</u> Desarrollo de Otros A Seguimiento de Gestión A Dirección de Equipo A												
Experiencia:	✓ 5 años mínimos desempeñando funciones similares.												

➤ <b>Físicos</b>	
<p>Se requiere que la persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada.</li> <li>✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.</li> <li>✓ salga a realizar visitas.</li> <li>✓ realice viajes dentro y fuera de la ciudad y del país.</li> </ul>	

➤ <b>Responsabilidades por:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión de personal.</li> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero y/o documentos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>
---------------------------------	--

➤ <b>Condiciones de Trabajo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Disponer de vehículo.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X		X	X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X		X	X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

<b>Tipo</b>	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
<b>Requerido</b>	X	X	X		X	

**ESTA INFORMACION ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACION Y DE CARACTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.3 Perfil de Cargo Jefe de Importaciones

#### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Jefe de Importaciones	Categoría Salarial:	IV
Reporta a:	Gerente General		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	0	Indirectos:	0

<b>Objetivo General del Cargo</b>
Coordinar y dar seguimiento a los procesos de importación, manteniendo un contacto directo con el embarcador y el agente de aduana para asegurar que los envíos lleguen en buenas condiciones y de forma oportuna; y que se cumplan los requerimientos legales aplicables de los productos (ej.: Reg. Sanit.).

<b>Funciones y Responsabilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar y tramitar órdenes de compra de productos importados.</li> <li>• Cotizar, negociar y seleccionar a proveedores de servicios de logística internacional.</li> <li>• Evaluar a proveedores de servicios de comercio exterior, de logística internacional y de servicios relacionados al producto.</li> <li>• Elaborar y gestionar documentación pertinente a los procesos de importación (ej.: notas de pedido, cartas de crédito, certificados del INEN).</li> <li>• Hacer seguimiento e informar del estado de los embarques.</li> <li>• Generar reportes de embarques en tránsito y cartas de crédito.</li> <li>• Manejar la comunicación y coordinar los servicios prestados por agentes de aduana.</li> <li>• Dar solución a problemas que surjan en los procesos de importación.</li> <li>• Liquidar las importaciones.</li> <li>• Mantener al día el módulo de importación del sistema.</li> <li>• Proporcionar información adecuada y oportuna al proveedor para la recepción de los embarques.</li> <li>• Elaborar y actualizar las fichas de especificaciones por producto para la entrega al proveedor.</li> <li>• Mantenerse al día en materia de comercio exterior (ej.: requisitos, formularios, procedimientos, leyes).</li> <li>• Gestionar la obtención y actualización de registros sanitarios.</li> <li>• Gestionar la implementación de códigos de barra en los productos.</li> <li>• Gestionar permiso de funcionamiento de matriz Guayaquil.</li> <li>• Gestionar la elaboración del arte de los productos.</li> <li>• Colocar los reclamos a proveedores internacionales.</li> <li>• <i>*Inherente a los embarques y a los clientes (reclamos recibidos a través de la Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente).</i></li> <li>• Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>

#### REQUISITOS DEL CARGO

➤ Intelectuales	
Educación:	✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Comercio Exterior o carreras afines.
Formación:	✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Intermedio de Inglés.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

	✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.	
Estilos Comportamentales s/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>
	<b>Comportamentales:</b>  Dominancia I Influencia I Estabilidad A Conformidad A	<b>De Resultados:</b> Orientación al logro A Proactividad I Practicidad I Precisión A Seguimiento de Procedimientos I Autosuficiencia I <b>Interpersonal:</b> Orientación al cliente I Comunicación efectiva I <b>Intrapersonal:</b> Autoconfianza A Manejo emocional I <b>Cognitivas:</b> Apertura a la experiencia I Análisis de la información A
Experiencia:	✓ 2 años mínimos desempeñando funciones similares.	

➤ Físicos	
	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada. ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.

➤ Responsabilidades por:	✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo. ✓ Métodos y procesos. ✓ Registros generados en los procesos en los que participa. ✓ Contactos internos y externos. ✓ Información confidencial.
--------------------------	---

➤ Condiciones de Trabajo:	✓ Disponibilidad de tiempo completo. ✓ Horario de entrada: 9 am. ✓ Factores de Riesgo:														
	<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>F</th> <th>M</th> <th>Q</th> <th>B</th> <th>E</th> <th>P</th> <th>Requiere EPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>SI</td> </tr> </tbody> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X	X		X	X	SI
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X	X		X	X	SI									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

#### 8.4 Perfil de Cargo Jefe Regional de Mercadeo

##### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Jefe Regional de Mercadeo	Categoría Salarial:	III
Reporta a:	Gerente Nacional de Ventas		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	0	Indirectos:	0

Objetivo General del Cargo
Contribuir en el crecimiento del negocio mediante el incremento de las ventas y la promoción de productos, potenciando los mercados actuales y buscando nuevos mercados.

Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar una cartera de clientes.</li> <li>• Realizar proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad.</li> <li>• Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes.</li> <li>• Realizar gestiones de cobranza a los clientes, e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.</li> <li>• Preparar cotizaciones.</li> <li>• Generar nuevos clientes.</li> <li>• Receptar las quejas y reclamos de los clientes, y hacerles seguimiento hasta darles solución.</li> <li>• Realizar un monitoreo de las necesidades del mercado y los productos de la competencia (su rotación, sus volúmenes de venta y precios), y consolidar la información.  <i>*Con la Gerencia General se aprueban los productos a investigar.</i>  <i>** En conjunto con la Gerencia Nacional de Ventas se consolida la información.</i></li> <li>• Realizar pruebas de mercado.</li> <li>• Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>

##### REQUISITOS DEL CARGO

> Intelectuales			
Educación:		✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Marketing, Administración de Ventas o carreras afines.	
Formación:		✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Intermedio de Inglés. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.	
Estilos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>	
	<b>Comportamentales:</b>	<b>De Resultados:</b>	
	Dominancia I	Orientación al logro	A
	Influencia A	Negociación	A
	Estabilidad A	Proactividad	I
	Conformidad I	Autosuficiencia	I
		<b>Interpersonal:</b>	Orientación al cliente A
		Comunicación efectiva	A
		Persuasión	A
		<b>Intrapersonal:</b>	Flexibilidad I
		Autoconfianza	I
		<b>Cognitivas:</b>	Innovación y Creatividad A
		Análisis de la información	I
		Planeación	A

**ESTA INFORMACION ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACION Y DE CARACTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

Experiencia:  2 años mínimos desempeñando funciones similares.

➤ **Físicos**

Se requiere que la persona:

- permanezca la mayor parte del tiempo sentada.
- permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.
- salga a realizar visitas.

➤ **Responsabilidades por:**

- Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.
- Métodos y procesos.
- Dinero, títulos valores y/o documentos.
- Contactos internos y externos.
- Información confidencial.

➤ **Condiciones de Trabajo:**

- Disponibilidad de tiempo completo.
- Horario de entrada: 9 am.
- Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
X	X			X	X	NO

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.5 Perfil de Cargo Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>
------------------------------

Denominación:	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Categoría Salarial:	IV
Reporta a:	Gerente Nacional de Ventas		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	0	Indirectos:	0

Objetivo General del Cargo
Brindar el soporte necesario en los procesos administrativos y de venta, velando porque se cumplan con eficiencia y eficacia; y teniendo al mismo tiempo un rol fundamental en afianzar las relaciones con los clientes internos y externos.

Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y completar el ingreso en el sistema de las facturas de los proveedores, y elaborar retenciones.</li> <li>• Realizar las calibraciones de los registradores de temperatura y verificar mensualmente el estado de los mismos.</li> <li>• Evaluar y controlar a los proveedores de sistema informático y de los procesos mantenimiento, soporte informático y mensajería y limpieza.</li> <li>• Hacer seguimiento de la facturación, retenciones y guías de remisión por concepto de ventas.</li> <li>• Recibir y atender en oficina a los clientes o requerimientos de compra.</li> <li>• Preparar cotizaciones.</li> <li>• Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes. <i>*El sistema determina automáticamente si un pedido requiere la aprobación del Gerente Nacional de Ventas.</i></li> <li>• Coordinar el despacho de pedidos y hacerles seguimiento hasta su recepción.</li> <li>• Brindar soporte en gestiones de cobranza a los clientes, e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.</li> <li>• Generar reportes de gestión (ej.: facturación, notas de crédito, depósitos no identificados).</li> <li>• Coordinar la toma de inventario, hacer la revisión de las existencias físicas vs. las del sistema, y preparar reporte para ajustes.</li> <li>• Gestionar internamente las quejas y reclamos de los clientes, y preparar contestaciones. <i>*En coordinación con la Jefatura de Importaciones en caso de reclamos a proveedores del exterior.</i></li> <li>• Elaborar notas de crédito. <i>*Son aprobadas por la Gerencia Nacional de Ventas.</i></li> <li>• Realizar todas las funciones de venta de ser asignada una cartera de clientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad.</li> <li>- Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes. <i>*El sistema determina automáticamente si un pedido requiere la aprobación del Gerente Nacional de Ventas.</i></li> <li>- Realizar gestiones de cobranza a los clientes e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones</li> <li>- Preparar cotizaciones.</li> <li>- Generar nuevos clientes.</li> <li>- Realizar la introducción de nuevos productos.</li> <li>- Receptar las quejas y reclamos de los clientes, y hacerles seguimiento hasta darles solución.</li> </ul> </li> </ul>

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

- Generar y aplicar ideas para mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores dentro y fuera de la empresa.
- Mantener y mejorar la relación con los clientes (ej.: realizar comunicados, preparar obsequios).  
*\*Con aprobación de la Gerencia General en caso de requerir un presupuesto.*
- Preparar el material publicitario y promocional de la empresa.  
*\*Revisión y aprobación por la Gerencia General.*
- Crear y mantener lazos con instituciones relacionadas con el giro del negocio.  
*\*Con aprobación de la Gerencia General en caso de requerir un presupuesto.*
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

**REQUISITOS DEL CARGO**

➤ <b>Intelectuales</b>																																																																	
Educación:	✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Administración de Empresas o carreras afines.																																																																
Formación:	✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Básico de Inglés. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.																																																																
Estilos Comportamentales/ Competencias:	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><u>Rasgos</u></td> <td colspan="2"><u>Competencias:</u></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><u>Comportamentales:</u></td> <td><u>De Resultados:</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dominancia</td> <td>I</td> <td>Orientación al logro</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Influencia</td> <td>I</td> <td>Proactividad</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>Estabilidad</td> <td>A</td> <td>Precisión</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>Conformidad</td> <td>A</td> <td>Seguimiento de procedimientos</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><u>Interpersonal:</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Orientación al cliente</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Inteligencia Social</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Trabajo en equipo</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><u>Intrapersonal:</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Flexibilidad</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Manejo emocional</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><u>Cognitivas:</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Análisis de la información</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Innovación y Creatividad</td> <td>I</td> </tr> </table>	<u>Rasgos</u>		<u>Competencias:</u>		<u>Comportamentales:</u>		<u>De Resultados:</u>		Dominancia	I	Orientación al logro	A	Influencia	I	Proactividad	I	Estabilidad	A	Precisión	I	Conformidad	A	Seguimiento de procedimientos	I			<u>Interpersonal:</u>				Orientación al cliente	A			Inteligencia Social	I			Trabajo en equipo	I			<u>Intrapersonal:</u>				Flexibilidad	I			Manejo emocional	I			<u>Cognitivas:</u>				Análisis de la información	I			Innovación y Creatividad	I
<u>Rasgos</u>		<u>Competencias:</u>																																																															
<u>Comportamentales:</u>		<u>De Resultados:</u>																																																															
Dominancia	I	Orientación al logro	A																																																														
Influencia	I	Proactividad	I																																																														
Estabilidad	A	Precisión	I																																																														
Conformidad	A	Seguimiento de procedimientos	I																																																														
		<u>Interpersonal:</u>																																																															
		Orientación al cliente	A																																																														
		Inteligencia Social	I																																																														
		Trabajo en equipo	I																																																														
		<u>Intrapersonal:</u>																																																															
		Flexibilidad	I																																																														
		Manejo emocional	I																																																														
		<u>Cognitivas:</u>																																																															
		Análisis de la información	I																																																														
		Innovación y Creatividad	I																																																														
Experiencia:	✓ 2 años mínimos desempeñando funciones similares.																																																																
➤ <b>Físicos</b>																																																																	
	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada. ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador. ✓ en caso de requerirse salga a realizar visitas, encuestas, etc.																																																																
➤ <b>Responsabilidades por:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores y/o registros generados en los procesos en que participa.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>																																																																
➤ <b>Condiciones de Trabajo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>SI</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP		X	X	X	X	X	SI																																																		
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP																																																											
	X	X	X	X	X	SI																																																											

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

<b>EXÁMENES OCUPACIONALES</b>
-------------------------------

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

ORIGINAL

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.6 Perfil de Cargo Asistente Administrativo

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>
------------------------------

Denominación:	Asistente Administrativo	Categoría Salarial:	VII
Reporta a:	Gerente Nacional de Ventas		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	0	Indirectos:	0

Objetivo General del Cargo
Brindar el soporte necesario en los procesos administrativos y de ventas, velando porque se cumplan con eficiencia y eficacia.

Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar en el sistema las facturas de los proveedores y elaborar retenciones.</li> <li>• Hacer seguimiento de la facturación, retenciones y guías de remisión por concepto de ventas.</li> <li>• Recibir y atender en oficina a los clientes o requerimientos de compra.</li> <li>• Preparar cotizaciones.</li> <li>• Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes. <i>*El sistema determina automáticamente si un pedido requiere la aprobación del Gerente Nacional de Ventas.</i></li> <li>• Coordinar el despacho de pedidos y hacerles seguimiento hasta su recepción.</li> <li>• Realizar gestiones de cobranza a los clientes, e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.</li> <li>• Generar reportes de gestión (ej.: facturación, notas de crédito, depósitos no identificados).</li> <li>• Coordinar la toma de inventario, hacer la revisión de las existencias físicas vs. las del sistema, y preparar reporte para ajustes.</li> <li>• Gestionar internamente las quejas y reclamos de los clientes, y preparar contestaciones.</li> <li>• Elaborar notas de crédito.</li> <li>• <i>*Son aprobadas por la Gerencia Nacional de Ventas.</i></li> <li>• Realizar todas las funciones de venta de ser asignada una cartera de clientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad.</li> <li>- Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes. <i>*El sistema determina automáticamente si un pedido requiere la aprobación del Gerente Nacional de Ventas.</i></li> <li>- Realizar gestiones de cobranza a los clientes e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones</li> <li>- Preparar cotizaciones.</li> <li>- Generar nuevos clientes.</li> <li>- Realizar la introducción de nuevos productos.</li> <li>- Receptar las quejas y reclamos de los clientes, y hacerles seguimiento hasta darles solución.</li> </ul> </li> <li>• Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>

<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>
-----------------------------

> Intelectuales	
Educación:	✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Administración de Empresas o carreras afines.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

Formación:	<input checked="" type="checkbox"/> Idiomas Extranjeros: Nivel Básico de Inglés. <input checked="" type="checkbox"/> Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.	
Estilos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>
	<b>Comportamentales:</b>	<b>De Resultados:</b>
	Dominancia I	Orientación al logro A
	Influencia I	Proactividad I
	Estabilidad A	Precisión I
	Conformidad A	Seguimiento de procedimientos I
		<b>Interpersonal:</b> Orientación al cliente A
		Inteligencia Social I
		Trabajo en equipo I
		<b>Intrapersonal:</b> Flexibilidad I
		Manejo emocional I
		<b>Cognitivas:</b> Análisis de la información I
		Innovación y Creatividad I
Experiencia:	<input checked="" type="checkbox"/> 2 años mínimos desempeñando funciones similares.	

➤ Físicos	Se requiere que la persona: <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> permanezca la mayor parte del tiempo sentada.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> salga a realizar visitas (sólo en caso de tener asignada una cartera de clientes).</li> </ul>
-----------	---

➤ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Métodos y procesos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dinero, títulos valores y/o documentos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Contactos internos y externos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Información confidencial.</li> </ul>
--------------------------	---

➤ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Horario de entrada: 9 am.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>F</th> <th>M</th> <th>Q</th> <th>B</th> <th>E</th> <th>P</th> <th>Requiere EPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP					X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
				X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	Insumed S.A.
MANUAL DE PERFIL DE CARGOS	IN-MA-ATH.033
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.7 Perfil de Cargo Asesor Comercial

#### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Asesor Comercial	Categoría Salarial:	V
Reporta a:	Gerente Nacional de Ventas		

Número de empleados a su cargo			
Directos:	0	Indirectos:	0

Objetivo General del Cargo
Contribuir en el crecimiento del negocio mediante el incremento de las ventas y la promoción de productos, potenciando los mercados actuales y buscando nuevos mercados.

Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar una cartera de clientes.</li> <li>• Realizar proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad.</li> <li>• Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes. *El sistema determina automáticamente si un pedido requiere la aprobación del Gerente Nacional de Ventas.</li> <li>• Realizar gestiones de cobranza a los clientes, e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.</li> <li>• Preparar cotizaciones.</li> <li>• Generar nuevos clientes.</li> <li>• Realizar la introducción de nuevos productos.</li> <li>• Receptar las quejas y reclamos de los clientes, y hacerles seguimiento hasta darles solución.</li> <li>• Realizar un monitoreo de las necesidades del mercado y los productos de la competencia (su rotación, sus volúmenes de venta y precios). *En coordinación con la Jefe Regional de Mercadeo.</li> <li>• Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>

#### REQUISITOS DEL CARGO

➤ Intelectuales																																			
Educación:	✓ Título de 3er Nivel o estar cursando el último año en Administración de Ventas, Marketing o carreras afines.																																		
Formación:	✓ Idiomas Extranjeros: Conocimiento de Inglés preferiblemente. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.																																		
Estilos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>																																	
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Comportamentales:</b></td> </tr> <tr> <td>Dominancia</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> <tr> <td>Influencia</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Estabilidad</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Conformidad</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> </table>	<b>Comportamentales:</b>		Dominancia	I	Influencia	A	Estabilidad	A	Conformidad	I	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>De Resultados:</b></td> </tr> <tr> <td>Orientación al logro</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Negociación</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Persistencia</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Practicidad</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Interpersonal:</b></td> </tr> <tr> <td>Orientación al cliente</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>Persuasión</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Intrapersonal:</b></td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> <tr> <td>Manejo emocional</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> <tr> <td>Autoconfianza</td> <td style="text-align: center;">I</td> </tr> </table>	<b>De Resultados:</b>		Orientación al logro	A	Negociación	A	Persistencia	A	Practicidad	I	<b>Interpersonal:</b>		Orientación al cliente	A	Persuasión	A	<b>Intrapersonal:</b>		Flexibilidad	I	Manejo emocional	I	Autoconfianza
<b>Comportamentales:</b>																																			
Dominancia	I																																		
Influencia	A																																		
Estabilidad	A																																		
Conformidad	I																																		
<b>De Resultados:</b>																																			
Orientación al logro	A																																		
Negociación	A																																		
Persistencia	A																																		
Practicidad	I																																		
<b>Interpersonal:</b>																																			
Orientación al cliente	A																																		
Persuasión	A																																		
<b>Intrapersonal:</b>																																			
Flexibilidad	I																																		
Manejo emocional	I																																		
Autoconfianza	I																																		

ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>	<b>IN-MA-ATH.033</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

		<u>Cognitivas:</u>	Análisis de la información	I
			Innovación y Creatividad	I
			Planeación	A
Experiencia:	✓ 2 años mínimos desempeñando funciones similares.			

➤ Físicos	Se requiere que la persona:
	✓ permanezca la mayor parte del tiempo fuera de oficina realizando visitas.

➤ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores y/o documentos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>
--------------------------	---

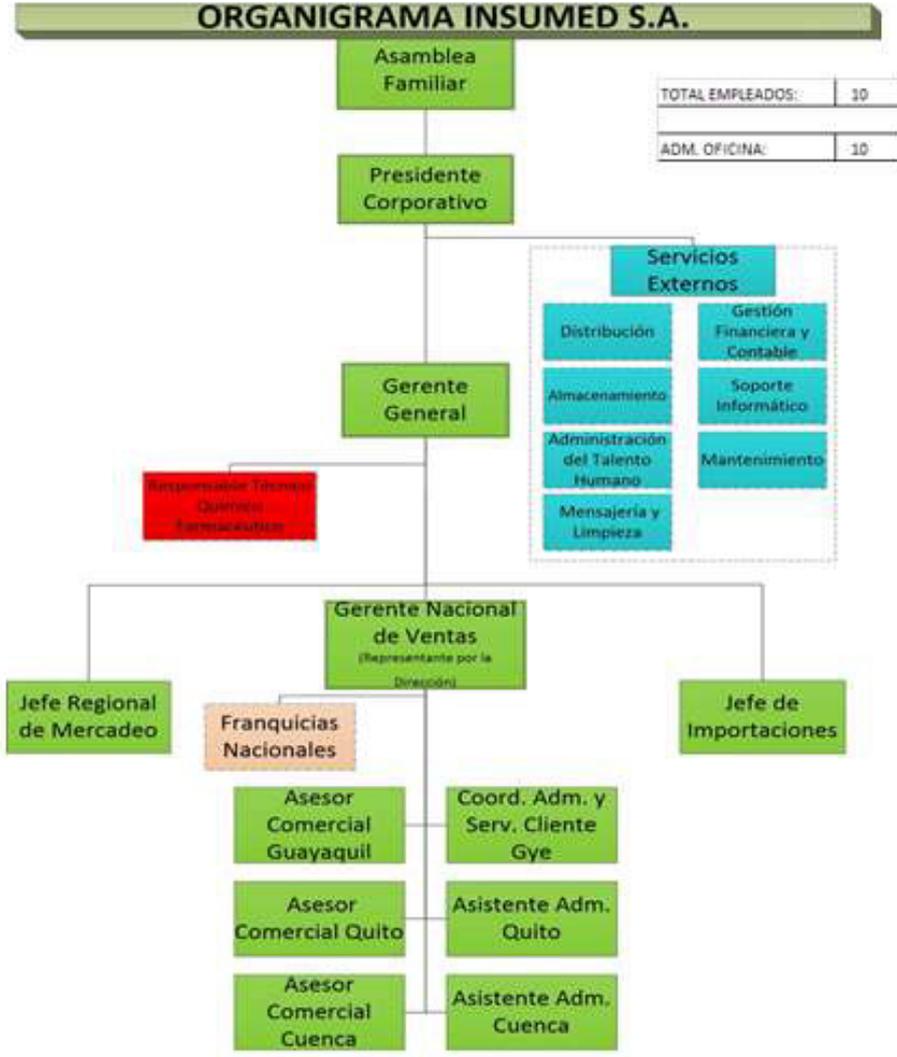
➤ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Disponer de vehículo preferiblemente.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td><td>M</td><td>Q</td><td>B</td><td>E</td><td>P</td><td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X			X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X			X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X			X

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

9. Anexos  
 9.1 Organigrama



 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 9:**

**POLÍTICA CONTABLE**



**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos para establecer un control adecuado que proporcione información financiera a tiempo, razonable y de apoyo para la toma de decisiones Gerenciales.

## 2. Alcance

Aplicable para todas las transacciones financieras y contables que realiza Insumed S.A.

## 3. Definiciones y/o Abreviaturas

**3.1. Conciliación Bancaria:** Procedimiento contable que permite verificar los saldos registrados al final de un período, entre el Libro Mayor de Bancos y el saldo reportado por la Institución Bancaria, hasta lograr conciliarlos.

**3.2. Proveedor Aprobado:** Se considera proveedor aprobado a todos los proveedores que hasta el 31/12/2014 aparecen dentro de la base del sistema informático.

## 4. Control de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 5. Documentos aplicables y/o anexos

5.1. Política de Adquisiciones

5.2. Conciliación Bancaria

5.3. Reposición de Caja Chica

5.4. Solicitud de Viáticos

5.5. Liquidación de Viáticos

5.6. Anexo: Fondos de Cajas Chicas aprobadas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 6. Indicaciones Generales

6.1. La contabilidad se registra considerando las normativas vigentes aplicables (NIIF y NIC)

## 7. Políticas

### 7.1 Pagos a Proveedores

7.1.1 Para emitir cheques o colocar transferencias, el colaborador deberá entregar los documentos exigidos por Servicio contratado externamente, los cuales dependiendo del caso, pueden ser:

- ✓ Cotización del Proveedor Aprobado o copia de proyecciones aprobadas.
- ✓ Para compras con base imponible superior a \$500.00 y sin proveedor definido, 3 cotizaciones de diferentes proveedores.
- ✓ Orden de Compra Aprobada según niveles de aprobación (en caso de no contar con la firma, se considera válido un e-mail de aprobación)
- ✓ Facturas
- ✓ Copias de Comprobante de Retención para el caso de pago a proveedores directos.

7.1.2 Los pagos se realiza todos los martes en el horario de 15:00 a 17:00.

7.1.3 Las retenciones efectuadas a proveedores serán entregadas todos los martes y jueves de 15:00 a 17:00

7.1.4 Las transferencias serán colocadas todos los miércoles y viernes por Servicio contratado externamente.

7.1.5 Para casos excepcionales o urgentes (fuera de los horarios establecidos) sólo se procesará transferencias y emisión de cheques con la debida autorización de Gerente General.

### 7.2 Tesorería

7.2.1. Cheques con 13 meses de emisión y no retirados o no cobrados por el proveedor, deben ser reversados y anulados

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

físicamente. El cheque anulado debe permanecer archivado junto al comprobante de egreso.

**7.2.2.** Transferencias que no han sido aprobadas y fueron contabilizadas, si se encuentran dentro del mes deben ser anuladas, caso contrario se reversarán.

### **7.3 Conciliación Bancaria**

**7.3.1.** Hasta el 10 de cada mes Servicio contratado externamente debe elaborar las Conciliaciones Bancarias.

### **7.4 Caja Chica**

**7.4.1.** Para realizar reposiciones de caja chica, el responsable del fondo debe entregar lo siguiente:

- Solicitud de Reposición de Caja Chica con resumen de los gastos efectuados, firma del solicitante.
- Facturas, Notas de Venta (a nombre de la Cía.) y/o Liquidaciones de Compra con todos los campos correctamente llenados.
- Copias de retención cuando aplique.

**7.4.2.** Las solicitudes de Reposición de caja chica deben ser entregadas semanal o quincenalmente considerando el criterio de mantener el 50% del fondo.

**7.4.3.** Los fondos de caja chica se utilizan para cubrir gastos no mayores a \$50.00, excepto fondos de caja chica creados para proyectos específicos.

**7.4.4.** Para el respaldo de gastos, el responsable del fondo debe presentar, en la medida de lo posible, comprobantes de venta a nombre de la compañía con la retención correspondiente efectuada, caso contrario el monto de la retención será cobrada al responsable del manejo del fondo.

**7.4.5.** Los documentos provisionales (vales de caja) no son documentos válidos para presentar reposiciones de fondo.

**7.4.6.** El fondo de caja chica no puede ser utilizado para pago de sueldos, ni cambio de cheques.

**7.4.7.** Trimestralmente deben realizarse arqueos de caja chica sin previo aviso.

**7.4.8.** Los vales de caja utilizados para respaldar gastos provisionales deben tener la firma de la persona que recibió el dinero.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 7.5 Facturación

**7.5.1.** En el caso de que se establezca cierre de facturación, todas las facturas que se emitan posteriormente deberán ir con fecha del primer día hábil del mes siguiente. No aplica lo mismo para las Guías de Remisión.

**7.5.2.** Toda factura anulada deberá contar con los 3 ejemplares.

## 7.6. Viáticos

**7.6.1.** Los anticipos de viáticos se realizarán considerando los valores referenciales diarios:

DESCRIPCIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL OPERATIVO
Hospedaje	\$60.00 con factura \$ 25.00 sin factura	\$30.00 con factura \$ 15.00 sin factura
Alimentación	\$ 15.00	\$ 10.00
Movilización (hasta 3 traslados)	\$ 10.00	\$ 10.00
Transporte Aeropuerto	\$ 10.00	n/a
Servicio Transporte Terrestre	Interprovincial: \$12.00 Intercantonal: \$5.00	Interprovincial: \$12.00 Intercantonal: \$5.00

Deben solicitarse a través de la Solicitud de Viáticos debidamente aprobada por el Gerente General, excepto cuando el colaborador maneje un monto previamente asignado.

**7.6.2.** Para el respaldo de gastos, el colaborador debe presentar, en la medida de lo posible, comprobantes de venta sólo a su nombre.

**7.6.3.** En el caso de sobrepasar el monto otorgado como anticipo, debe solicitar la aprobación del Gerente General en la liquidación de viáticos.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>POLÍTICA CONTABLE</b>		IN-PL-GFC.055
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**7.6.4.** El colaborador debe presentar los respaldos y la liquidación de los viáticos dentro de los 3 días hábiles posteriores a su día de regreso.

**7.6.5.** Para la liquidación de gastos de viáticos el solicitante debe entregar lo siguiente:

- Liquidación de Viáticos.
- Liquidación de compras de bienes y prestación de servicio por los gastos que no tengan respaldo y por el total de gastos con soportes a nombre del solicitante.

### **7.7. Respaldo de Información**

**7.7.1.** Los respaldos físicos de información los realizará quincenalmente el Servicio contratado externamente en unidades USB y en el Servidor y los almacena en orden cronológico.

### **7.8. Contabilización**

**7.8.1.** Los inventarios se valorizan bajo el método Promedio Ponderado.

**7.8.2.** Los porcentajes de estimación de cuentas incobrables se ajustan a los establecidos en normativas legales o sugerencias de los organismos controladores.

**7.8.3.** Los porcentajes de depreciaciones se ajustan a los establecidos en leyes.

**7.8.4.** Compras de bienes inmuebles superiores a \$500.00 se reconocen como Propiedades, Planta y Equipo, valores mayores se consideran como gastos.

### **7.9. Cierre de Mes**

**7.9.1.** Los depósitos del mes deben ingresarse al sistema máximo hasta el 5 del mes siguiente.

**7.9.2.** Se reciben facturas del mes hasta el 3 del siguiente mes.

**7.9.3.** Las facturas y retenciones del mes se ingresan hasta las 12:00 del viernes anterior al segundo lunes de c/mes.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	

## ANEXO 10:

# PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS



**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**1. Propósito**

Asegurar que los documentos utilizados en el SGC se encuentren:  
Actualizados, aprobados, vigentes e implementados.

**2. Alcance**

Todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

**3. Definiciones y/o Abreviaturas**

**3.1 SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**3.2 N/A:** No aplica.

**3.3 Documentos:** Detalle de información referente a un tema en particular puede ser Política, Procedimientos, Caracterización de Procesos, Instructivos, Objetivos de Calidad, Matriz de Indicadores, Manuales y Formatos.

**3.4 LMD:** Listado Maestro de Documentos del SGC.

**3.5 LR:** Listado de Registros.

**3.6 RD:** Representante por la Dirección.

**4. Revisión del procedimiento**

Cuando exista cambio en la metodología para el control de documentos.

**5. Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**6. Documentos aplicables y/o Anexos**

- 6.1 Acta entrega recepción de documentos.
- 6.2 Listado Maestro de Documentos
- 6.3 Acta de Reunión
- 6.4 Caracterización de Proceso Control del SGC

**7. Distribución del Documento**

- 7.1 Todo el personal

**8. Indicaciones Generales**

- 8.1 Representante por la Dirección será responsable de mantener actualizado y vigente éste procedimiento.

**9. Procedimiento**

**9.1 Codificación de documentos**

Como método de control interno, se codificarán los documentos identificados en cada uno de los procesos del SGC.

El código constará de 10 caracteres divididos en 4 grupos, tal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>GRUPOS DEL CÓDIGO</b>		
<b>GRUPO</b>	<b># DE CARACTERES</b>	<b>CORRESPONDE A:</b>
1	2	Empresa
2	2	Tipo de Documento
3	3	Proceso
4	3	Secuencial

**GRUPO 1.-** Se asignarán considerando las dos primeras letras del nombre de la empresa: **INSUMED S.A.**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**GRUPO 2.-** Identifica el tipo de documento, se asignará considerando los caracteres definidos en la siguiente tabla:

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	
<b>CP</b>	Caracterización de Procesos
<b>DP</b>	Determinación, secuencia e interacción de procesos
<b>ES</b>	Especificación
<b>FR</b>	Formato
<b>IT</b>	Instructivo de Trabajo
<b>MA</b>	Manual
<b>OB</b>	Objetivos
<b>PR</b>	Procedimiento
<b>PL</b>	Política
<b>LS</b>	Listado

Para el caso de tipos de documentos diferentes a los que se incluyen en la tabla, Representante por la Dirección será responsable de crear nuevas siglas.

**GRUPO 3.-** Identifican el proceso al que pertenece o en el cual se genera el documento, Se establecieron basados en los procesos identificados en la Determinación, secuencia e interacción de procesos. Se asignará considerando los caracteres definidos en la siguiente tabla:

<b>GRUPO 3</b>	
<b>GDE</b>	Generación de Demanda
<b>ADQ</b>	Adquisición
<b>ALM</b>	Almacenamiento
<b>COM</b>	Comercialización
<b>DIS</b>	Distribución
<b>SAC</b>	Servicio al Cliente
<b>ATH</b>	Administración del Talento Humano
<b>GFC</b>	Gestión financiera y contable
<b>MAN</b>	Mantenimiento
<b>SIN</b>	Soporte Informático
<b>MYL</b>	Mensajería y Limpieza
<b>SER</b>	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores
<b>SGC</b>	Control del SGC
<b>MCO</b>	Mejora Continua

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**GRUPO 4.-** Estará conformado por 3 números, desde el 001 al 999 y se asignarán conforme se creen los documentos.

### **Conexiones entre cada grupo**

Para conectar a los grupos: 1, 2 y 3 se usará un guión medio (-)  
 Para conectar al grupo 4 se usará un punto (.)

## **9.2 Aprobación de documentos**

Los documentos generados durante el Diseño del SGC previo a su aprobación se revisarán con los involucrados.

El proceso de aprobación se realizará a través de un correo electrónico a Gerente General, posteriormente será incluida su fecha de aprobación en el documento, registrado en la LMD y publicado en la red interna y nube de documentos electrónicos.

La comunicación e implementación del/los documentos aprobados inicialmente se realizará mediante capacitación al personal involucrado, su asistencia y constancia de recibir la información y capacitación se respaldará con sus firmas en un Acta de Reunión.

## **9.3 Revisión y Actualización de los Documentos**

Cada vez que se requiera realizar cambios a un documento, los usuarios enviarán por mail al RD los cambios propuestos.

RD procede a realizar los cambios y envía documento a Gerente General para su revisión, posteriormente si está conforme con el documento procede a aprobarlo vía correo electrónico.

RD actualizará la versión del documento, LMD, eliminará la versión anterior y comunicará vía correo electrónico al usuario que este ha sido actualizado y se encuentra disponible en la Red y nube de documentos electrónicos.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

#### 9.4 Identificación de cambios y estado de versión actual de los Documentos

Una vez que se ha realizado el cambio en el documento, estos quedan identificados utilizando el método secuencial y de forma ascendente el nivel de versión que corresponda, además se debe llenar el detalle del historial de cambios. Quedará registrado solo el cambio de las últimas tres versiones realizadas.

El control de cambios sólo aplica para políticas de los procesos, procedimientos, instructivos y manuales, en los cuales se reflejará a través de una tabla similar a la siguiente:

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
0	Documento Inicial

Para los otros tipos de documentos sólo se incrementará el número de revisión.

Para el tipo de documento "Listado" no aplica un número de Revisión ya que los cambios se controlan a través de fecha de última actualización.

#### 9.5 Versiones pertinentes de los Documentos

Los documentos se encontrarán disponibles para los usuarios a través de Red Interna y nube de documentos electrónicos. Dichos documentos contarán con protección contra escritura. Para este caso, todo documento impreso se considerará no controlado.

Para los usuarios que no cuenten con acceso a la red interna se les entregará físicamente una copia del documento y del correo de aprobación de Gerencia, se solicitará firma en el Acta entrega - recepción de documentos y se retirará la versión anterior.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **9.6 Documentos permanecen legibles y fácilmente identificables**

Todos los documentos son legibles e identificados por su nombre y/o por su código.

## **9.7 Protección de documentos**

Se contará con una carpeta digital compartida en la red interna y nube administrada por RD en la que se incluirán los documentos del SGC, mismos que estarán protegidos contra escritura para prevenir cambios no autorizados.

## **9.8 Documentos de origen externo**

Los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del SGC, se identifican y se controla su distribución a través de la Caracterización de Procesos.

## **9.9 Documentos obsoletos**

En la carpeta digital compartida no se mantienen documentos obsoletos, únicamente se consideran documentos vigentes (últimas revisiones).

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	IN-PR-SGC.019
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 9.10.2 Acta de Reunión

 INSUMED S.A.	INSUMED S.A.		
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		IN- FR-SGC.025	
Rev.: 0	Fecha Aprobación: 00/00/0000		
Fecha:		Hora Inicio:	Hora Fin:
Dirigido por:			
Temas Tratados:			
Planes de acción		Responsable	Fecha de cumplimiento
1			
2			
3			
4			
<b>ASISTENTES</b>			
NOMBRES		FIRMAS	
1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>		IN-PR-SGC.023
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**ANEXO 11:**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE  
REGISTROS**



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER  
CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	IN-PR-SGC.023
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**1. Propósito**

Asegurar que los registros definidos en el SGC cumplan adecuadamente con: identificación, retención, almacenamiento, protección y disposición.

**2. Alcance**

Todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

**3. Definiciones y/o Abreviaturas**

**3.1 SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

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

**3.3 LR:** Listado de Registros.

**3.4 RD:** Representante por la Dirección

**4. Revisión del procedimiento**

Cuando exista cambio en el formato y/o metodología de control de registros.

**5. Documentos aplicables y/o Anexos**

**5.1** Caracterización de proceso Control del SGC

**5.2** Procedimiento de Control de Documentos

**6. Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	IN-PR-SGC.023
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 7. Indicaciones Generales

7.1 Los responsables de los registros, definidos en la Caracterización de procesos velarán por la identificación, retención, almacenamiento, protección y disposición de los registros.

7.2 El control de registros se lo efectuará a través de la Lista de registro en cada caracterización de procesos.

## 8. Procedimiento

### 8.1 Generación de registros y control de la información

Los registros se elaboran en cada una de las áreas en las que éstos son definidos a través de: Caracterización de Procesos, Procedimientos, Manuales o algún otro documento del SGC, para dar evidencia del cumplimiento de los mismos.

### 8.2 Identificación

Número diferenciador, fecha o cualquier clave que diferencie dos registros iguales uno de otro.

### 8.3 Responsable/ Ubicación / Mantenimiento

Los responsables de los registros definidos en la Caracterización de Procesos velarán por:

- Archivarlos cumpliendo lo especificado en la Caracterización de Procesos.
- Mantenerlos legibles.
- Almacenarlos en áreas que prevengan el deterioro o pérdida de los mismos.
- Mantenerlos fácilmente recuperables.

Los registros electrónicos son respaldados bajo control del responsable de cada plataforma informática.

### 8.4 Recuperación

Todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad en papel o electrónicos son clasificados por la persona responsable del registro (numérico, alfabético, cronológico u otra forma

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	IN-PR-SGC.023
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

conveniente para el usuario) y ubicados en sitios accesibles al personal que los requiere para el desarrollo de su trabajo, permitiendo su fácil y oportuna recuperación.

### 8.5 Protección

Se refiere a la seguridad del registro de permitirse cambio o no (ver LR en Caracterización de Procesos)

### 8.6 Retención

Se debe decidir si el registro se va a retener o no luego de su utilización. (ver LR en Caracterización de Procesos)

### 8.7 Disposición final

Disposición final que se tomará para los registros después de concluir su ciclo de vigencia. (ver LR en Caracterización de Procesos)

### 8.8 Actualización de LR

La LR es parte de la caracterización de procesos, en caso de surgir cambios que afecten al listado de registros (identificación, retención, almacenamiento, protección, disposición), los usuarios enviarán por mail al RD los cambios propuestos y se seguirá lo especificado en el Procedimiento de Control de Documentos.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		IN-PR-SGC.018
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## ANEXO 12:

# PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME



**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

1. **PROPÓSITO**

Asegurar que el producto no conforme se encuentra correctamente identificado, controlado y que se toman las acciones respectivas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. **ALCANCE**

Todos los procesos relacionados con la realización del producto, así como los productos destinados al cliente.

3. **DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

3.1 **Producto:** Se refiere al producto destinado al cliente o solicitado por él y/o cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

3.2 **Procesos de Realización del Producto:** Procesos identificados como Claves, que empiezan con los requisitos del cliente y terminan en su satisfacción.

3.3 **Desviación:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto por el cliente.

3.4 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.5 **Cliente:** Persona interna o externa que recibe los resultados del producto.

3.6 **Producto No Conforme:** Resultado que no cumple con los requisitos del producto.

3.7 **RD:** Representante por la Dirección.

4. **CONTROL DE REVISIONES**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

5. **DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS**

5.1 Formato Recepción/Ingreso a Bodega

5.2 Formato Validación de Lote

5.3 Formato Registro de Existencias Físicas

5.4 Formato Seguimiento Reclamo

5.5 Procedimiento de Recepción de productos

5.6 Caracterización de Procesos Claves

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 6. INDICACIONES GENERALES

El producto no conforme resultante de los procesos de realización del producto no incluido en este procedimiento e identificado a través de:

- Auditorías Internas
- Desviaciones informadas a RD por cliente interno.

Deberá ser comunicado a RD para que junto a los implicados en el proceso, se defina el tipo de correcciones y/o acciones correctivas a realizar para evitar nuevas incidencias y los efectos dentro de la cadena y se siga lo estipulado en el procedimiento de Control de Documentos

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1 GENERACIÓN DE DEMANDA

7.1.1 DESVIACIÓN: No cumplimiento de proyecciones y/o stock de seguridad

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Gerente Nacional de Ventas	Comunica el ajuste inmediato de proyecciones para los siguientes meses.	E-mail
2	Asesores Comerciales, Gerente Nacional de Ventas, Jefe Regional de Mercadeo, Asistente Administrativo - Cuenca	Revisan las observaciones enviadas, ajustan inmediatamente proyecciones y/o stock de seguridad y comunican a Gerente Nacional de Ventas la actualización de las mismas	E-mail Últimas actualizaciones en el módulo de compras
3	Gerente Nacional de Ventas	Revisa que las actualizaciones realizadas correspondan a lo solicitado previamente.	N/A

### 7.2 ADQUISICIONES

7.2.1 DESVIACIÓN: Compra de productos con fecha de caducidad inferior a 18 meses.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Gerente Nacional de Ventas	Analiza las posibilidades de venta, el tipo de rotación del producto y el Asesor Comercial que tenga proyectado vender el mismo. Consulta cliente para efectuar venta.	E-mails, Proyecciones por vendedor
2	Asesores Comerciales, Jefe Regional de Mercadeo	Comunica requisitos del cliente y confirma si es posible entregar el producto con fecha corta.	E-mails
3	Gerente Nacional de Ventas	Decide si realiza compra de producto con fecha corta o solicita cambio de producto. Envía respaldos de autorizaciones c/a.	E-mails, Confirmación de pedido, respaldos de autorizaciones

**7.2.2 DESVIACIÓN:** No nacionalización de mercadería por falta de documentos legales (Registro Sanitario, INEN, etc.) y/o compra de mercadería prohibida de importación u observaciones de aduana.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Jefe de Importaciones	Gestiona documento faltante, destrucción de mercadería, respuesta ante levantamiento de observaciones y/o reembarque.	E-mails, facturas y/o Documentos de aduana

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### **7.3 ALMACENAMIENTO**

#### **7.3.1 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Recepción**

##### **7.3.1.1 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante la Recepción de Productos Locales**

**7.3.1.1.1 DESVIACIÓN:** Cantidades y/o productos verificados físicamente diferente a lo especificado en factura.

Cajas Mojadas, abiertas y aplastadas en exceso o algún tipo de desviación que afecte la calidad del factor de empaque del producto.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	No recibe mercadería, fotografía (c/a) e informa inmediatamente la desviación a Gerente Nacional de Ventas.	E-mail a Gerente Nacional de Ventas con notificación de la desviación y fotografías c/a.

**7.3.1.1.2 DESVIACIÓN:** Productos con fecha de caducidad inferior a 18 meses.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Si previamente Gerente Nacional de Ventas envió respaldo de autorización, se recibe el producto. Si no existe un respaldo de aprobación de Gerente Nacional de Ventas, se informa inmediatamente de detectado a Gerente Nacional de Ventas, quien autoriza o no la recepción del producto.	Respaldos de aprobaciones del Gerente Nacional de Ventas

**7.3.1.1.3 DESVIACIÓN:** Diferencias entre pedido y lo reportado como recibido en registro Recepción/Ingreso a Bodega.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Comunica detalladamente las diferencias.	E-mail
2	Gerente Nacional de Ventas	Realiza reclamo o comunicación de inconformidad al proveedor.	E-mail

### **7.3.1.2 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante la Recepción de Productos Importados**

- 7.3.1.2.1 DESVIACIÓN:** Cajas mojadas, aplastadas en exceso o algún tipo de desviación que afecte la calidad del factor de empaque del producto.  
 Registro sanitario o código de barras diferente al especificado en fichas de especificaciones por producto o ausente en empaque requerido.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Separa, fotografía, almacena en área de Productos en Tránsito identificando la no conformidad y reporta en el registro de Recepción/ ingreso a bodega. Envía Registro de Recepción/ Ingreso a Bodega junto a fotografías de productos no conformes	Recepción/ Ingreso a Bodega Fotografías
2	Jefe de Importaciones	Ingresas producto en su totalidad a través de liquidación. Realiza reclamo al proveedor y envía detalles del reclamo a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente. Realiza transferencia de Bodega Matriz a Bodega Productos en Tránsito para los productos no conformes y comunica a Gerente Nacional de Ventas la transferencia efectuada, fotografías y detalles de las no conformidades. Entrega a Servicio Contratado Externamente respaldo de transferencia efectuada.	E-mail  Transferencia Sistema
3	Servicio Contratado Externamente	Revisa que lo separado previamente sea igual a la transferencia entregada.	Transferencia Sistema con marcas de verificación
4	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registra detalles de reclamo a proveedor en formato establecido.	Seguimiento Reclamo
5	Gerente Nacional de Ventas	Verifica y decide si es posible eliminar la no conformidad.	N/A
6		Decide acciones para eliminar la no conformidad y provee de los recursos necesarios; o aprueba facturación de productos no conformes.	E-mail
<b>6.1 NO CONFORMIDADES NO CORREGIBLES</b>			
6.1.1	Servicio Contratado Externamente	Con autorización de Gerente Nacional de Ventas factura productos desde bodega Productos en Tránsito y entrega el juego completo de facturas	Factura

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

		a Coord. Adm. y Servicio al Cliente.	
6.1.2	Servicio Contratado Externamente	Separa productos facturados al área de productos para destruir.	Copia de Factura
6.1.3	Se sigue el procedimiento detallado para los productos caducados (numeral 7.3.2.1.2 a partir del numeral 5)		
<b>6.2 NO CONFORMIDADES CORREGIBLES</b>			
6.2.1	Servicio Contratado Externamente	Con información y recursos necesarios procede a realizar las acciones indicadas por Gerente Nacional de Ventas y comunica a Gerente Nacional de Ventas cuando el trabajo ha sido finalizado.	N/A
6.2.2	Gerente Nacional de Ventas	Verifica aleatoriamente su eficacia, fotografía y libera a través de correo electrónico. Realiza transferencia de Bodega de Productos en Tránsito a Bodega Matriz. Entrega transferencia a Servicio Contratado Externamente	Fotografías, E-mail  Transferencia de Bodega de Productos en Tránsito a Bodega Matriz
6.2.3	Servicio Contratado Externamente	Verifica que la transferencia se haya efectuado correctamente y realiza cambio físico de Bodega de Productos en Tránsito hacia Bodega Matriz.	Transferencia verificada Egreso de Bodega
NOTA: El proceso de eliminación de no conformidad no debe ser mayor a 7 días hábiles.			

### 7.3.1.2.2 DESVIACIÓN: Cajas abiertas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 <b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	
Rev.:0	IN-PR-SGC.018 Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Verifica al momento de la recepción que se cumpla con lo indicado en el factor de empaque, en caso de faltantes identifica numéricamente las unidades existentes.	Recepción/ Ingreso a Bodega Fotografías
2	Jefe de Importaciones	Realiza ingreso en sistema con información proporcionada por Servicio Contratado Externamente.	Comprobant e Ingreso del Sistema

**7.3.1.2.3** DESVIACIÓN: Número de lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad diferente entre empaques del producto. Unidades contadas diferentes a lo especificado en factor de empaque.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Muestrea número de cajas según plan de muestreo usando el formato de Validación de lote. Acepta o rechaza información de documentos, tomando como referencia la rotulación del empaque individual. Fotografía la no conformidad detectada.	Validación de Lote Fotografías
2	Jefe de Importaciones	Ingresa producto en su totalidad a través de liquidación. Realiza transferencia de Bodega Matriz a Bodega Productos en Tránsito para los productos no conformes y comunica a Gerente Nacional de Ventas la transferencia efectuada, fotografías y detalles de las no conformidades. Realiza reclamo al proveedor y envía detalles del reclamo a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente. Entrega respaldo de transferencia efectuada a Servicio Contratado Externamente.	E-mail  Transferencia Sistema
3	Servicio Contratado Externamente	Revisa que lo separado previamente sea igual a la transferencia entregada.	Transferencia Sistema con marcas de verificación
4	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registra detalles de reclamo a proveedor en formato establecido	Seguimiento o Reclamo
5	Gerente Nacional de Ventas	Decide acciones para eliminar la no conformidad y provee de los recursos necesarios.	E-mail
6	Servicio Contratado Externamente	Con información y recursos necesarios procede a realizar las acciones indicadas por Gerente Nacional de Ventas y comunica a Gerente Nacional de Ventas cuando el trabajo haya finalizado.	N/A
7	Gerente Nacional de Ventas	Verifica aleatoriamente su eficacia, fotografía y libera a través de correo electrónico. Realiza transferencia de Bodega de Productos en Tránsito a Bodega	Fotografías, E-mail  Transferencia de

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

		Matriz. Entrega transferencia a Servicio Contratado Externamente	Bodega de Productos en Tránsito a Bodega Matriz
8	Servicio Contratado Externamente	Verifica que la transferencia se haya efectuado correctamente y realiza cambio físico de Bodega de Productos en Tránsito hacia Bodega Matriz.	Transferencia verificada Egreso de Bodega
NOTA: El proceso de eliminación de no conformidad no debe ser mayor a 7 días hábiles.			

#### 7.3.1.2.4 DESVIACIÓN: Sellos alterados del contenedor.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Jefe de Importaciones	Realiza reclamo a Consolidadora de Carga con las fotografías proporcionadas por el Servicio Contratado externamente	E-mail

#### 7.3.1.2.5 DESVIACIÓN: Número de lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad y factor de empaque diferente a lo especificado en Recepción/Ingreso a Bodega y/o fichas de especificaciones de producto. (Diferencias entre Packing list y Recepción/Ingreso a Bodega)

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Jefe de Importaciones	Ingresa producto con información proporcionada en Recepción/Ingreso a Bodega y reporta a Coord. Adm. y Serv. al Cliente el producto no conforme Realiza reclamo al proveedor	E-mail Comprobante de Ingreso JIREH
2	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Registra detalles de reclamo en formato establecido.	Seguimiento o Reclamo

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	IN-PR-SGC.018
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### **7.3.2 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Control de Stocks**

#### **7.3.2.1 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Control de Stocks - Semanales**

**7.3.2.1.1 DESVIACIÓN:** Productos con fecha de caducidad inferior 12 meses.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	A inicio de cada mes genera un reporte del sistema de productos con fecha de caducidad inferior a 12 meses. Envía listado a Gerente Nacional de Ventas.	Reporte Productos por caducar.
2	Gerente Nacional de Ventas	Envía semanalmente listado de productos a caducar a personal de Ventas.	e-mail

**7.3.2.1.2 DESVIACIÓN:** Productos caducados. (cuya fecha de caducidad es menor a la fecha actual)

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	A inicio de cada mes genera un reporte del sistema de productos caducados. Envía listado a Gerente Nacional de Ventas. Ingresa pedido al sistema e incluye lotes para facturación.	Pedido Reporte Sistema
2	Gerente Nacional de Ventas	Aprueba facturación de pedido.	Pedido aprobado JIREH
3	Servicio Contratado Externamente	Factura productos, entrega copia a Servicio Contratado Externamente y juego completo de facturas a Gerente Nacional de Ventas.	Facturas
4	Servicio Contratado Externamente	Separa producto caducado en el área asignada (productos obsoletos o caducados)	Fotografías
5	Gerente Nacional de Ventas	Decide y realiza gestión con proveedores c/a de destrucción, reciclaje o desecho de productos caducados. Nota: Esta depuración se realizará semestralmente.	E-mail
6	Gerente Nacional de Ventas	Envía semestralmente todas las facturas acumuladas de productos destruidos.	Juego completo de facturas
7	Servicio Contratado Externamente	Realiza declaración juramentada semestralmente	Declaración juramentada

### **7.3.3 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Control de Temperatura**

#### **7.3.3.1 DESVIACIÓN: Temperaturas superiores a 29,5 °C.**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Elabora y entrega reporte detallando las horas en las que la temperatura fue superior a 29,5 °C	Reporte de registro de temperatura
2	Gerente Nacional de Ventas	Revisa registros de temperatura, calcula las horas en las cuales estuvieron expuestos los productos a una temperatura mayor a la permitida y define acciones para evitar recurrencia.	Registros de Temperatura a Semanal Control de Temperatura
3	Servicio Contratado Externamente	Ejecuta acciones definidas por Gerente Nacional de Ventas.	E-mail

## **7.4 COMERCIALIZACIÓN**

### **7.4.1 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Venta**

**7.4.1.1 DESVIACIÓN:** Venta de productos con fecha de caducidad inferior a 12 meses.

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas Coord. Adm. y Serv. al Cliente	Informa al cliente la fecha de caducidad próxima. Ingresar pedido con lotes incluidos.	E-mail al cliente y a Gerente Nacional de Ventas. Nota de Pedido
2	Gerente Nacional de Ventas	Aprueba pedido para su facturación.	Sistema en línea

## **7.5 DISTRIBUCIÓN**

**7.5.1 DESVIACIÓN:** Lotes con fecha de caducidad inferior a 12 meses listos para facturación sin previa autorización de Gerente Nacional de Ventas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Solicita autorización para facturar a Gerente Nacional de Ventas.	E-mail
2	Gerente Nacional de Ventas	Comunica a Personal de Ventas la novedad del pedido.	E-mail
3	Asesor Comercial Gerente Nacional de Ventas Coord. Adm. y Serv. al Cliente	Comunica al cliente la fecha de caducidad próxima. Si no existen novedades, da visto bueno para que se realice la entrega de ese producto al cliente. Caso contrario, solicita el cambio de lote.	E-mail Pedido
4	Gerente Nacional de Ventas	Aprueba pedido para su facturación o solicita cambio de lote.	Sistema en línea E-mail
5	Servicio Contratado Externamente	Comunica a Servicio Contratado Externamente el cambio de lote c/a.	Nota de pedido con observaciones
6	Servicio Contratado Externamente	Cambia lote c/a	Nota de Pedido actualizada

**7.5.2 DESVIACIÓN:** Cantidad física inferior a la cantidad facturada.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		IN-PR-SGC.018
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Comunica a Coord. Adm. y Serv. al Cliente el producto que no puede ser despachado en su totalidad.	E-mail
2	Coordinadora Adm. y Serv. al Cliente	Comunica al cliente la diferencia existente entre el pedido inicial y lo disponible, envía correo electrónico a cliente con lo acordado. Vuelve a ingresar e imprimir el pedido con las cantidades acordadas con el cliente, autoriza anulación de documentos y la nueva autorización del pedido.	E-mail
3	Servicio Contratado Externamente	Anula factura y guía de remisión. Emite nuevamente guía y factura con las nuevas cantidades.	Documentos anulados Factura. Guía de Remisión
4	Coordinadora Adm. y Serv. al Cliente	Solicita conteo específico de ese producto (considerando todos los lotes)	Registro de Existencias físicas.
5	Servicio Contratado Externamente	Cuenta cantidades de lotes existentes para ese producto y reporta.	
6	Coordinadora Adm. y Serv. al Cliente	Revisa información vs stock sistema, solicita 2do conteo c/a y solicita ajustes.	Reporte Inventario Rotativo
7	Gerente Nacional de Ventas	Revisa diferencias y aprueba ajustes inferiores o iguales a \$300.00	
8	Gerente General	Aprueba ajustes si fueran diferencias mayores a \$300.00	Reporte JIREH
9	Servicio Contratado Externamente	Realiza ajustes.	
NOTA: El proceso de eliminación de desviación no debe ser mayor a 7 días hábiles.			

### 7.5.3 DESVIACIÓN: Lotes facturados no existen físicamente

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		IN-PR-SGC.018
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Comunica a Coord. Adm. y Serv. al Cliente el producto y lote que no aparece físicamente.	E-mail
2	Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente	Autoriza facturación de siguiente lote con fecha de caducidad próxima.	E-mail
3	Servicio Contratado Externamente	Anula factura y guía de remisión. Emite nuevamente guía y factura con el nuevo lote	Documentos anulados Factura. Guía de Remisión
4	Coordinadora Adm. y Serv. al Cliente	Solicita conteo específico de ese producto (considerando todos los lotes)	Registro de Existencias físicas.
5	Servicio Contratado Externamente	Cuenta cantidades de lotes existentes para ese producto y reporta.	
6	Coordinadora Adm. y Serv. al Cliente	Revisa información vs stock sistema, solicita 2do conteo c/a y solicita ajustes.	
7	Gerente Nacional de Ventas	Revisa diferencias y aprueba ajustes inferiores o iguales a \$300.00	Reporte Inventario Rotativo
8	Gerente General	Aprueba ajustes si fueran diferencias mayores a \$300.00	
9	Servicio Contratado Externamente	Realiza ajustes	Reporte JIREH
NOTA: El proceso de eliminación de desviación no debe ser mayor a 7 días hábiles.			

**7.5.4 DESVIACIÓN:** Cliente no recibe pedido o parte del mismo por cantidades incompletas, productos no solicitados, embalaje defectuoso y/o en mal estado y entregas fuera de los horarios establecidos.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		IN-PR-SGC.018
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	Comunica a Coord. Adm. y Servicio al cliente la no recepción del pedido por parte del cliente. Solicita al cliente la devolución de la factura o una observación de lo ocurrido en la guía de remisión. Ubica mercadería devuelta en el área de productos en tránsito e identifica la no conformidad.	N/A
2	Coord. Adm. y Servicio al Cliente	Se comunica con el cliente y establece correcciones con el mismo. Comunica la no conformidad ocurrida a Gerente Nacional de Ventas	E-mail Nota de Crédito c/a Nueva Factura, anulación de factura
3	Gerente Nacional de Ventas	Analiza las causas de la no conformidad y establece las acciones a tomar.	Anulación de factura
4	Servicio Contratado Externamente	Ejecuta las acciones definidas por Gerente Nacional de Ventas.	Factura Anulada, Nueva Factura

## **7.6 SERVICIO AL CLIENTE**

### **7.6.1 PROCEDIMIENTO para Desviaciones generadas durante el subproceso de Servicio al Cliente**

#### **7.6.1.1**

**DESVIACIÓN:** Cliente entrega mercadería con características diferentes a las especificadas en la Nota de Devolución y acordadas previamente con Personal de Ventas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 <b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	
Rev.:0	IN-PR-SGC.018 Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

PROCEDIMIENTO			
#	RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
1	Servicio Contratado Externamente	No se recibe devolución, se indica al cliente que debe realizar contacto previo con Personal de Ventas y se informa a Coordinadora Administrativa y Servicio al Cliente.	N/A

ORIGINAL

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 8.2 Formato Validación de Lote

INSUMED S.A.		VALIDACIÓN DE LOTE										IN-FR-ALM.020	
Rev.:0		Fecha de Aprobación: 00/00/0000											
<b>CÓDIGO PRODUCTO:</b>		<b># DE CAJAS DEL LOTE:</b>			<b># PEDIDO:</b>					<b>EP/CM</b>		<b>EI/EP</b>	
<b># LOTE:</b>		<b>FECHA ELAB.:</b>			<b>FECHA CADUCIDAD:</b>			<b>FACTOR EMPAQUE:</b>					
#	LOTE FÍSICO			FECHA ELABORACIÓN FÍSICO			FECHA DE CADUCIDAD FÍSICO			FACTOR EMPAQUE FÍSICO		RESULTADOS:	
	CM	EP	EI	CM	EP	EI	CM	EP	EI	EP/CM	EI/EP		
1												ACEPTA INFORMACIÓN DE LOTE INICIAL	
2												RECHAZA INFORMACIÓN DE LOTE INICIAL	
3												INFORMACIÓN A INGRESAR SEGÚN VERIFICACIÓN:	
4												LOTE:	
5													
6													
7													
8													
9												FECHA ELABORACIÓN:	
10													
11													
12												FECHA CADUCIDAD:	
13													
14													
15												FACTOR DE EMPAQUE:	
16												EP / CM	EI / EP
17													
18												OBSERVACIONES:	
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
<b>TOTAL CAJAS VERIFICADAS:</b>					<b>RESPONSABLE DE INSPECCIÓN:</b>						<b>FECHA INSPECCIÓN:</b>		

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>IN-PR-SGC.018</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### 8.3 Formato Registro de Existencias Físicas

INSUMED S.A.		REGISTRO DE EXISTENCIAS FÍSICAS					IN-FR-ALM.021	
Rev.: 0		Fecha de Aprobación: 00/00/0000						
Ciudad:		Hora Inicio:						
Fecha:		Hora Fin:						
#	CODIGO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO			CANTIDADES		OBSERVACIONES
			LOTE	FECHA ELABORACIÓN	FECHA CADUCIDAD	CONTEO 1	CONTEO 2	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

Conteo efectuado por: Fecha de entrega:	Recibido por: Fecha de recepción:
--	--------------------------------------

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General



Insumed S.A.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

IN-PR-SGC.018

Rev.:0

Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

8.4 Formato Seguimiento Reclamo

CLIENTE		SERVICIO AL CLIENTE										PROVEEDOR																			
SECCIÓN DE REGISTRO	NOMBRE CLIENTE	FECHA DE RECEPCIÓN	IMPORTE DEL RECLAMO	IMPORTE	IMPORTE DISPONIBLE EN MONEDA	NOMBRE PRODUCTO	Nº DE LOT	LUBRIFICANTES REPOSICIONADOS	PROCESO	ACCIÓN CON EL CLIENTE	FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	DÍAS DE SOLUCIÓN DE RECLAMO	Nº. NOTA DE CREDITO	Nº. DE FACTURA ASOCIADA	FECHA	VALOR TOTAL	RESPONSABLE EN ACCIÓN CORRECTIVA Nº	NOMBRE PROVEEDOR	Nº DE APLICACIÓN	FECHA DE ENVÍO DEL RECLAMO	TIPO DE PRODUCTO	ÁREA DE PRODUCTO	GRUPO PRODUCTO	ENVÍO	OTRO	TOTAL	VALOR DE PRODUCTO OTRO	EXPERIENCIA	FECHAS	FECHA DE CIERRE DE RECLAMO CON PROVEEDOR	ESTADO DE RECLAMO
																											\$ 0,00	0,00			NA
																											\$ 0,00	0,00			NA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA
																											\$ 0,00	0,00			VA

ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## ANEXO 13:

# PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos que permitan la planificación y realización adecuada de Auditorías Internas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a toda auditoría interna que se realice a los procesos que se encuentran dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. Definiciones y/o Abreviaturas

- 3.1 Auditoría Interna:** Denominada como auditoría de primera parte. Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.2 Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 3.3 Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- 3.4 Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.5 Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 3.6 Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 3.7 Auditado:** Organización que es auditada.
- 3.8 Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 3.9 Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 3.10 Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 3.11 Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 3.12 No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**4. Responsable de la revisión del procedimiento**

Representante por la Dirección

**5. Revisión del procedimiento**

Cuando exista cambio en metodología de auditoría interna

**6. Documentos aplicables y/o Anexos**

**6.1** Programa de auditoria

**6.2** Plan de auditoria

**6.3** Informe de auditoria

**6.4** Solicitud de Acción

**6.5** Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

**6.6** Caracterización de Proceso Mejora Continua

**7. Distribución del Documento**

7.1 Todo el personal

**8. Control de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

**9. Indicaciones Generales**

**9.1** Los auditores no pueden auditar su propio proceso.

**10. Procedimiento**

**10.1 Planificación**

**10.1.1** El Representante por la Dirección presenta al Gerente General de la empresa el Programa de Auditorías anual, considerando que todos los procesos claves, de apoyo y estratégicos se auditen.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>IN-PR-MCO.026</b>
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**10.1.2** Gerente General revisa y aprueba el Programa de Auditorías.

**10.1.3** La frecuencia del Programa de Auditorías Internas puede ser modificada de acuerdo a:

- Resultado de auditorías internas y externas previas.
- Estado e importancia del proceso auditado.
- Reporte de No Conformidades externas o internas.
- Quejas de clientes.
- Solicitud de un cliente o funcionario de la organización.
- Cambios significativos en la organización.

**10.1.4** Representante por la Dirección es responsable de actualizar el Programa de Auditorías y solicitar nuevamente su aprobación.

**10.1.5** Representante por la Dirección debe elegir el equipo auditor y designar un Auditor Líder. El personal para ser considerado como auditor de calidad debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Aprobar un Curso de Auditor Interno y/o Líder.
- Ser independientes del proceso a ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoría.

**10.1.6** Auditor Líder prepara el Plan de Auditoría y lo entrega al Representante de la Dirección, el plan debe incluir:

- Objetivos de la Auditoría
- Alcance
- Procesos a auditar.
- Responsables de los procesos a auditar.
- Los auditores de cada proceso.
- El día y hora de cada auditoría.

**10.1.7** Representante de la Dirección una vez definido lo descrito en el numeral anterior, lo dará a conocer al resto de la organización, con el objetivo de informar las fechas, las áreas a auditar y los auditores asignados.

## **10.2 Actividades Iniciales**

**10.2.1** El auditor con anticipación debe estar familiarizado con el proceso a auditar, mediante el análisis de la información o documentación.

## **10.3 Ejecución**

### **10.3.1 Reunión de Apertura**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**10.3.1.1** Es dirigida por el Auditor Líder con asistencia del equipo auditor, los auditados y el Representante por la Dirección. El propósito de esta reunión es:

- Revisar y confirmar el Plan de Auditoría.
- Presentar al equipo auditor.
- Explicar métodos y muestreos de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría.
- Despejar cualquier inquietud por parte del auditado y/o el auditor.

### **10.3.2 Recolección y verificación de la Información**

**10.3.2.1** El equipo auditor debe recopilar mediante un muestreo apropiado, la información pertinente para los objetivos y el alcance de auditoría, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos.

**10.3.2.2** Los miembros del equipo auditor pueden reunirse y consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor, cuando sea necesario.

### **10.3.3 Hallazgos de la Auditoría**

**10.3.3.1** El equipo auditor evalúa las evidencias para generar los respectivos hallazgos. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad como no conformidad. Cuando los objetivos de la auditoría lo especifiquen, los hallazgos de la auditoría pueden identificar una oportunidad para la mejora u observaciones.

**10.3.3.2** Los auditores deberán presentar las no conformidades encontradas al Auditor Líder para que las redacte en las solicitudes de Acción.

### **10.3.4 Reunión de Cierre**

**10.3.4.1** Se desarrolla con la presencia del Representante por la Dirección, los auditores y los auditados.

**10.3.4.2** El propósito de la reunión es:

- Presentar los resultados obtenidos a fin de garantizar una comprensión clara de los mismos.
- Evitar que la información de las Solicitudes de Acción contengan resultados sorprendidos y aclarar inquietudes.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

#### 10.4 Finalización de la Auditoría

##### 10.4.1 La auditoría finaliza cuando:

- Todas las actividades incluidas en el Plan de auditoría se han ejecutado.
- Se han documentado las no conformidades por parte de los auditores internos y las han entregado a los auditados.

#### 10.5 Informe

10.6 Auditor Líder con apoyo de equipo auditor prepara y entrega informe de auditoría interna a Representante de la Dirección.

#### 10.7 Realización de Actividades de Seguimiento de una Auditoría

10.7.1 Se verifica la implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora, cuando éstas ya han sido implementadas por el área auditada.

10.7.2 La finalización y eficacia de la acción correctiva y/o preventiva debe ser verificada por el Representante por la Dirección y/o por algún miembro del equipo auditor designado por él y quedará registrada en la Solicitud de acción.

10.7.3 Los responsables del proceso tienen la obligación de:

- Realizar el análisis de las causas de las no conformidades.
- Establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Ejecutar las acciones correctivas.

#### 10.8 Auditorías Internas Realizadas por Entes Externos

10.8.1 Se tiene previsto que se desarrollen auditorías internas por personal externo a la empresa, para lo cual el único requisito es que el auditor externo tenga aprobado un curso de Auditor Líder o acredite experiencia en auditoría por lo menos 1 año.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

11. **Anexos**  
11.1 **Programa de Auditoría**

 INSUMED S.A.	<b>INSUMED S.A.</b>												
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>											IN-FR-MCO.028		
Rev: 0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000												
<b>Objetivo:</b>													
<b>Alcance del SGC:</b>													
<b>Criterios:</b>													
<b>PERÍODO:</b>													
<b>PROCESO/MES</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Generación de Demanda													
Adquisición													
Almacenamiento													
Comercialización													
Distribución													
Servicio al Cliente													
Administración del Talento Humano													
Gestión financiera y contable													
Mantenimiento													
Soporte Informático													
Mensajería y Limpieza													
Selección, evaluación y reevaluación de proveedores													
Control del SGC													
Mejora Continua													
<b>ELABORADO POR:</b>							<b>APROBADO POR:</b>						

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 11.2 Plan de Auditoría

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>		IN-FR-MCO.029
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	

<b>OBJETIVO DE AUDITORÍA:</b>	┆
<b>ALCANCE DE AUDITORÍA:</b>	┆
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	┆

Elaborado por: ┆

Fecha:┆

DÍA	HORA INICIO	HORA FIN	AUDITOR	PROCESO	AUDITADO(S)
┆	┆	┆	┆	┆	┆
┆	┆	┆	┆	┆	┆
┆	┆	┆	┆	┆	┆
┆	┆	┆	┆	┆	┆
┆	┆	┆	┆	┆	┆
┆	┆	┆	┆	┆	┆

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

### 11.3 Informe de Auditoría

 INSUMED S.A.	Insumed S.A.	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		IN-PR-MCO.030
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	



**INSUMED S.A.**

**INSUMED S.A.**

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA:   1   \_\_\_\_\_

GUAYAQUIL – ECUADOR

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	IN-PR-MCO.030
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000

Empresa:	I		
Dirección:	I		
Norma:	I	Fecha de Auditoría:	I
Representante de la Dirección:	I	Auditor Líder:	I
Equipo Auditor:	I		
Alcance de Auditoría:	I		
Alcance geográfico:	I		
<i>Los auditores mantienen un compromiso de confidencialidad con la información revisada.</i>			

Objetivos de Auditoría:
I

Resumen:
Puntos Positivos: I

**DETALLE DE PROCESOS AUDITADOS:**

Proceso / Área: I				
No.	Descripción de No conformidad	Evidencia	Req. ISO	Mayor Menor
I	I	I	I	I
Observación:	I			
Oportunidad de mejora:	I			

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>		IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

 INSUMED S.A.	Insumed S.A.	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		IN-PR-MCO.030
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000	

Proceso / Área: I				
No.	Descripción de No conformidad	Evidencia	Req. ISO	Mayor Menor
I	I	I	I	I
Observación:		I		
Oportunidad de mejora:		I		

Proceso / Área: I				
No.	Descripción de No conformidad	Evidencia	Req. ISO	Mayor Menor
I	I	I	I	I
Observación:		I		
Oportunidad de mejora:		I		

Proceso / Área: I				
No.	Descripción de No conformidad	Evidencia	Req. ISO	Mayor Menor
I	I	I	I	I
Observación:		I		
Oportunidad de mejora:		I		

RESUMEN DE HALLAZGOS:	
Hallazgos	No.
No conformidades mayores	I
No conformidades menores	I
Observaciones	I
Oportunidades de mejora	I

  
 FIRMA AUDITOR LIDER

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	IN-PR-MCO.026
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 11.4 Solicitud de Acción

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>SOLICITUD DE ACCIÓN</b>	IN-FR-MCO.031
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000

Número: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Tipo de Solicitud de Acción			Tipo de Problema		
<input type="checkbox"/> Correctiva	<input type="checkbox"/> Preventiva	<input type="checkbox"/> Mejora	<input type="checkbox"/> Reclamo/Queja del Cliente	<input type="checkbox"/> Control de Proceso	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna
Otro: _____					

Descripción de la situación detectada

_____ _____ _____
-------------------------

Acción inmediata

_____
-------

Análisis de Causas

5M/5pq	¿Por qué?				
<b>Máquina</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento inadecuado.</li> <li>No cumple los requerimientos.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Metodo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No actualizado.</li> <li>No disponible.</li> <li>no establecido.</li> <li>No completo.</li> <li>No es claro.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Mano de Obra</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento.</li> <li>Competencia.</li> <li>Error humano.</li> <li>Falta de comunicación.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Material</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No cumple especificaciones.</li> <li>No existe disponibilidad.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Medio Ambiente</b>	_____	_____	_____	_____	_____

Descripción Plan de Acción:

Plan de Acción	Responsable	Fecha cumplimiento	Fecha cierre	VERIF.
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Revisión de la eficacia de las acciones tomadas:

Resultados	Responsable	Fecha de Revisión
_____	_____	_____

<b>CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>		IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## ANEXO 12:

# PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1. Propósito

Establecer un mecanismo para el manejo de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, con el fin de:

- Identificar y analizar las causas de las no conformidades que se presenten en los procesos.
- Definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado.
- Empezar las acciones correctivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones correctivas y preventivas resultantes de las no conformidades u observaciones halladas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. También aplica para aquellas acciones de mejora implementadas por iniciativa propia de cualquier colaborador de la organización.

## 3. Definiciones Y/O Abreviaturas

**3.1 No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**3.2 Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación no deseable.

**3.3 Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

**3.4 Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar un proceso.

**3.5 SA:** Solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**3.6 RD:** Representante por la Dirección

## 4. Responsable de la revisión del procedimiento

Representante por la Dirección.

## 5. Revisión del procedimiento

Cuando exista cambio en la metodología para las acciones correctivas preventivas y de mejora.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 6. Control de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Documentos aplicables y/o anexos

7.1 Solicitud de acción

7.2 Procedimiento de Auditoría Interna

7.3 Caracterización de Proceso de Mejora Continua

## 8. Indicaciones Generales

### 8.1 Origen de una Acción Correctiva

Las acciones correctivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones:

- No conformidades resultantes de las auditorías internas y externas.
- Indicadores de los procesos fuera de sus valores normales.
- No conformidad evidenciada en el producto.
- Reclamo o queja del cliente.

### 8.2 Origen de una Acción Preventiva

Las acciones preventivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones:

- Resultados de las auditorías (en especial las observaciones del auditor).
- Información estadística de los procesos y de sus indicadores.
- Observación directa de los procesos.
- Resultado de las mediciones de satisfacción de los clientes.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

### **8.3 Origen de una Oportunidad de Mejora**

Las oportunidades de mejora pueden ser originadas por una de las siguientes situaciones:

- Sugerencia de mejora de cualquier funcionario de la organización.
- Observaciones del SGC.
- Sugerencias de cualquier reunión del Grupo Directivo.
- Sugerencias de un asesor externo.
- Sugerencias de auditorías internas y/o externas.
- Proyectos de mejora.

## **9. Procedimiento**

### **9.1 Generación de la SA**

**9.1.1** Los colaboradores de la organización que identifiquen cualquier situación anormal que requiera una acción correctiva, o quieran realizar una acción preventiva o de mejora, analizan la posibilidad de levantar una S.A.

**9.1.2** El colaborador que genere la SA debe:

- Definir la situación por la cual envía la SA
- Enviar la SA al RD

### **9.2 Análisis de la Solicitud**

**9.2.1** Luego de haber recibido la solicitud, RD se reúne con las personas involucradas con el objetivo de:

- Analizar la situación reportada.
- Realizar el análisis de las causas
- Establecer acciones correctivas
- Ejecutar las acciones correctivas
- Establecer responsables
- Establecer fechas de cumplimiento.

### **9.3 Verificación de la Solicitud Implementada**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**9.3.1** El RD o auditor asignado verifica la implementación y eficacia de las acciones tomadas. Si la solución implementada no elimina el problema o no atiende a la oportunidad de mejora, el RD es responsable de replantear un nuevo análisis de causas y plan de acción.

**9.3.2** El RD o auditor asignado es responsable de verificar el estado y cumplimiento de las acciones tomadas.

#### **9.4 Cierre de la Acción Tomada**

**9.4.1** Se llevará el monitoreo del cierre de las acciones tomadas. Una acción correctiva, preventiva o de mejora se dará por culminada una vez que se haya comprobado su eficacia.

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	IN-PR-MCO.032
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

10. **Anexos**  
 10.1 **Solicitud de Acción**

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>SOLICITUD DE ACCIÓN</b>	IN-FR-MCO.031
Rev.:0	Fecha de Aprobación: 00/00/0000

Número: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Tipo de Solicitud de Acción			Tipo de Problema		
<input type="checkbox"/> Correctiva	<input type="checkbox"/> Preventiva	<input type="checkbox"/> Mejora	<input type="checkbox"/> Reclamo/Queja del Cliente	<input type="checkbox"/> Control de Proceso	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna
Otro: _____					

**Descripción de la situación detectada**

\_\_\_\_\_

**Acción inmediata**

\_\_\_\_\_

**Análisis de Causas**

5M/5pq	¿Por qué?				
<b>Máquina</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento inadecuado.</li> <li>No cumple los requerimientos.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Método</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No actualizado.</li> <li>No disponible.</li> <li>no establecido.</li> <li>No completo.</li> <li>No es claro.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Mano de Obra</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento.</li> <li>Competencia.</li> <li>Error humano.</li> <li>Falta de comunicación.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Material</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No cumple especificaciones.</li> <li>No existe disponibilidad.</li> </ul>	_____	_____	_____	_____	_____
<b>Medio Ambiente</b>	_____	_____	_____	_____	_____

**Descripción Plan de Acción:**

Plan de Acción	Responsable	Fecha cumplimiento	Fecha cierre	VERIF.
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Revisión de la eficacia de las acciones tomadas:**

Resultados	Responsable	Fecha de Revisión
_____	_____	_____

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

ANEXO 15:

MANUAL DE CALIDAD



INSUMED S.A.

**INSUMED S.A.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 1. Propósito

Describir el Manual de la Calidad de la empresa detallando todos los puntos requeridos por la norma ISO 9001:2008.

## 2. Definiciones

**2.1 Indicadores de Gestión:** Miden el nivel del desempeño de un proceso, centrándose en el "cómo" e indicando el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado.

## 3. Documentos aplicables o Anexos

**3.1** Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad

**3.2** Mapa de Procesos

## 4. Indicaciones Generales

### 4.1 Historia

Insumed S.A. fue constituida en el año 1998 con una razón social, estructura, dirección y actividad comercial diferente. Fue una de las primeras empresas dirigida por el jefe de la familia, fundó el Grupo Empresarial y se convirtió en una base sólida y guía para las demás empresas que surgieron a través del tiempo.

En sus inicios contaba sólo con una pequeña oficina ubicada en el norte de Guayaquil, alrededor de 3 personas y recursos extremadamente limitados. Años después a través de búsqueda de oportunidades y fortalecimiento de relaciones comerciales con proveedores y clientes, logró posicionarse en el mercado y así hoy en día comercializa su amplia variedad de productos en algunas ciudades del país; contando con sucursales en Quito y Cuenca, además de franquicias a nivel Nacional.

### 4.2 Misión

Importar y distribuir insumos médicos confiables de alto valor agregado con un beneficio directo para sus clientes, colaboradores, accionistas y proveedores siguiendo estrictos valores morales y éticos.

### 4.3 Visión

Insumed S.A. se visualiza a lo largo del tiempo como una empresa financieramente sólida, proyectando confianza a los clientes y buscando siempre el fortalecimiento de estructuras y marcas.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## **4.4 Principios y Valores Empresariales**

### **1. Solidez y Confianza**

Proyectar a Insumed S.A. como una empresa financieramente sólida, para mantener la confianza de los clientes, accionistas, proveedores y empleados; y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

### **2. Lealtad**

Promover en los colaboradores una actitud de lealtad, honestidad y respeto mutuo, creando un sentido de responsabilidad personal.

### **3. Compromiso**

Contratar a personas competentes que se comprometen a cumplir y respetar los principios y valores Empresariales.

### **4. Mejora Continua**

Mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios a través de un proceso de mejora continua, innovación & renovación que permita fortalecer nuestras marcas.

### **5. Garantía de Calidad**

Desarrollar Productos y Servicios con valor agregado y calidad garantizada que cumplan con Estándares, Normas, Leyes y Regulaciones Ambientales.

## **5. Manual**

### **5.1 Alcance del SGC**

Geográfico: Guayaquil

### **5.2 Exclusiones**

Por la naturaleza de su actividad comercial (compra-venta de productos terminados) la Organización excluye de su Sistema la cláusula 7.3 "Diseño y Desarrollo"; así como la cláusula 7.5.4 "Propiedad del Cliente" debido a que los clientes no envían bienes (tangibles o intangibles) de su propiedad para que sean incorporados en los productos que adquieren.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

### **5.3 Cumplimiento de Requisitos de la Norma**

#### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **4.1 Requisitos generales**

###### **INSUMED S.A.:**

- ✚ Determina los procesos necesarios para el SGC determinando su secuencia e interacción, a través de su Mapa de Procesos, con las respectivas caracterizaciones de procesos.
- ✚ Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, a través del capítulo Medición, Análisis y Mejora. **Ver Capítulo 8.**
- ✚ Asegura la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, a través del Capítulo de Gestión de los Recursos. **Ver Capítulo 6.**
- ✚ Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, así como implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, **a través del capítulo Medición, Análisis y Mejora, Ver Capítulo 8.**
- ✚ Gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y asegura el control de cualquier proceso contratado externamente a través de caracterizaciones de procesos, control de producto no conforme, indicadores de gestión y evaluaciones a proveedores, **Refiérase al punto 7.4.1.**

##### **4.2 Requisitos de la Documentación**

###### **4.2.1 Generalidades**

La documentación del SGC de **Insumed S.A.** incluye:

- ✚ La Política y los Objetivos de Calidad. Ver Capítulo 5.
- ✚ El Manual de Calidad, Refiérase al Manual de Calidad
- ✚ Los procedimientos documentados requeridos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- ✚ Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, ver Lista Maestra de Documentos y Lista de registro.

#### 4.2.2 Manual de Calidad

**INSUMED S.A.** establece y mantiene un Manual de Calidad que incluye:

- ✚ El alcance y las exclusiones
- ✚ Los procedimientos documentados del SGC o referencia a los mismos Refiérase a este Manual.
- ✚ La interacción entre los procesos del SGC.

Ver Manual de la Calidad

#### 4.2.3 Control de los Documentos

**INSUMED S.A.** controla los documentos requeridos por el SGC, a través del **Procedimiento de Control de Documentos, Caracterización de Control del SGC, lista maestra de documentos e identificación de documentos externos en la caracterización de procesos.**

#### 4.2.4 Control de Registros

**INSUMED S.A.** Establece y mantiene los registros, de acuerdo al **Procedimiento de Control de Registros, Caracterización de Control del** y el Listado de Registros, descrito en las Caracterizaciones de Procesos.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección **INSUMED S.A.** demuestra su compromiso con el desarrollo y la implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia. Para esto:

- ✚ Comunica al personal la importancia de satisfacer los requisitos del Cliente, los legales y reglamentarios.
- ✚ Establece la Política y los Objetivos de Calidad.
- ✚ Lleva a cabo las **Revisiones Gerencial con sus respectivas actas de revisión gerencial.**
- ✚ Asegura la disponibilidad de recursos en los puntos críticos de los procesos: estratégico, de realización y de apoyo.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 5.2 Enfoque al CLIENTE

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción a través de proceso **Generación de Demanda y Comercialización.**

## 5.3 Política de la Calidad

La Política de calidad de **INSUMED S.A.** es comunicada y entendida por la organización, mediante reuniones informativas al respecto. Publicada en la red, publicación de cartelera, e-mail. Y revisada para su continua adecuación.

*“Adquirir y comercializar insumos médicos que cumplan los requisitos legales aplicables y los compromisos adquiridos con los clientes, apoyados en nuestros colaboradores*

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la calidad en **INSUMED S.A.** están orientados básicamente a la consecución de la satisfacción del Cliente, medible a través de matriz de indicadores de Gestión, incluyendo:

1. Lograr mínimo el 90% de Clientes fieles.
2. Lograr máximo el 4% de reclamos de clientes.
3. Lograr mínimo el 80% de colaboradores certificados como competentes.
4. Lograr mínimo el 80% de acciones preventivas y correctivas cerradas.
5. Lograr mínimo el 70% de acciones correctivas eficaces.

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que la planificación del SGC cumple con los requisitos generales y con los objetivos de la calidad; y que la integridad del mismo se mantiene cuando se planifican e implementan cambios a través de **Revisión Gerencial con la respectiva acta de revisión gerencial.**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas. Ver **Organigrama y Manual de perfil de cargos** y son comunicadas a toda la organización.

### 5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de **INSUMED S.A.** designa a **Gerente Nacional de Ventas** como Representante de la Dirección, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la autoridad y las siguientes obligaciones:

- ✚ Asegurar que se establecen, implementan, controlan y se mantienen los procesos necesarios para el SGC, de acuerdo al Diagrama de Procesos.
- ✚ Informar a la alta dirección, sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. Ver Actas de Revisión Gerencial.
- ✚ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.

*Entrada:* Necesidad de comunicar.

*Salidas:* Publicaciones en red interna, llamadas celular empresa, mensajes de texto, correos electrónicos.

*Recursos:* Papel, cartelera, computadoras, red interna, correo electrónico, celular y miembros de la organización.

*Controles:* Monitoreo de respuesta a comunicaciones.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 5.6 Revisión por la dirección

### 5.6.1 Generalidades

La alta dirección **INSUMED S.A.** revisa a intervalos planificados SGC, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficacia continua. A través del **Revisión Gerencial, Caracterización de proceso de mejora continua, con su respectiva acta de revisión gerencial.**

### 5.6.2 Información para la Revisión

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que la información de entrada para la Revisión incluye:

- ✚ Política de la calidad
- ✚ Objetivos de la calidad
- ✚ Resultados de las auditorías internas.
- ✚ Retroalimentación del Cliente.
- ✚ Desempeño de los procesos y conformidad del producto, mediante los indicadores de cada proceso.
- ✚ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✚ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ✚ Cambios que podrían afectar al SGC.
- ✚ Recomendaciones para la mejora.

A través del **Caracterización de proceso de Mejora continua, subproceso Revisión Gerencial, con su respectiva acta de revisión gerencial.**

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

La alta dirección de **INSUMED S.A.** asegura que los resultados de la Revisión del SGC incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del SGC, la mejora del servicio y las necesidades de recursos. A través del **Revisión Gerencial, Caracterización de procesos de mejora continua, con su respectiva acta de revisión gerencial o solicitud de acción si aplica**

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

## 6.1 Provisión de los recursos

La alta dirección de **INSUMED S.A.** se compromete a determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y de esta forma aumentar la satisfacción de los Clientes.

## 6.2 Recursos humanos

### 6.2.1 Generalidades

El personal de **INSUMED S.A.** Que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, de acuerdo al **Manual de perfiles de cargos. Y registros de carpetas del personal.**

**Nota:** Para efectos de la implementación del SGC todo el personal contratado antes de la aprobación del proceso de RRHH se considera competente basado en su experiencia adquirida dentro de la empresa.

### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La alta dirección de **INSUMED S.A.:**

- ✚ Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio. Ver **Manual de perfiles de cargos.**
- ✚ Capacita o toma otras acciones para contar con el personal competente, Ver **Registro de capacitaciones, Plan y programa de formación**
- ✚ Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, a través de **Evaluaciones de Desempeño.**
- ✚ Asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, contribuyendo así al logro de los Objetivos de Calidad.
- ✚ Mantiene los **Registros (carpetas del personas)** apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

## 6.3 Infraestructura

**INSUMED S.A.** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria (a través de su proveedor) para cumplir los requisitos del Cliente. Ver **Caracterización del proceso de mantenimiento.**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 6.4 Ambiente de Trabajo

**INSUMED S.A.** proporciona al personal el ambiente de trabajo adecuado para de esta forma brindar un buen servicio al usuario. Ver **Caracterización de proceso de mejora continua.**

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Planificación de la realización del servicio

La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.

En el transcurso de la planificación y realización del producto,

**INSUMED S.A.** se apoya en los documentos:

<p><b>Caracterización de procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de Demanda</li> <li>• Adquisición</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Distribución</li> <li>• Servicio al Cliente</li> </ul> <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción</li> <li>• Control de Stock</li> </ul>	<p><b>Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisiciones</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Devoluciones</li> </ul> <p><b>Instructivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de termómetros</li> </ul> <p><b>Especificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de Especificaciones por producto</li> </ul>
--	--

### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

**INSUMED S.A.** determina:

- ✚ Los requisitos especificados por el Cliente Ver **Caracterización de Análisis de mercado y Comercialización.**
- ✚ Los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

- ✚ Los legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y
- ✚ Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

## 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

**INSUMED S.A.** revisa los requisitos relacionados a la prestación de servicios administrativos. Ver **Órdenes de compra, pedidos, correos, acuerdos.**

## 7.2.3 Comunicación con el Cliente

**INSUMED S.A.** mantiene una comunicación eficaz con el Cliente, relativa a:

- ✚ Información sobre productos.
- ✚ Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- ✚ Retroalimentación del Cliente, incluyendo sus quejas.

A Través de comunicación por correo electrónico, página web

## 7.3 Diseño y desarrollo (Excluido)

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de Compras

**INSUMED S.A.** se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. Evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen criterios para la selección, evaluación y re-evaluación, Ver **Caracterización de proceso de Selección, evaluación y reevaluación de Proveedores**

**INSUMED S.A.** mantiene Registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas Ver **Evaluación de proveedores y Selección de Proveedores**

**Nota:** Todos los proveedores con los que se ha trabajado hasta el 31/12/2014 se consideran aprobados automáticamente.

#### 7.4.2 Información de las compras

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

**INSUMED S.A.** se asegura que la información de compras enviada al proveedor describe el producto a comprar y los requisitos de compra adecuados y necesarios. Ver **Caracterización de proceso de adquisiciones.**

#### 7.4.3 Verificación de los productos comprados

**INSUMED S.A.** Realiza la inspección de los productos comprados para verificar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. Ver **Caracterización de proceso de almacenamiento.**

### 7.5 Prestación del servicio

#### 7.5.1 Control de la prestación del servicio

<p><b>Caracterización de procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S Generación de</li> <li>U Demanda</li> <li>M Adquisición</li> <li>E Almacenamiento</li> <li>D Comercialización</li> <li>• Distribución</li> <li>S Servicio al Cliente</li> </ul> <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción</li> <li>• Control de Stock</li> </ul>	<p><b>Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisiciones</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Devoluciones</li> </ul> <p><b>Instructivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de termómetros</li> </ul> <p><b>Especificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de Especificaciones por producto</li> </ul>
---	--

...nifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

La disponibilidad de la información que describa las características del servicio. La disponibilidad de las instrucciones de trabajo, cuando sea necesario. Ver:

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

El uso del equipo apropiado, cuando corresponda.

- ✚ La implementación del seguimiento y de la medición, ver Matriz de Indicadores de gestión **INSUMED S.A.**
- ✚ La implementación de actividades de liberación y entrega del producto Refiérase al punto 8.2.4.

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

**INSUMED S.A.** Valida todo proceso de producción y de prestación del servicio ya que los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Ver caracterización del proceso almacenamiento, procedimiento de recepción de productos, procedimiento de control de producto no conforme.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

**INSUMED S.A.** identifica y lleva trazabilidad de los productos por **# de lotes o # de importación.**

### 7.5.4 Propiedad del Cliente (Ver exclusión)

### 7.5.5 Preservación del producto

**INSUMED S.A.** preserva el producto a través del proceso de almacenamiento, subproceso control de temperatura. **Ver Caracterización de proceso de almacenamiento.**

### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

**INSUMED S.A.** Establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. Ver **Caracterización de procesos de almacenamiento, subproceso control de stock, instructivo de manejo de termómetros y cuadro de mantenimientos**

**8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### 8.1 Generalidades

**INSUMED S.A.** planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio y del SGC. Ver **indicadores de Gestión en cada proceso, Procedimiento de Correctivas, Preventivas y de Mejora, Caracterización de proceso de mejora continua.**

**INSUMED S.A.** Determina los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y su alcance, para lograr monitorear y controlar así los procesos. Ver **indicadores de Gestión en cada proceso**

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del CLIENTE

**INSUMED S.A.** realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al producto y servicio que brinda la organización, a través de la **medición del indicador de fidelidad del Cliente.**

#### 8.2.2 Auditoría interna

**INSUMED S.A.** Lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para determinar:

-  SGC está conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los requisitos definidos por la organización.
-  Si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

**INSUMED S.A.** Planifica un programa de auditorías, considerando el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

En el **Procedimientos de Auditorías Interna y Caracterización de procesos de mejora continua** se detallan las acciones que se llevan a cabo para realizar auditorías internas. Con sus

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por: Autora	Revisará: Representante por la Dirección	Aprobará: Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>	
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		IN-MA-SGC.036
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000	

registros **Programas de auditoria, plan de auditoria, informe de auditorías.**

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

**INSUMED S.A.** Aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SGC, ver **Indicadores de Gestión en Caracterizaciones de proceso.** En caso de no lograrse los resultados se toman acciones correctivas.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

**INSUMED S.A.** Mide y hace un seguimiento de las características del servicio en las etapas apropiadas a través de los Indicadores de Gestión.

**INSUMED S.A.** mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, a través del siguiente documento:

Ver **notas de pedidos y guías de remisión.**

### 8.3 Control de Servicio No Conforme

**INSUMED S.A.** Se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles y responsabilidades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos. Ver **Procedimiento de Control de Producto no Conforme**

### 8.4 Análisis de Datos

**INSUMED S.A.** Determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC, y evalúa las oportunidades de mejora continua. El análisis de datos incluye los resultados del seguimiento y medición, y proporciona información sobre:

- ✚ La satisfacción del Cliente. Ver **medición de la fidelidad del Cliente**
- ✚ La conformidad con los requisitos del producto. Ver **KPI**
- ✚ Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. Ver **Acciones correctivas y preventivas**
- ✚ Los proveedores. Ver **Evaluación de proveedores**

<b>ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL</b>		
Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

 INSUMED S.A.	<b>Insumed S.A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Rev.:0	Fecha de Aprobación de versión: 00/00/0000

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

**INSUMED S.A.** mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la Revisión por la dirección, Ver **Actas de revisión gerencial**.

### 8.5.2 Acción Correctiva

**INSUMED S.A.** Toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son las apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Ver **Caracterización de procesos de mejora continua, Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Y registro Solicitudes de acción.**

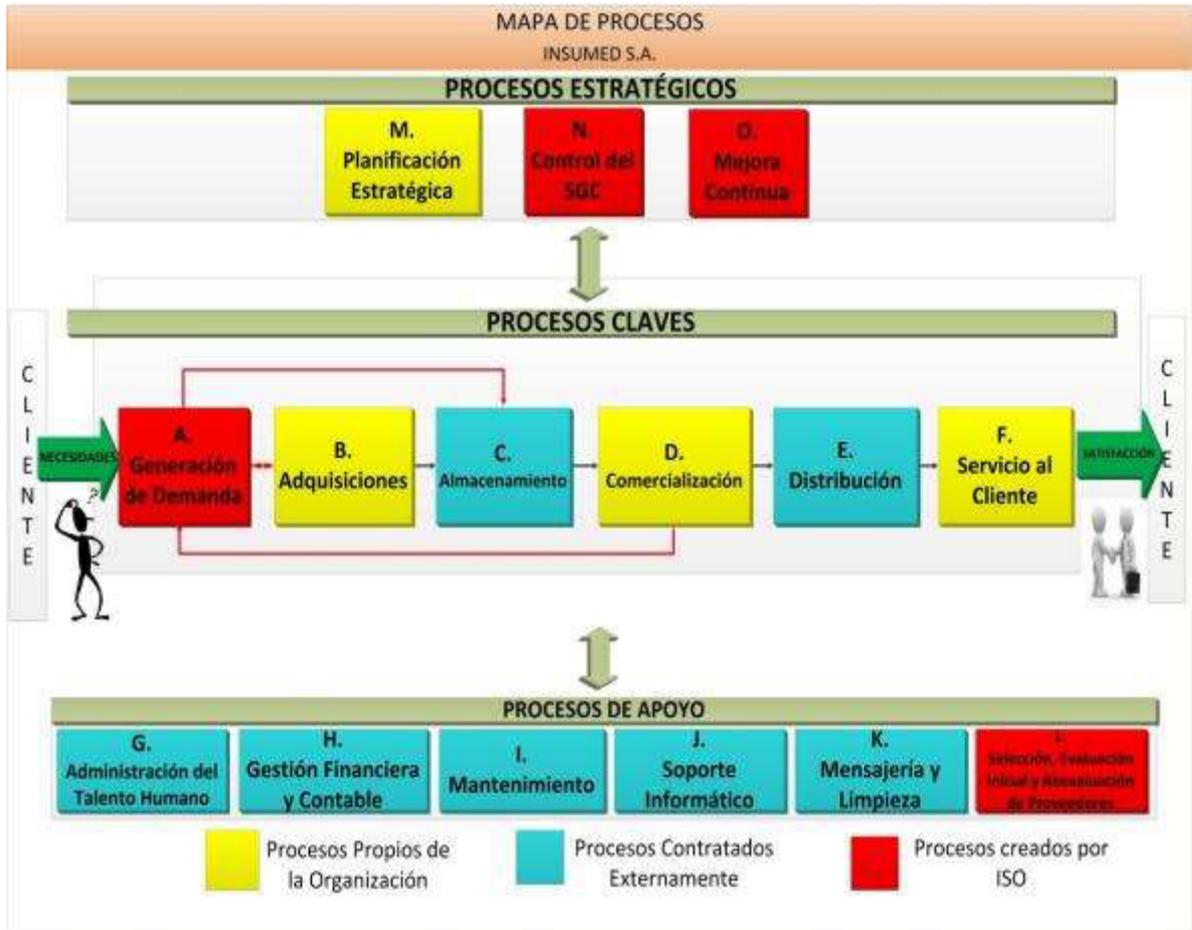
### 8.5.3 Acción Preventiva

**INSUMED S.A.** Determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y así prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son las apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Ver **Caracterización de procesos de mejora continua, Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Y registro Solicitudes de acción.**

**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General

## 9. ANEXO 1: Mapa de Procesos



**ESTA INFORMACIÓN ES DE USO INTERNO EN LA ORGANIZACIÓN Y DE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

Elaborado por:	Revisará:	Aprobará:
Autora	Representante por la Dirección	Gerente General