

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA  
NTC-ISO 9001:2008 PARA EL CENTRO OFTALMOLÓGICO PREVISIÓN  
PLUS S.A.S.**

**NELLY PATRICIA CHÍA LUNA  
CLAUDIA PATRICIA LANDINEZ MÉNDEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA Æ UNIVERSIDAD CES  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD  
BUCARAMANGA  
2014**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA  
NTC-ISO 9001:2008 PARA EL CENTRO OFTALMOLÓGICO PREVISIÓN  
PLUS S.A.S.**

**NELLY PATRICIA CHÍA LUNA  
CLAUDIA PATRICIA LANDINEZ MÉNDEZ**

**PROYECTO FINAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE DE ESPECIALISTA  
EN AUDITORÍA EN SALUD  
PRESENTADO A:  
DOCTORA SANDRA ANGULO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA Æ UNIVERSIDAD CES  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD  
BUCARAMANGA  
2014**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>1. GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	<b>11</b>
1.1. INTRODUCCIÓN .....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.2.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2.2. Pregunta de trabajo.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	12
1.4. OBJETIVOS.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
1.5. ALCANCE DEL PROYECTO .....	13
1.6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	14
1.6.1. Método de Investigación.....	14
1.6.2. Técnica de recolección de datos.....	14
1.6.3. Divulgación de resultados.....	15
1.7. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES .....	15
1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	15
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1. INTRODUCCIÓN .....	17
2.2. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD.....	17
2.2.1. Concepto de la Calidad.....	17
2.2.2. Evolución del concepto de calidad.....	18
2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20

2.3.1. Concepto del Sistema de Gestión de la Calidad.....	20
2.3.2. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad. ....	21
2.3.3. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad.....	23
2.4. NORMA NTC-ISO 9001:2008.....	27
2.4.1. Conceptualización.....	27
2.4.2. Objetivos de la Norma. ....	30
2.4.3. Antecedentes.....	30
2.4.4. Componentes o Elementos de la Norma.....	31
<b>3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>32</b>
3.1. INTRODUCCIÓN .....	32
3.2. HISTORIA DE LA EMPRESA.....	32
3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	33
3.3.1. Misión.....	33
3.3.2. Visión. ....	33
3.3.3. Valores.....	33
3.3.4. Principios. ....	33
3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	34
3.5. CADENA DE VALOR.....	35
3.6. RECURSOS HUMANOS.....	36
<b>4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>37</b>
4.1. INTRODUCCIÓN .....	37
4.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	37
4.2.1. Compromiso de la Dirección.....	37
4.2.2. Representante de la Dirección. ....	38
4.2.3. Diagnóstico Estratégico.....	38
4.2.4. Desarrollos Generados para PREVISIÓN PLUS S.A.S. ....	61
4.2.5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para PREVISIÓN S.A.S.....	62
4.2.6. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en PREVISIÓN.....	63
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>67</b>
---------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>
--------------------	-----------

ANEXO 1: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	70
ANEXO 2: RESUMEN APLICABILIDAD PROCESOS CON REQUERIMIENTOS NTC ISO 9001:2008.....	91
ANEXO 3: MANUAL DE CALIDAD.....	95
ANEXO 4: MANUAL DE FUNCIONES.....	123
ANEXO 5: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS .....	142
ANEXO 6: LISTADO MAESTRO DE REGISTROS .....	145
ANEXO 7: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS .....	147

## **LISTA DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
Figura 3.1: Estructura Organizacional de PREVISIÓN S.A.S.....	34
Figura 3.2: Cadena de Valor de PREVISIÓN S.A.S. ....	35
Figura 3: Estructura Organizacional de PREVISIÓN S.A.S.....	100
Figura 4: Mapa de Procesos de PREVISIÓN S.A.S. ....	104
<b>Figura 5:</b> Niveles en la Documentación de PREVISIÓN S.A.S. ....	106

## **LISTA DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
Tabla 4.1: Resultado de Análisis .....	39
Tabla 4.2: Diseño de la guía para el diagnóstico interno de PREVISIÓN PLUS S.A.S. ....	40
Tabla 4.3: Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter Según el Modelo por Variables para PREVISIÓN S.A.S.....	53
Tabla 4.4: Matriz DOFA de PREVISIÓN S.A.S.....	59

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1.1: Proceso . Consulta de Oftalmología.....	71
Anexo 1.2: Proceso . Consulta de Optometría .....	73
Anexo 1.3: Proceso . Venta de Suministros Ópticos .....	76
Anexo 1.4: Proceso . Gestión de Compras.....	78
Anexo 1.5: Proceso . Gestión del Talento Humano .....	80
Anexo 1.6: Proceso . Gestión Financiera y Contable .....	82
Anexo 1.7: Proceso . Gestión Administrativa .....	84
<b>Anexo 1.8:</b> Proceso . Gestión de Calidad .....	86
Anexo 1.9: Proceso . Gestión Estratégica .....	89
Anexo 7.10: Procedimiento Control de Documentos .....	148
Anexo 7.11: Procedimiento Control de Registros .....	153
Anexo 7.12: Procedimiento Revisión por la Dirección .....	158
Anexo 7.13: Procedimiento Competencias del Personal.....	162
Anexo 7.14: Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme.....	166
Anexo 7.15: Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.....	171
Anexo 7.16: Procedimiento Auditorías Internas .....	177
Anexo 7.17: Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente .....	185
Anexo 7.18: Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores .....	189
Anexo 7.19: Procedimiento de Compras .....	193
Anexo 7.20: Procedimiento Venta de Suministros Ópticos .....	196
Anexo 7.21: Procedimiento Consulta Oftalmológica.....	199
Anexo 7.22: Procedimiento Consulta de Optometría.....	201
Anexo 7.23: Instructivo para la Elaboración de Documentos.....	204
Anexo 7.24: Formato Listado Maestro de Registros.....	208
Anexo 7.25: Formato Listado Maestro de Documentos .....	209
Anexo 7.26: Formato Listado Maestro de Documentos .....	210
Anexo 7.27: Formato Evaluación del Desempeño.....	211
Anexo 7.28: Formato Registro Producto y/o Servicio No Conforme .....	215
Anexo 7.29: Formato Solicitud Acción Correctiva, Preventiva y/o De Mejora .....	218
Anexo 7.30: Formato Encuesta Satisfacción al Cliente .....	220
Anexo 7.31: Formato Informe Auditorías Internas .....	222
Anexo 7.232: Formato Registro Interno de Proveedores .....	225
Anexo 7.33: Formato Lista Maestra de Proveedores.....	226
Anexo 7.34: Formato Evaluación y Selección de Proveedores .....	228
Anexo 7.35: Formato Reevaluación de Proveedores .....	231

## RESUMEN

Desde tiempo atrás, las empresas han valorado el término calidad como una característica importante dentro de la producción de sus bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes finales. En la actualidad la apertura económica y la globalización han obligado a las empresas a demostrar su capacidad para entrar y permanecer en un mercado determinado, estableciendo por tal, estrategias que le permitan ser competitivas a nivel nacional e internacional. Uno de los medios por el cual los empresarios pueden llegar a alcanzar el éxito para sus negocios es con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que tiene por beneficios: el incremento de la eficiencia y eficacia en las actividades diarias, la reducción de costos, cambios organizacionales positivos, el incremento de la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, entre otros.

Si bien, el objetivo primordial de una empresa es la rentabilidad de su negocio, también lo deberá ser el establecer bases sólidas dentro de los entornos económicos dinámicos en los cuales se desenvuelve, con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes y el cumplimiento de sus expectativas, esto mediante la gestión total de la calidad y un enfoque basado en procesos, que dan los lineamientos para mejorar continuamente el desempeño global de la misma. Con este proyecto, se pretende brindar una metodología al Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. para el diseño de un modelo de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008.

***Palabras Claves:*** *calidad; sistemas de gestión; procesos; normas; indicadores.*

## ABSTRACT

Since time ago, companies have valued the term quality as an important feature in the manufacture of their products and / or services to know the needs of their end customers. Today economic liberalization and globalization have forced companies to demonstrate their ability to enter and remain in a given market by establishing strategies that can be competitive nationally and internationally. One means by which executives can reach for their business success is the implementation of a Quality Management System, whose benefits are: increased efficiency and effectiveness in daily activities, reduced costs, and positive organizational changes, increased customer satisfaction, both internal and external, among others.

While the primary objective of a business is the profitability of the business, so the company should be to establish a solid foundation in dynamic economic environments in which it operates, in order to achieve the satisfaction of the needs of their customers and fulfilling their expectations, this is by total quality management and process-based approach, giving the guidelines to continually improve the overall performance of the same. This project aim is to provide a methodology to Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. in order to design a quality management model under NTC-ISO 9001:2008.

**Keywords:** *quality; management systems; process, standards, indicators.*

## INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido para las organizaciones en uno de sus principales pilares para alcanzar el éxito. Actualmente, la globalización ha permitido que la competencia y el flujo de conocimiento se incrementen a un ritmo acelerado, ocasionando que las diversas estrategias corporativas se implementen hacia lograr la satisfacción de los clientes, quienes hoy por hoy son mucho más exigentes que en el pasado.

Un Sistema de Gestión de Calidad es aquel que le proporciona a las organizaciones las herramientas necesarias para mejorar su desempeño, coordinación y productividad. Además, permite desarrollar ventajas competitivas como es la cultura del ~~mejoramiento continuo~~ mejoramiento continuo+, con un impacto positivo en la satisfacción del cliente interno y externo. De esta forma, la empresa puede obtener certificaciones en calidad, logrando así mejorar la percepción de la empresa en el entorno en el cual se desenvuelve.

Teniendo en cuenta lo anterior, este documento tiene como objetivo diseñar el modelo de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 que el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. debe implementar, con el fin brindar una mejor percepción de sus servicios en los clientes.

El contenido del presente trabajo se encuentra distribuido de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presentan las generalidades de la investigación, en este se establece la problemática a estudiar, así como la justificación, objetivos, alcances, limitaciones y metodología a utilizar para el desarrollo de la misma.

En el segundo capítulo se presentan los marcos de referencias teóricos y conceptuales que servirán como base para el diseño del modelo de gestión de calidad que se propone para la empresa de estudio.

En el tercer capítulo se presenta las generalidades del Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., conforme a su historia, plataforma estratégica, estructura organizacional y cadena de valor.

En el cuarto capítulo se realiza una presentación general del modelo y un diagnóstico situacional actual de la empresa, con el fin de definir el Sistema de Gestión de Calidad que aplica.

Por último, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se contemplarán los aspectos relacionados con el problema a tratar: su planteamiento, las razones del por qué se seleccionó, qué se persigue con el desarrollo del mismo, y cuál será la forma de desarrollarlo, es decir, su metodología. Lo anterior con el fin de ambientar al lector en las generalidades del proyecto.

### **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Planteamiento del problema.**

El Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., que en adelante se llamará PREVISIÓN, es una microempresa dedicada a la venta de suministros ópticos y a la consulta de Optometría y Oftalmología. En la actualidad, se han detectado fallas en la atención, reprocesos e inconformidades detectadas por los clientes, lo cual afecta directamente la competitividad de la empresa. Dado que este mercado, exige diferenciación en los servicios y alta calidad en el desempeño de sus funciones, se requiere de un modelo de gestión orientado a la productividad y a la calidad de los procesos.

#### **1.2.2. Pregunta de trabajo.**

Por lo anterior y entendiendo que PREVISIÓN busca la excelencia en sus servicios se establece el siguiente interrogante al que se pretende dar respuesta con el presente trabajo de investigación:

*¿Cuál debe ser el Modelo de Gestión de Calidad para el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., que cumpla y satisfaga las características de calidad exigidas por la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008?*

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La ceguera y la visión baja constituyen un problema de salud pública a nivel mundial. En América Latina y el Caribe se calcula que 2.300.000 personas sufren ceguera y cerca de 6.000.000 sufren de baja visión. Al menos la mitad de los ciegos lo son, por catarata no operada. Una causa importante de baja visión es los defectos de refracción no corregidos que pueden estar presentes en un 13% de la población.

La inhabilidad visual produce consecuencias muy adversas para el individuo, la sociedad y la situación económica, limitando el desarrollo adecuado en los niños y la productividad en los adultos con deterioro funcional y de la calidad de vida. (Políticas Regionales en Salud Ocular/OPS).

En los niños son frecuentes los problemas de agudeza visual que repercuten en el rendimiento escolar. A partir de los 45 años problemas visuales, tales como trastornos de la refracción, motilidad ocular y cataratas son la causa de morbilidad más frecuente. La disminución de la Agudeza Visual por debajo de los estándares reconocidos mundialmente de normalidad como es el 20/20 puede ser detectado y corregidos incluso en los preescolares con acciones de tamizaje en las escuelas.

Se calcula que alrededor del 80% de los casos de ceguera pueden ser curados o prevenidos siempre y cuando existan servicios disponibles para toda la población. La detección temprana de los vicios de refracción, estrabismo y catarata, facilita las actividades de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en todas aquellas enfermedades que producen ceguera o disminución de la agudeza visual.

PREVISIÓN, es una empresa que está orientada a crecer, ser competitiva, distinguirse en el sector por sus servicios excelentes, por lo cual su meta es mejorar los procesos, que se han realizado hasta la fecha de forma empírica.

Debido a que el suministro óptico representa para la empresa el 80% de su funcionamiento, luego de una cuidadosa revisión bibliográfica, del conocimiento del sector, el apoyo de PREVISIÓN y sin necesidad de contar

con recursos económicos altos, tecnología de punta o permisos excepcionales para acceder a la información, este trabajo pretende dar respuesta a las necesidades de la organización, a través del Diseño de un Modelo de Gestión basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 con miras a mejorar la calidad del servicio y por ende su competitividad en el medio. Se deja entonces para un desarrollo posterior la evaluación del cumplimiento de lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud aplicable a los servicios actualmente habilitados de consulta de Optometría y Oftalmología.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Diseñar un modelo de gestión de la calidad para PREVISIÓN, basado en la Norma Técnica NTC-ISO 9001:2008, con miras a la mejora continua de sus procesos y servicios y a la certificación futura de la organización.

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa respecto al nivel de aplicación de procedimientos, para conocer sus puntos débiles en los temas de calidad.
- Levantar la red de procesos de la empresa como punto de partida para la caracterización de los procesos.
- Caracterizar los procesos claves de PREVISIÓN y documentar los procedimientos obligatorios, así como aquellos asociados a la validación de los procesos, según sea aplicable.
- Diseñar un modelo de indicadores que facilite el control, la evaluación y mejora de los procesos.

## **1.5. ALCANCE DEL PROYECTO**

Este trabajo incluye el diseño de un modelo de Gestión de Calidad para PREVISIÓN basado en la norma NTC-ISO 9001:2008, teniendo como base

un diagnóstico de su situación actual en los dos procesos claves (Venta de suministros ópticos y Prestación de consulta de Optometría y Oftalmología); con énfasis en el área comercial como proceso clave. El proyecto incluye el análisis DOFA de la empresa, formulación del plan de mejora, establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, creación del mapa de procesos y caracterización de los procesos clave.

Se excluyen la implementación del modelo diseñado y lo referente al cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud para ser desarrollado posteriormente como continuación a este trabajo y en busca de avanzar en el proceso de implementación de calidad en la empresa.

## **1.6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.6.1. Método de Investigación.**

Este proyecto es de tipo cualitativo - descriptivo debido a que se analizarán los resultados obtenidos de la investigación mostrando la caracterización de hechos por los cuales se identifica el problema y de esta misma manera las posibles soluciones. Dicho de otra forma, se llevará a cabo inicialmente un diagnóstico de la situación actual de PREVISIÓN para diseñar su sistema de Gestión de la Calidad.

### **1.6.2. Técnica de recolección de datos**

- *Primaria.* Para la búsqueda directa de la información, se cuenta con una comunicación abierta con funcionarios directivos y empleados de PREVISIÓN a los cuales se realizarán visitas y se aplicarán entrevistas y encuestas. Dado que la organización permite el acceso, consulta y análisis de la información a los investigadores, se procede a estudiar los procesos de atención con el fin de establecer el mapa de procesos y la cadena de valor.
- *Secundaria.* La revisión bibliográfica completa sobre el proceso de certificación basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 por parte de ICONTEC y en general libros y otra clase de documentos enfocados en la gestión de la calidad, así como la normatividad legal vigente en Colombia en lo referente a los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de

Calidad en Salud.

### **1.6.3. Divulgación de resultados.**

Será indispensable realizar la socialización del documento con el personal administrativo y operativo, para orientarlos en el conocimiento y la comprensión del proceso, dado que serán ellos quienes posteriormente desarrollen la implementación del proyecto. Además se entiende que el proyecto o documento, por si solo es un medio de divulgación. Los autores consideran importante presentar un artículo para divulgar los resultados de esta investigación tratando de motivar los miembros del sector de la salud visual en el desarrollo de Sistemas de Calidad para sus instituciones.

## **1.7. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

En esta investigación se utilizarán las siguientes variables:

- **Para el ambiente interno.** Se tendrá en cuenta la infraestructura de la empresa, los recursos humanos, recursos tecnológicos, procesos, estructura organizacional.
- **Para el ambiente externo.** Los competidores, los proveedores, los compradores o clientes.

## **1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Como empresa, el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2008 una estrategia competitiva para el sector salud en donde se desempeña, depositando en los ejecutores de este proyecto su total confianza y privacidad, para lograr así respetar la integridad comercial, ética y social de la empresa.

Por ser un estudio de tipo análisis documental no involucra intervenciones en la población. Sin embargo, se debe realizar una búsqueda exhaustiva de la literatura que ayudará a evitar la subjetividad de los investigadores; además,

se respetarán y citarán de manera adecuada las fuentes de donde se obtuvo la información.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan los fundamentos teóricos que van a ser el marco referente de esta investigación. Se revisarán los conceptos de Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad y la norma NTC-ISO 9001:2008.

### 2.2. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

#### 2.2.1. Concepto de la Calidad.

Esta es una palabra que abarca múltiples conceptos dependiendo de la perspectiva desde la cual se analice; la calidad ha venido tomando fuerza y relevancia desde el siglo anterior. Simplificándola podría decirse que es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de los clientes (externos e internos). A este significado, se le puede añadir una importante frase complementaria: la Calidad también consiste en no tener deficiencias. En consecuencia la calidad de un producto o servicio es la percepción que tanto el cliente, como la organización y sus proveedores tienen del mismo, que se refleja en encontrarse conformes o no con el bien o servicio proporcionado (1).

- Para la ISO es el Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos+ (2). La palabra calidad ha sido definida por un sinnúmero de autores desde diferentes puntos de vista:
- Grado predecible de cumplimiento de requisitos y de costo satisfactorio del mercado (E. Deming).
- Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejoramiento de calidad realizados por las diversas áreas de la organización para la satisfacción plena del cliente+(K. Ishikawa).
- Resultante de las características del producto y/o servicio a través de las cuales se satisfacen las necesidades del cliente+(Feigenbaum).
- La totalidad de funciones y características de un producto que le permite

satisfacer una determinada necesidad+ (American Society for Quality . ASQ).

- %Adecuación de un producto o servicio al uso %J.M. Juran).
- %La calidad debe definirse como cumplir con los requisitos+(P.B. Crosby).
- %Artículo de calidad es aquel que actúa conforme a las funciones pretendidas sin variabilidad y que causan poca o ninguna pérdida y efectos colaterales incluyendo el costo de utilización+(Taguchi).
- Resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece) (Shewhart).

### **2.2.2. Evolución del concepto de calidad.**

La calidad ha tenido un proceso continuo de evolución a través del tiempo, con etapas claramente identificadas en la historia como son: la inspección, el control de los procesos, la gestión integral de la calidad hasta el concepto actual de la calidad total.

- *Inspección.* Derivada de la división y especialización del trabajo surge la inspección, etapa en la que unas personas realizan un proceso, y otras verifican la calidad del producto final. Este concepto ha evolucionado notablemente en el tiempo, pues inicialmente se verificaba al final del proceso cuáles productos no cumplían las especificaciones deseadas. En la actualidad la inspección se enfoca no al 100% de los productos, sino a una muestra, pero no para separar lo conforme de lo no conforme, sino para verificar que el sistema de calidad implementado se esté cumpliendo. En la inspección entonces se identifican varias etapas:
  1. El control del producto, separando lo bueno de lo defectuoso, donde el fin de la calidad es el control del producto final.
  2. Se definen rangos de aceptación que delimitan los criterios de bueno y defectuoso.
  3. Se determinan medidas de corrección de los defectos.
  4. Se establecen procesos de medición de la calidad del producto final, por medio de la auditoria del producto.
  5. En la época actual la inspección se mantiene, pero no para controlar el producto final, sino para confirmar que todo cumple con lo esperado.
- *Control del proceso.* Surge como una necesidad para evitar encontrar

productos defectuosos al final del proceso, buscando identificar los errores en las diferentes etapas del mismo, y corrigiéndolas oportunamente. Este control le da gran importancia a la uniformidad de los procesos de fabricación mediante el conocimiento y el control del modelo de la variación de las características.

- *Control integral de la calidad.* Se entiende por control integral de la calidad, la unión de todas las etapas desde la preproducción, la producción y la posventa, lo cual implica una integración de todas las áreas de la empresa relacionadas con el producto; en el desarrollo de este control integral se crean los comités de calidad con miembros representativos de cada área para la planificación, seguimiento y control del sistema de calidad, actividades que deben estar coordinadas por la dirección de la organización. En este punto en el que se tiene un producto conforme, se puede concluir que para que esto suceda es fundamental que los insumos sean de buena calidad, pero también se prevé que el producto por sí solo no va a cumplir las expectativas del cliente, pues falta garantizar que este llegue al mismo. De esta manera se integran las diferentes etapas (marketing, proveedores, proyecto, fabricación, montaje, ventas y postventa), como un todo que afecta la calidad del producto. En algunas ocasiones el cliente busca otras cosas o, aunque el producto cumpla las especificaciones del diseño, no es aceptado por el mercado. Entonces surge la necesidad de cambiar el sistema de gestión y surge la Gestión de la Calidad. El concepto de calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente. Los objetivos, por lo tanto, serán satisfacer al cliente, mantener la calidad, reducción de los costos y mejorar la competitividad de la empresa. (3). En este momento surge el Aseguramiento de la Calidad. El concepto básico de este Sistema de Calidad supone garantizar el nivel de calidad del producto, esto es, que el resultado de la actividad de la empresa sea el que se pretende y no una sorpresa. El punto débil de este sistema es que no contempla la mejora del producto, ni define sistemas para captar la voz del cliente.
- *Calidad total.* Según Ishikawa: Es la filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas de la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad. Para mejorar en los aspectos anteriores surge la mejora continua, herramienta utilizada de diferentes maneras en cada empresa según sus necesidades y métodos de trabajo. La mejora continua está

basada en una serie de pequeñas mejoras que van haciendo avanzar poco a poco a la empresa en diferentes aspectos (4). Las empresas más comprometidas en materia de calidad han comenzado recientemente a incorporar un sistema de gestión denominado Gestión de Calidad Total. Este proceso supone integrar el concepto de calidad en todas las fases del proceso y a todos los departamentos que tienen alguna influencia en la calidad final del proceso, producto entregado y/o servicio prestado al cliente. El objetivo, por lo tanto es buscar el método de producción que supone un coste mínimo para la sociedad. En este concepto entran otro tipo de consideraciones, como pueden ser las relaciones con el medio ambiente, la satisfacción de los trabajadores, etcétera. Esto hace suponer que en un futuro el concepto de calidad se identifique con la satisfacción por el trabajo bien hecho. Los objetivos buscados pasarían a ser la satisfacción interna (empresa), la satisfacción externa (cliente y sociedad en general), y una alta competitividad en un mercado en el que la calidad se considerará como un derecho.

## **2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.3.1. Concepto del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Un sistema de gestión de una organización, según la Norma NTC-ISO 9000:2005 se define como un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos+ y un sistema de gestión de la calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad+(5).

En otro concepto es un conjunto de actividades y procesos que interactúan entre sí para lograr unos objetivos orientados a la calidad de la organización, se enfoca a la integración armoniosa de todos los elementos requeridos para desarrollar una gestión encaminada a cumplir los acuerdos y requerimientos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, previniendo fallas y riesgos+(3).

Se dice además que el sistema de gestión de calidad es un instrumento clave para cumplir con la política y los objetivos de calidad en una

organización, la posibilidad de aumentar la eficacia de las organizaciones, a través del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos como componentes centrales de los sistemas de gestión+(6).

Los sistemas de gestión de la calidad pueden implementarse en cualquier tipo de organización que requiera evaluar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que sean de aplicación, siempre que su objetivo sea la satisfacción de aquellos+(7).

Si la Calidad consiste en facilitar productos satisfactorios para el cliente, habrá que implicar en ella a todas las actividades mediante las cuales se alcanza esta satisfacción, independientemente del lugar de la organización en que ocurren. Esto significa obtener: la calidad de los productos y servicios de los suministros, de los procesos y de los recursos (tanto técnicos y humanos como materiales).

### **2.3.2. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Un principio de gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una organización, cuya base se centra en el cliente y está encaminada a la mejora continua identificando las necesidades de todas las partes interesadas. Los ocho principios según la norma NTC-ISO 9001:2008, son:

- *Enfoque al cliente:* Es un deber de las organizaciones comprender las demandas de sus clientes, tanto actuales como a largo plazo con el fin de cumplir con sus expectativas. Todo en la organización debe estar orientado hacia los clientes. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el consumidor de toda la actividad productiva de la empresa u organización. A cambio, éste, se identificará con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización. Este es el punto más importante de la norma debido a que es el motivo de su origen. El resto de principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de los requisitos. Cumpliendo los demás principios, es posible cumplir este primer principio de visión orientada hacia los clientes. Por tanto las empresas deben esforzarse en su práctica y aplicación.

- *Liderazgo:* El papel de los líderes en este proceso es indispensable para motivar a todos en la organización a seguir los lineamientos y directrices para lograr la plena participación de todo el personal para el logro de todos los objetivos.
- *Participación del personal:* Es la base importante de todo proceso en la organización, ya que son las personas con su participación y entusiasmo las que en últimas aportan sus capacidades en pro del beneficio de la organización.
- *Enfoque en el proceso:* Consiste en gestionar las actividades y recursos como un proceso. Un resultado deseado, se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos; permite una rápida y sencilla identificación de los problemas así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta, lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado. La modificación o cambio de un proceso, no conlleva aparejada la modificación o cambio del resto de procesos, cuyo funcionamiento, estructura y gestión siguen siendo iguales.
- *Gestión basada en los sistemas:* La eficacia y la eficiencia en la consecución de los objetivos se ve influenciada con este enfoque de sistema de los procesos interrelacionados.
- *Mejora Continua:* La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante las revisiones por la dirección, y el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos y además las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
- *Toma de decisiones basada en hechos:* La base de dicho principio está en realizar un análisis de los datos con conocimiento de causa, y permite una mayor capacidad a la hora de revisar, cuestionar o modificar tanto opiniones como decisiones.

- *Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores:* El valor agregado aportado por la organización en conjunto con sus proveedores es el potencializador de sus capacidades individuales.

Respecto al concepto de gestión de la calidad actual, la mejora continua se basa en que al lograr la estandarización en el proceso, la variabilidad del mismo se reduzca al mínimo.

### **2.3.3. Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Es necesario desarrollar un enfoque de proceso que visualice a la organización desde una perspectiva global, para que se cuente con todos los aspectos vinculados a la mejora. Un sistema de gestión de la calidad está compuesto por los siguientes aspectos: 1. Procedimientos que son los que responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización, 2. Procesos que responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico. Los procesos se constituyen de una entrada, de una serie de actividades que nos conllevan a una salida que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes, 3. Recursos que no solamente son económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.+(8).

De esta manera, los aspectos que deben interactuar entre sí son: la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora.

- *La responsabilidad de la dirección.* Según la norma los directivos deben asegurar que las necesidades del cliente serán atendidas y priorizadas en la organización (enfoque al cliente). La autoridad máxima de una organización, independiente de su tamaño, es la dirección, puede ser un solo individuo, o un grupo de personas como los llamados consejos directivos. Es responsable de conducir, a través de su liderazgo, el proceso de calidad de una manera participativa y visible, basándose en los principios de gestión de la calidad, también de definir el rumbo de la organización, apoyar al sistema de gestión de calidad, y proporcionar los recursos para su implementación, mantenimiento y mejora. Lo realiza con la definición de la política y los objetivos de la calidad que establecen con claridad los propósitos esenciales a alcanzar, a través de la planeación

del sistema que define cómo están funcionando sus procesos, asegurando su integridad y definiendo la responsabilidad, autoridad y comunicación. Participa de manera decidida en la revisión del sistema de gestión de calidad, en la cual analiza los datos arrojados en los diferentes procesos para tomar acciones de mejora.

- *La gestión de los recursos.* El segundo bloque es la gestión de recursos, que incluye el cuidado que se debería tener con los recursos humanos y materiales de la organización, como fuente esencial para el logro de los objetivos de calidad. Primero, es necesario contar con la provisión de recursos que permitan implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión calidad. También se incluyen los recursos humanos, el personal, que a través del trabajo en equipo logran los mejores resultados. El personal es lo más valioso que tiene una organización, por lo que es indispensable lograr que sea competente para los trabajos que le sean asignados y además tome conciencia de lo valioso que es su participación dentro del sistema de calidad. Se hace necesario lograr un óptimo ambiente de trabajo, para poder obtener un producto conforme. Dicho ambiente hace referencia al clima laboral que puede ser desarrollado a través de actividades que permitan mejorar la comunicación, la integración y el correcto conocimiento de los quehaceres del día a día para integrar de una manera más adecuada al equipo de trabajo. Al ambiente físico que incluye iluminación, ventilación, clima, espacios, decoración con muebles ergonómicos y todos los requerimientos de salud ocupacional y seguridad industrial de acuerdo a cada cargo. Es apenas lógico que un apropiado ambiente físico de trabajo facilita el cumplimiento de las tareas y el logro de los objetivos (9). De igual manera, para el desarrollo de las actividades y de acuerdo a las necesidades propias del producto que se realice, es conveniente disponer de la infraestructura necesaria, como son edificios, equipos y servicios de apoyo.
- *La realización del producto.* Cuando se adquiere el compromiso con la calidad, es necesario establecer todos los mecanismos para la adecuada realización del producto que se ofrece. En la planeación de las etapas de realización, se verifica que la manera en que se desarrollan los productos es adecuada y cumple satisfactoriamente con los requisitos, haciendo los cambios que sean necesarios en caso de que no se satisfaga adecuadamente algún aspecto, o que la manera en que se realizan las

actividades son ineficaces y produce constantes problemas. En la norma NTC-ISO 9001:2008 el término producto se asemeja al de servicio. La determinación de los procesos relacionados con el cliente, permite regular la relación que se tiene con ellos de una manera adecuada, con el propósito de lograr que se encuentren satisfechos, y que se produzcan beneficios para su organización y para la propia, determinando los requisitos del producto y aclarando los contratos o la forma de cumplir los requisitos creando sistemas siempre basados en actividades de comunicación eficaz claramente definida. También se incluyen los requisitos relacionados con el diseño y el desarrollo del producto, revisando, verificando y validando el mismo para que el producto / servicio cumpla con las condiciones del cliente; el diseño y/o desarrollo, debe ser planificado, definiendo y documentando las entradas, salidas, revisiones y verificaciones en cada etapa, la validación final y el control de los cambios.

El diseño es un elemento primordial dentro del proceso de realización, porque la satisfacción del cliente depende en gran medida de un diseño apropiado. Las compras son controladas para que se cuente con los insumos y servicios adecuados (10). Se debe realizar la validación de todos los procesos de producción y prestación del servicio, cuando los productos resultantes no son verificables mediante seguimiento o medición posteriores, y por ende las deficiencias aparecen sólo cuando el producto está siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Esta validación se realiza para poder demostrar la capacidad de dichos procesos de alcanzar los resultados esperados. Se deben identificar los productos y preservarlos para que lleguen en buenas condiciones a las manos del cliente (11). El control de los equipos de seguimiento y medición, se debe realizar para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. Se deben determinar procesos que permitan verificar que el seguimiento y la medición son factibles y que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. Los equipos de medición deben calibrarse, ajustarse o reajustarse, identificarse para poder determinar su estado de calibración. Es necesario mantener un registro de los resultados de la calibración y la verificación. Esto es aplicable a los negocios cuyas mediciones se efectúan mediante equipos con los que se determina el valor de una magnitud, que incidiría en la calidad del producto suministrado (11).

- *Medición, análisis y mejora.* La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que son necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. En cuanto al seguimiento y medición estos deben ser realizados en cuanto a: satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento y medición de los procesos y del producto. La satisfacción del cliente es importante para conocer cuál fue su percepción del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. La auditoría interna se debe planificar, y realizar con el fin de determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, si es conforme a lo planificado en la norma NTC-ISO 9001:2008, y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad de la organización. El seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad deben ser aplicados, con el fin de determinar si los procesos lograron realizar lo planeado, y en caso contrario establecer correcciones y acciones correctivas según sea el caso. El seguimiento y medición del producto es necesario para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. El control del producto no conforme se refiere a la identificación del mismo, para prevenir su entrega o uso no intencionados. Una vez ha sido corregido, se debe realizar una nueva verificación con respecto a los requisitos. El análisis de los datos es requerido para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar en dónde se debe realizar la mejora continua. Dicha mejora continua se debe realizar en cuanto a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección. Se deben desarrollar acciones correctivas y preventivas, según corresponda eliminar las no conformidades encontradas o prevenir la presentación de problemas potenciales (12).

## 2.4. NORMA NTC-ISO 9001:2008

La norma NTC-ISO 9001:2008 es la base del Sistema de Gestión de Calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (13).

### 2.4.1. Conceptualización.

- *¿Qué es una norma?* Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.
- *¿Qué es normalización?* Normalización es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado. En particular, la actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de normas+ (14). La normalización es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas+ (15). La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM), define la normalización como el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados. La normalización persigue fundamentalmente tres objetivos:
  1. Simplificación: Se trata de reducir los modelos quedándose únicamente con los más necesarios.
  2. Unificación: Para permitir la intercambiabilidad a nivel internacional.
  3. Especificación: Se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.

En Colombia el organismo encargado de planificar y desarrollar las normas

es el ICONTEC en conjunto con las Unidades Sectoriales de Normalización (USN) y las Secretarías Técnicas de Normalización (STN).

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas+(16).

ISO no es un acrónimo; proviene del griego *ISO*, que significa igual. Es un error común el pensar que ISO significa International Standards Organization, o algo similar; en inglés su nombre es International Organization for Standardization, mientras que en francés se denomina Organisation Internationale de Normalisation. El uso del acrónimo conduciría a nombres distintos: IOS en inglés y OIN en francés, por lo que los fundadores de la organización eligieron ISO como la forma corta y universal de su nombre+(17).

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los Organismos de Normalización (ONs) nacionales, que produce Normas Internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO.

Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de gestión y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación de los mismos.

La familia ISO 9000 representa un consenso internacional de buenas prácticas de gestión de calidad. Esta consta de estándares y guías relacionadas con la gestión de sistemas de calidad y los estándares que la soportan. Las normas representativas son las siguientes:

- NTC-ISO 9001:2008 (Gestión de la calidad . Requisitos del sistema de gestión de calidad).
- NTC-ISO 9000:2005 (Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario).
- NTC-ISO 9004:2009 (Gestión para el éxito sostenido de una organización . Enfoque de gestión de la calidad).
- NTC-ISO 19011:2012 (Norma complementaria para apoyo y

direccionamiento de las actividades de auditoría).

Mientras que la mayoría de las organizaciones son administradas a través de estructuras jerárquicas funcionales, los productos y servicios son producidos, vendidos y entregados a través de procesos de negocios que operan relacionándose entre sí funcionalmente. Estos procesos toman elementos de entrada de una variedad de fuentes, y los mezclan o transforman (aportándoles valor) para producir los resultados deseados.

El requisito reforzado de la satisfacción del cliente y la inclusión de requisitos para dar seguimiento a la satisfacción del cliente y la mejora continua asegurará que las organizaciones usuarias de las normas no solamente "hagan correctamente las cosas; usando adecuadamente los recursos para obtener un fin" (eficiencia), sino además que "se hagan las cosas correctas; logrando los objetivos" (eficacia).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad están influenciado por:

- El entorno de la organización, los cambios en este entorno y los riesgos asociados a ese entorno,
- Sus necesidades cambiantes,
- Sus objetivos particulares,
- Los productos que proporciona,
- Los procesos que emplea,
- Su tamaño y la estructura de la organización.

Es importante resaltar que la norma NTC-ISO 9001:2008 promueve un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos teniendo en cuenta que dichas actividades están casi siempre relacionadas entre sí, y que casi siempre el resultado de un proceso es el elemento de entrada del siguiente. Este enfoque enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (18).

### **2.4.2. Objetivos de la Norma.**

Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.

Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.  
Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.

Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

### **2.4.3. Antecedentes.**

Dado que surgió la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad, posterior a la segunda guerra mundial, se creó en 1947 el Organismo Internacional de Normalización, ISO, (International Organization for Standardization). Es una red de los institutos de normas nacionales de 163 países, con un miembro por país. Con una secretaría central que coordina el sistema desde Ginebra Suiza (17).

La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

La versión original se realizó en 1987, la primera revisión fue en 1994, la segunda en el 2000 y la tercera revisión del modelo original en el 2008.

Cabe aclarar que la única revisión que se encuentra actualmente en vigencia es la 2008 (18).

#### **2.4.4. Componentes o Elementos de la Norma.**

Cada uno de los elementos de esta norma es importante para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, y cada uno de ellos se considera clave para poder implementar el sistema de gestión de calidad. Dichos componentes ya han sido detallados en el ítem 2.3. Sistemas de Gestión de Calidad y son:

- Sistema de gestión de calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora

De forma transversal a todo el sistema de gestión de la calidad, se encuentran los Requisitos generales, los cuales están asociados principalmente con el sistema documental que soporta las operaciones de la organización. En esta sección se identifican los procesos y sus interrelaciones, los controles y acciones de verificación, procesos tercerizados o subcontratados y los métodos de control ejercidos para controlar los productos o servicios contratados. Este elemento igualmente incluye el manual de la calidad, control de documentos y registros, entre otros.

### **3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se realizará una breve reseña histórica de PREVISIÓN, así como el planteamiento de su Misión, Visión, Principios y Valores, Estructura Organizacional, Cadena de Valor, para poder proceder, una vez ubicados en la empresa, a realizar el Diseño del Modelo de Gestión de la Calidad para la misma, objetivo principal de este proyecto.

#### **3.2. HISTORIA DE LA EMPRESA**

PREVISIÓN inició hace 15 años en el mercado como fruto de la idea de asociación entre un optómetra y un oftalmólogo con el fin de prestar un servicio integral y de calidad con sentido social en el área de la salud visual, la cual es su objeto de habilitación en el sistema de salud. Adicional otra línea de negocio es ofrecer suministros ópticos.

Inicialmente estuvo ubicado en el municipio de Floridablanca, diagonal a la plaza principal con el nombre Centro Oftalmológico PREVISIÓN S.H. y ha tenido desde entonces varios cambios de domicilio, hasta encontrarse hace 2 años su sede principal ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en la calle 52 No. 30-85 Local 104 y cuenta además con una sucursal en el municipio de Charalá . Santander.

En el año 2011 cambió su razón social a Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., como respuesta a la necesidad de abrir el mercado, para poder realizar contratación con entidades que así lo requerían, y siendo ésta la razón que motivó a la necesidad de implantar un modelo de gestión de calidad para la empresa, objetivo principal de este proyecto. Actualmente el fuerte de la organización es la venta de suministros ópticos, no sólo por venta directa, sino además por referenciación de prescripciones ópticas de Oftalmólogos y Optómetras del área metropolitana de Bucaramanga, y de la realización de Brigadas en otros municipios de Santander. En segundo orden, se realiza consulta de Optometría, Oftalmología general y

especializada.

### **3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### **3.3.1. Misión.**

El Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. es una Institución de salud que presta un servicio integral de consulta de optometría, oftalmología y suministros ópticos, con el apoyo de profesionales altamente capacitados con sólida experiencia y prestigio en el mercado; buscando una cultura de educación, prevención, diagnóstico, tratamiento y mejoramiento de la calidad visual de sus clientes a través de un excelente y confiable servicio.

#### **3.3.2. Visión.**

Ser en el 2020 un Centro Oftalmológico avanzado con infraestructura propia, líder en la región santandereana; reconocido por la calidez, oportunidad y confiabilidad en el servicio, por el avance tecnológico y la competencia del personal para lograr, en todas sus acciones, el mejoramiento visual de los clientes.

#### **3.3.3. Valores.**

*Calidez:* Brindar a los usuarios una atención humana, que marque la diferencia, y les permita percibir un trato especial por parte del equipo de trabajo.

*Ética:* Somos íntegros y coherentes entre lo que pensamos, hacemos, decimos y sentimos.

*Oportunidad:* Atención al usuario en el menor tiempo posible desde que solicita el servicio, en el momento acordado, y despacho puntual del producto solicitado.

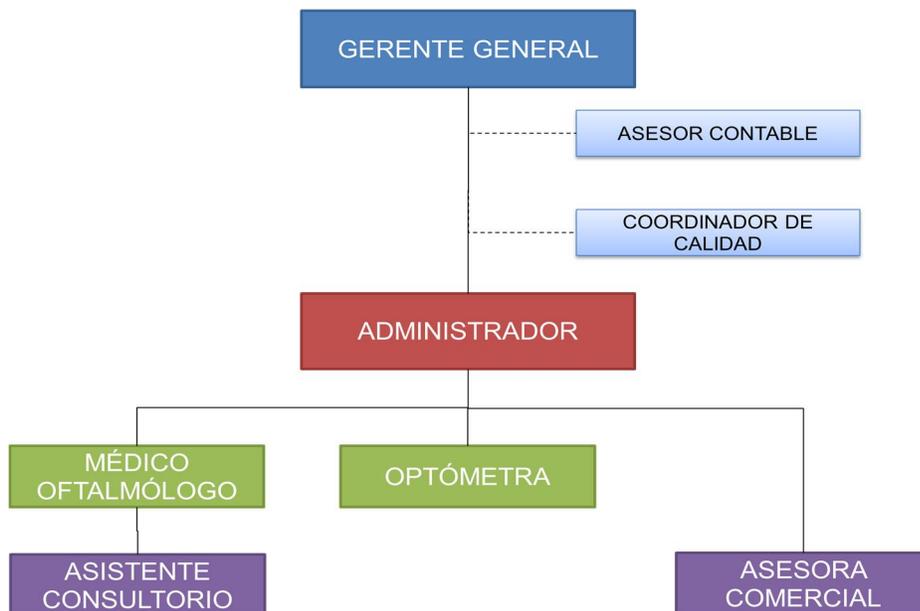
#### **3.3.4. Principios.**

En PREVISIÓN se trabaja bajo los siguientes principios:

- φ Fomentar un ambiente de trabajo que garantice el respeto por el ser humano, la integridad y la justicia
- φ Brindar un servicio de calidad, motor para el trato humanizado y seguro que requieren nuestros pacientes.
- φ Velar por los intereses de los socios de tal manera que se logre la rentabilidad esperada

### 3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

PREVISIÓN cuenta con una estructura organizacional vertical por unidades funcionales. El servicio de consulta oftalmológica, de optometría y de venta de suministros ópticos pertenece a la dirección administrativa del centro tal como se presenta en la Figura 3.1 y cuenta con un total de 5 cargos distribuidos así: 2 Asesoras Comerciales encargadas de la atención al público en la venta de suministros ópticos y 1 Auxiliar del Consultorio Médico, 1 Oftalmólogo y 1 Optómetra encargados de la prestación del servicio de salud visual.

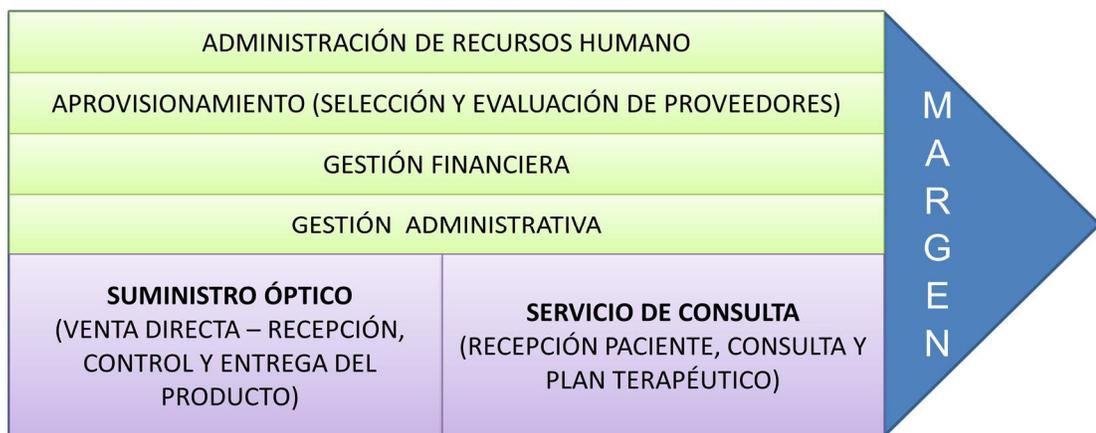


**Figura 3.1:** Estructura Organizacional de PREVISIÓN S.A.S.

### 3.5. CADENA DE VALOR

La Cadena de Valor fue descrita por Porter para identificar las habilidades críticas para la consecución de ventajas competitivas perdurables. Esta herramienta permite, reflexionar sobre todas las actividades y procesos al interior de la unidad de negocios, vistos en forma conjunta para mejor comprensión de la interrelación entre las actividades y cómo afecta el valor creado para el consumidor. Comprende actividades primarias y secundarias. Las primeras son aquellas a través de las cuales se genera el proceso productivo de la empresa, y las segundas determinan el medio en el que se desarrollan las primeras (19).

Para el caso de PREVISIÓN, se determinó la Cadena de Valor, tal como se explica a continuación y se puede observar en la Figura 3.2.



**Figura 3.2:** Cadena de Valor de PREVISIÓN S.A.S.

- *Actividades primarias:* Comprende la realización de la consulta optométrica / oftalmológica, asesoría en la selección de la montura y tipo de lente de acuerdo a las necesidades y condiciones particulares para cada usuario, la venta de los suministros ópticos, y la verificación posterior a la atención sobre la calidad del servicio.
  - Suministro óptico: Esta cadena incluye el proceso de venta directa del suministro óptico al cliente, pasando por la selección del laboratorio proveedor óptico adecuado de acuerdo a la

- prescripción establecida y posteriormente recepción, control y entrega del producto.
- Servicio de consulta: Abarca la captación y recepción del paciente, realización de la consulta y plan terapéutico.
  - *Actividades secundarias o de apoyo:* Abarca el proceso de selección del recurso humano, selección de proveedores, el apoyo contable y la administración.

### **3.6. RECURSOS HUMANOS**

PREVISIÓN cuenta con un personal calificado, tanto en el área administrativa y de ventas, como en el área médica, quienes constituyen el principal activo del centro y permiten a la empresa alcanzar sus objetivos organizacionales.

El personal ha sido seleccionado con base a los requerimientos académicos y técnicos que se necesitan en cada una de las áreas del Centro, logrando así poder contar con un equipo de trabajo adecuado a las exigencias de PREVISIÓN. Por otra parte, la empresa procura satisfacer las necesidades laborales de sus empleados, tanto en la parte de remuneraciones e incentivos, como en el área de capacitación en cada uno de los cargos que desempeñan.

## **4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **4.1. INTRODUCCIÓN**

Claramente las empresas requieren implementar modelos de gestión enfocados a la satisfacción del cliente, y se ha escogido para este proyecto el diseño de un sistema de gestión para PREVISIÓN, basado en la norma NTC-ISO 9001:2008, el cual le permitirá a la empresa mejorar su desempeño dentro del mercado donde ofrece sus servicios. Se establece inicialmente el modelo de manera general, y al final del capítulo los aportes realizados a la empresa.

### **4.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **4.2.1. Compromiso de la Dirección.**

La Alta Gerencia de PREVISIÓN se compromete con el proyecto de calidad y formarán parte activa del mismo, Además, informarán y se educarán en calidad a los empleados, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos planteados y el Sistema implementado mejore continuamente.

Para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad es necesario que todas las actividades ejecutadas se vean respaldadas durante el diseño, implementación y desarrollo de los procesos. Así como también, es fundamental cultivar una cultura de calidad.

Adicionalmente, los compromisos de la Alta Gerencia incluyen:

- a) Asegurar una comunicación efectiva en la organización,
- b) Establecer la política de calidad;
- c) Establecer los objetivos de calidad, los cuales deben ser claros y medibles
- d) Realizar periódicamente las revisiones por la dirección y por último,
- e) Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades propias de la organización.

Finalmente, es compromiso de la dirección la capacitación respectiva del personal para su trabajo efectivo en las áreas de la organización, para lograr la satisfacción total del cliente, cumpliendo con sus expectativas según lo indicado en la política de calidad.

#### **4.2.2. Representante de la Dirección.**

La Gerencia de PREVISIÓN ha designado como su representante al Coordinador de Calidad, el cual con independencia de otras responsabilidades asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad, informando a la Gerencia sobre su desempeño y cualquier necesidad de mejora, promoviendo la concientización a todos los niveles de la organización sobre el cumplimiento de los requisitos del cliente.

#### **4.2.3. Diagnóstico Estratégico.**

Entre las principales fases, indiscutiblemente está el diagnóstico inicial de PREVISIÓN, que permitirá determinar la situación actual de la organización y se podrá tener un conocimiento pormenorizado de aquellos puntos críticos en los cuales la empresa necesita mejorar, y así estar acorde a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008.

Para realizar el diagnóstico inicial se aplicó el cuestionario en donde se contrarrestan las actividades que realiza PREVISIÓN frente a los requisitos que la norma exige cumplir.

#### *Situación Actual*

Una de las herramientas más utilizadas para evaluar el estado actual de las empresas basado en la administración estratégica es la matriz DOFA (20), la cual presenta las oportunidades y amenazas del entorno y las fortalezas y debilidades de la empresa con el fin de establecer estrategias que permitan tener una dirección más competitiva. A continuación se presenta el análisis interno y externo para PREVISIÓN.

#### **1. Análisis Interno de la Empresa**

Para este análisis, se propone implementar la metodología propuesta por

Fred David, la cual consiste en evaluar por medio de preguntas cada departamento de la empresa en cuanto a sus operaciones financieras, administrativas, de mercadeo, talento humano, entre otras, con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de la empresa, apoyadas de entrevistas semi- estructuradas con los líderes de cada proceso (21).

Según el instrumento utilizado para la recolección de la información, se tiene que la ponderación a utilizar es:

- El número total de respuestas marcadas en DEFINITIVAMENTE SI debe multiplicarse por 5, las marcadas en ALGUNAS VECES debe multiplicarse por 3 y el total de respuestas marcadas en DEFINITIVAMENTE NO debe multiplicarse por 1.
- Después de multiplicar el total de respuestas por el múltiplo indicado anteriormente, se suman y si la respuesta oscila entre los valores indicados en la Tabla 4.1:

INTERVALO	DESCRIPCIÓN
55-128	La empresa tiene un panorama poco alentador
129-202	La empresa no está mal internamente sin embargo necesita adoptar unas políticas de cambio interno
203-275	Se puede afirmar que la empresa maneja unos muy buenos procesos internos, aunque no se descarta estar en constante revisión

**Tabla 4.1:** Resultado de Análisis

El diseño de la guía que se utilizó para el diagnóstico interno es la que se muestra en la Tabla 4.2:

**Tabla 4.2:** Diseño de la guía para el diagnóstico interno de PREVISIÓN PLUS S.A.S..

<b>RAZÓN SOCIAL EMPRESARIAL</b>	PREVISIÓN PLUS S.A.S.		
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 52 No. 30-85 Bucaramanga		
<b>TELÉFONO</b>	6571634		
<b>NOMBRE / CARGO</b>	Patricia Chía-Administradora		
<b>FECHA</b>	Mayo 2 de 2012		
<b><u>AUDITORIA DE LA DIRECCIÓN</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
1. ¿La empresa utiliza conceptos de administración estratégica?		x	
2. ¿Los objetivos y metas de la compañía son medibles y se comunican adecuadamente?		x	
3. ¿El (los) gerente (s) delega(n) bien la autoridad?	x		
4. ¿El administrador en la empresa utiliza los datos históricos para tomar decisiones?	x		
5. ¿La estructura de la organización es adecuada?	x		
<b><u>AUDITORIA AMBIENTE DE TRABAJO</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
6. ¿Las instalaciones de la compañía cumplen con las condiciones necesarias para brindar un excelente servicio al cliente (aseo, orden, capacitación de los	x		

empleados para atender al público, etc.)?			
7. ¿Las instalaciones, el equipo, la maquinaria y las oficinas están en buenas condiciones?	x		
8. ¿Se realizan programas de mantenimiento y control de las herramientas, equipos, software, etc., para prestar el servicio?	x		
9. ¿Existe una clara comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos del sistema (ergonomía), buscando optimizar el bienestar del personal y el rendimiento de la empresa?	x		
<b><u>AUDITORIA RECURSO HUMANO</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
10. ¿Los empleados se identifican con la empresa y poseen sentido de pertenencia con la misma?	x		
11. ¿La rotación de personal y el ausentismo se mantienen en un nivel bajo?	x		
12. ¿Son claras las descripciones y especificaciones de los puestos de trabajo?	x		
13. ¿Se desarrolla capacitación con el personal involucrado en el desarrollo del	x		

proceso?			
14. ¿Se cuentan con manuales de funciones y de procedimientos escritos, conocidos y acatados por todo el personal?			x
15. ¿Se realizan programas de inducción y re inducción al personal involucrado en los procesos?		x	
16. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal involucrado en cada proceso y se permite mejorar a partir de sus hallazgos?			x
<b><u>AUDITORIA DE MARKETING</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
17. ¿Son eficaces los mecanismos de incentivos para el desarrollo de la empresa?	x		
18. ¿Los mercados están segmentados de manera eficaz?	x		
19. ¿Está bien posicionada la organización entre sus competidores?		x	
20. ¿Se ha incrementado la participación de mercado de la empresa?	x		
21. ¿Los actuales canales de distribución son confiables y rentables?	x		

22. ¿La empresa cuenta con una estructura organizada de ventas?			x
23. ¿La empresa realiza investigaciones de mercado?			x
24. ¿La calidad del producto y el servicio al cliente son satisfactorios para el cliente?	x		
25. ¿Los precios de los productos y servicios de la empresa son adecuados?	x		
26. ¿La empresa cuenta con una estrategia eficaz para promoción, publicidad y divulgación de información favorable?	x		
27. ¿El marketing y la planeación son acordes con la disponibilidad del presupuesto de la empresa?	x		
28. ¿La empresa cuenta con un respaldo reconocido (marcas)?	x		
29. ¿Son buenas las relaciones que se maneja con otras empresas de la industria?	x		
30. ¿Los responsables del marketing de la empresa tienen la experiencia y la capacitación adecuada?			x
31. ¿Son eficientes las estrategias de marketing, la planeación y elaboración de presupuestos?			x

**AUDITORIA FINANZAS Y CONTABILIDAD**

<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
32. ¿Es financieramente fuerte la empresa de acuerdo con el análisis de los indicadores?			No manejan indicadores financieros
33. ¿La empresa está en condiciones de obtener el capital que necesita a corto plazo?	x		
34. ¿La empresa puede obtener el capital que necesita a largo plazo por medio de créditos o de acciones?	x		
35. ¿La empresa cuenta con suficiente capital de trabajo?	x		
36. ¿Son razonables las políticas de pago de dividendos?	x		
37. ¿La empresa tiene buenas relaciones con sus inversionistas?	x		
38. ¿Los gerentes de finanzas de la empresa cuentan con la experiencia y la capacitación adecuada?	x		
39. ¿Se tienen datos históricos de las ventas para pronosticar ventas futuras?	x		
40. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones financieras sobre los resultados de las operaciones del negocio?	x		

<b>AUDITORIA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES</b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
41. ¿Los suministros de materias primas, partes y componentes son confiables y razonables?	x		
42. ¿Son eficaces las políticas y procedimientos de control de inventarios?	x		
43. ¿Son eficaces las políticas y procedimientos de control de calidad?		x	
34. ¿Las instalaciones, los recursos y los mercados están localizados estratégicamente?	x		
44. ¿La empresa cuenta con capacidad tecnológica?	x		
45. ¿La compañía tiene la capacidad suficiente para dar respuesta a la demanda en su totalidad?	x		
46. ¿La compañía tiene un espacio amplio y cómodo para la plena realización de sus actividades?	x		
47. ¿Considera estratégica la ubicación de su empresa?	x		
48. ¿Están identificados los procesos en la empresa?	x		
49. ¿Los procesos están documentados de			x

manera adecuada?			
50. ¿Existen responsables de medir los procesos?			x
51. ¿Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento y evaluación a la prestación del servicio en pro de mejorar sus operaciones?			x
<b><u>AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
52. ¿La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones?		x	
53. ¿Se actualizan los datos en el sistema de información con regularidad?	x		
54. ¿Todos los usuarios del sistema de información comprenden las ventajas competitivas que la información puede brindar a las empresas?	x		
55. ¿El sistema de información de la compañía se mejora continuamente en cuanto a contenido y facilidad de uso?			x
56. ¿Los equipos y software con que cuenta la empresa hacen que se maneje adecuadamente la información existente?		x	

<b><u>AUDITORIA ENFOQUE AL CLIENTE</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
57. ¿Existe un programa de servicio al cliente, claramente establecido?			x
58. ¿Se cuenta con una base de datos de los clientes (internos y externos) de la organización?			x
59. ¿Se resuelven los problemas y las quejas de clientes de manera oportuna?	x		
60. ¿Se hace seguimiento a los clientes de manera continua?			x
61. ¿Se aplican instrumentos de medición (Solicitudes de mejoramiento) para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes?			x
62. ¿Se utiliza mecanismos para mejorar continuamente la satisfacción del cliente?			x
<b><u>AUDITORIA DE LOS ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA</u></b>			
<b>GUÍA DE PREGUNTAS:</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>Definitivamente SI</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Definitivamente NO</b>
63. ¿La compañía tiene en cuenta el plan de desarrollo de la región para el crecimiento y sostenimiento de la misma?			x

64. ¿Se identifica la empresa con las políticas del gobierno en cuanto a materia de inversiones, generación de empleo, infraestructuras, servicios públicos entre otros?	x		
65. ¿La compañía se condiciona por aspectos de la economía nacional como crecimiento, desempleo, y deuda pública?			x
66. ¿Implementa dentro de sus políticas el desarrollo de los programas de instituciones gubernamentales fundamentadas en la política de inversiones?			x
67. ¿Se tienen en cuenta leyes y disposiciones legales que se relacionan directamente con el negocio?	x		
<b>CANTIDAD RESPUESTAS (indique el número de respuestas en cada casilla)</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>246</b>		

*Resultados:* Lo anterior, permite afirmar, que la óptica PREVISIÓN cuenta actualmente con buenos procesos internos que le permiten de alguna manera crear una ventaja competitiva en el sector en el que se encuentra aprovechando las fortalezas y buscando mejorar las falencias que se presentan.

Respecto a las fortalezas encontradas en su análisis interno, se destacan entre ellas la calidad en el servicio, por medio de la cordialidad, respeto, ética profesional, confiabilidad y certeza en el diagnóstico ofrecido. Por otro parte,

la utilización de sistemas de información en las historias clínicas, permiten agilizar los procesos y se genera mayor trazabilidad en la información de cada usuario. Así como también, la tecnología con la cual el centro cuenta para la prestación de sus servicios (optometría y oftalmología) se encuentran dentro de los estándares nacionales.

Un aspecto importante a resaltar, es que en el centro no se implementan estrategias de ventas defensivas en cuanto a precios, debido a que el primer canal de promoción es el médico de la Fundación Oftalmológica de Santander- Clínica Carlos Ardila Lulle quien atiende aproximadamente una 80 pacientes por día de medicina prepagada, consulta particular, funcionarios de Ecopetrol, entre otros que representan una cifra significativa de este segmento de mercado. Otra fortaleza por resaltar son las brigadas que se realizan fuera de la ciudad que favorece la promoción y reconocimiento del servicio óptico y oftalmológico abarcando mercados nacionales, y que en el transcurso de los años se ha permitido captar clientes de otras ciudades como Barrancabermeja, Valledupar, Cúcuta, Arauca, entre otras. Además de esto, PREVISIÓN cuenta con otro punto de atención en el municipio de Charalá el cual le ha permitido expandirse y posicionarse en el mercado.

Las debilidades encontradas en la auditoría interna realizada a la empresa se destacan la falta de investigación de mercados que se deben realizar para analizar los requerimientos de los clientes y conocer el cumplimiento de las expectativas de estos frente al servicio que ofrece la óptica, factor que debe ser controlado y medido para garantizar un mejor servicio a los clientes.

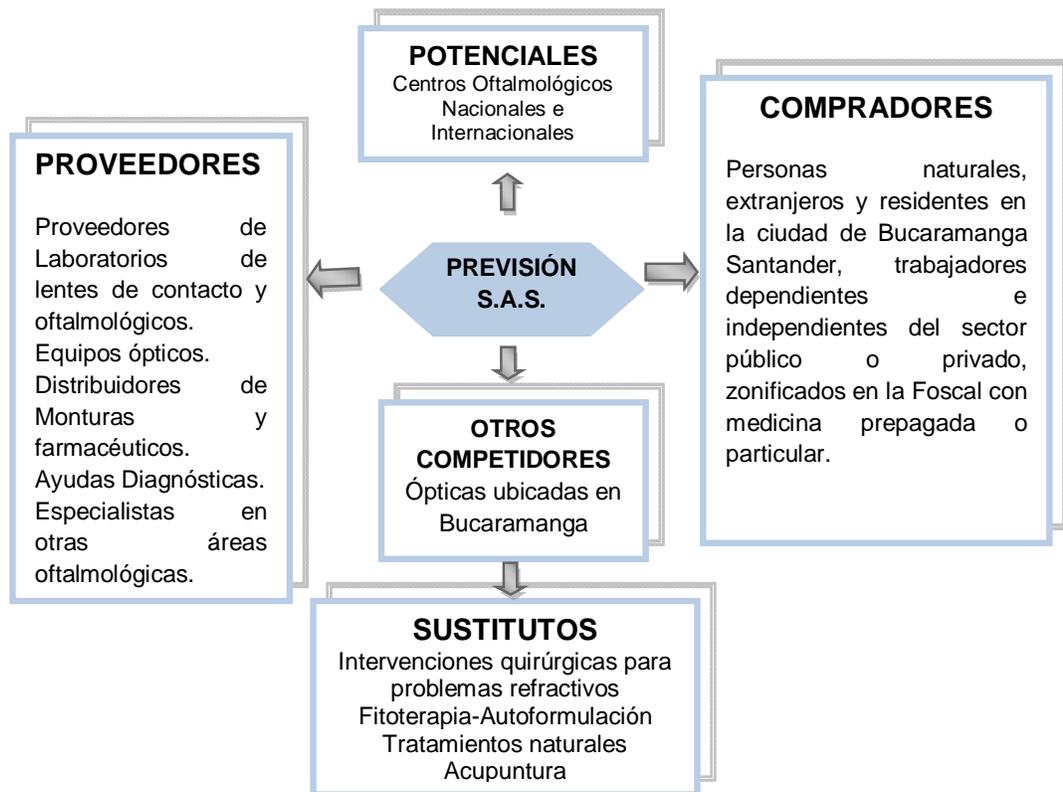
A pesar, que la empresa actualmente cuenta con un sistema de información exclusivo para las historias clínicas, no se cuenta con un sistema integral que facilite todos los procesos internos de la empresa, como lo son el proceso de facturación, inventarios, base de datos de clientes y proveedores, entre otros. Por otra parte, con respecto a las instalaciones es necesario evaluar la posibilidad de ubicarlas o adecuarlas para ampliar la oferta de servicios.

Finalmente, se encontró que la empresa no cuenta con métodos o instrumentos que ayuden a evaluar el Talento Humano, con el fin de garantizar al cliente que se está trabajando con un personal competente. Adicionalmente, cabe resaltar que para el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la norma de calidad NTC-ISO 9001:2008, no se encuentran manuales ni procesos documentados y otros factores que más

adelante se identificarán.

## 2. Análisis Externo de la Empresa

Para comprender el entorno en el cual se desenvuelve el Centro Oftalmológico, se hace necesario utilizar el *Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter* (22), debido a que éste permite determinar la intensidad competitiva, así como la rentabilidad del sector, entendiendo la dinámica y relación entre las fuerzas de negociación de clientes, proveedores, amenaza de sustitutos, amenaza en el ingreso de nuevos competidores y la rivalidad entre competidores existentes. En la Figura 4.1 se expone el diamante competitivo de PREVISIÓN y su descripción general.



**Figura 4.1:** Diamante Competitivo de PREVISIÓN S.A.S.

*Poder de negociación de los usuarios:* Hoy en día la mayoría de las Clínicas privadas y los hospitales públicos están funcionando en nuestro territorio colombiano en calidad de IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) pues en

sus instalaciones se encargan de atender a los distintos pacientes que les sean remitidos por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o de las Administradoras del Régimen subsidiado de salud (EPS-S), Estos pacientes que son remitidos a dichas clínicas, hospitales y centros de servicio, son pacientes que reciben los beneficios del Plan Obligatorio de Salud (POS), ya sea como cotizantes directos o como beneficiarios de los cotizantes (23). Por lo tanto los tipos de clientes hacia los cuales se dirigen estos servicios de salud visual son a trabajadores formales e independientes que se encuentren afiliados a una EPS zonificada en la Foscal con las demás características expuestas anteriormente o particulares de otro municipio o de la ciudad que prefieren la asignación de una cita rápida, una revisión conocida, segura y confiable. Debido a esto, el poder de negociación de los usuarios que acuden a este tipo de servicios es bajo, dado que ninguno de ellos puede ejercer un poder monopsonístico, es decir, el precio del servicio es establecido por el mercado y no por ellos.

*Poder de negociación de los proveedores:* Los principales insumos que utilizan las empresas de esta industria son aquellos que se requieren para prestar un mejor servicio en cuanto a la salud visual:

- Instrumentos y equipos ópticos y oftalmológicos.
- Medicamentos: suministran todas las gotas y demás medicamentos necesarios que requiere el paciente, se da por medio de farmacias o laboratorios farmacéuticos.
- Distribuidor o productor de Insumos ópticos: Suministran todo tipo de lentes y monturas.
- Laboratorios ópticos: Suministran materias primas, materiales y todo tipo de insumos necesarios para montar lentes especiales o normales. Estos pueden ser fabricantes.

El poder de negociación de los proveedores en el sector es bajo, debido a que existe un gran número de estos en el mercado, además hay una amplia gama de productos sustitutos de maquinaria, equipos e insumos empleados en las operaciones de los centros ópticos, los cuales no presentan diferenciación importante en calidad o costos.

*Presión competitiva de Servicios sustitutos:* En general los productos o servicios sustitutos que se presentan en estos centros oftalmológicos particulares, son aquellas Instituciones prestadoras de salud que ofrecen

intervenciones quirúrgicas para aquellos pacientes que no se les facilita el uso de gafas o lentes de contacto y aquellas Instituciones Prestadoras de Salud-IPS que tienen su propio centro oftalmológico o por convenios, también se encuentran los tratamientos naturales, terapias, medicina alternativa y la auto formulación.

*Amenaza de ingreso de nuevos competidores a la industria:* Las barreras de entrada para nuevos competidores en el sector salud en el país son bajas, debido al atractivo del mismo a causa del constante crecimiento del mercado, al potencial médico existente y a las falencias presentadas en el marco legal jurídico respecto a la salud. Por otra parte, la inversión que se maneja en estos tipos de empresas no es costosa, dado que se requiere de una moderada inversión en la adquisición de equipos ópticos, mantenimiento de un inventario mínimo de fórmulas médicas farmacéuticas y de suministros ópticos.

*Rivalidad de las compañías que compiten en la industria:* Primero que todo para definir las industrias que hacen parte de la empresa a analizar en cuanto a las fuerzas competitivas que se establecen, es necesario conocer que los centros oftalmológicos son todos aquellos hospitales, clínicas, consultorios entre otros que prestan el servicio de salud ocular del paciente, de las cuales pueden ser privadas o públicas y donde también se califican por niveles según su capacidad instalada, tecnológica, personal médico profesional y procedimientos que se encuentren a su alcance, para ello el centro oftalmológico a estudiar esta asociado al segundo nivel de atención del servicio y de carácter privado. Este nivel se caracteriza por aquellos centros que realizan actividades de promoción de salud ocular y prevención de enfermedades de la visión así como también la consulta oftalmológica y de optometría y venta de suministros ópticos.

Luego de identificar de manera general las cinco fuerzas de Porter en el sector, en la Tabla 4.3 se presenta el análisis de las fuerzas con una variable de estudio (22) según corresponda, identificando: la descripción del comportamiento de la variable en la industria, sus consecuencias y el impacto para las empresas del sector con el fin de obtener las oportunidades y amenazas que genera el ambiente externo al mismo:

**Tabla 4.3:** Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter Según el Modelo por Variables para PREVISIÓN S.A.S.

FUERZA A ANALIZAR	VARIABLE ANALIZADA	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE EN LA INDUSTRIA	CONSECUENCIAS DE LA VARIABLE SOBRE LA FUERZA DE LA INDUSTRIA	IMPACTO PARA LAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA
RIVALIDAD DE LOS COMPETIDORES	Demanda	<p>A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud estima para el presente año la existencia de 50 millones de ciegos en el mundo. Adicional a esto, 140 millones de personas se encuentran visualmente discapacitadas, resultando así un total de 180 millones de individuos con algún grado de déficit visual. Se calcula que el número total de ciegos aumenta en el mundo aproximadamente en 1 millón cada año. Así que esta cifra se duplicara en los próximos 25 años sino se toma una acción decisiva de la salud pública (24).</p> <p>Dentro del contexto local, según el censo realizado en el departamento de Santander reporta que 129.748 personas padecen de algún tipo de discapacidad. Estas discapacidades están relacionadas con el movimiento del cuerpo, manos, piernas. Que representan 24.025 personas padecen de este tipo, cifra que equivale al 21.69%, seguido de las discapacidades de los ojos con un porcentaje de 17.13% (18.962 personas), en tercer lugar se encuentran las discapacidades del sistema nervioso 16.98% (18.801 personas) (25).</p>	Esta fuerza es menor, debido a que el crecimiento de la demanda, tiende a reducir la rivalidad entre las empresas que prestan este tipo de servicios, dado que todas pueden ofrecer más este tipo de servicios por el aumento en el potencial de mercado que se puede atender.	OPORTUNIDAD
	Mercado Exterior	En los mercados externos, la oftalmología requiere diagnósticos, cirugía para miopía,	Esta fuerza es menor porque la oferta	OPORTUNIDAD/ AMENAZA

FUERZA A ANALIZAR	VARIABLE ANALIZADA	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE EN LA INDUSTRIA	CONSECUENCIAS DE LA VARIABLE SOBRE LA FUERZA DE LA INDUSTRIA	IMPACTO PARA LAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA
		<p>astigmatismo e hipermetropía, tratamiento y rehabilitación.</p> <p>Gabriel Ortiz, Oftalmólogo y presidente de la Sociedad Colombiana de Oftalmología, indica que %a oftalmología colombiana se ha destacado en el contexto latinoamericano y mundial especialmente en el área de la cirugía refractiva, y puede aprovecharse este prestigio para implementar proyectos integrales de atención oftalmológica a extranjeros, en forma planificada y creciente, ya que los extranjeros solicitan este tipo de cirugía a países subdesarrollados por su calidad y menores costos.</p> <p>Sin embargo, muchas instituciones oftalmológicas y de cirugía plástica se encuentran actualmente desarrollando, o ya poseen, certificaciones de calidad que avalen su trabajo a nivel internacional, con el fin no solo de optimizar los procesos, sino de eliminar la barrera de entrada que significaría no tenerlas (26).</p>	<p>colombiana en servicios oftalmológicos son atractivos en mercados internacionales en especial en EEUU y Canadá, ya que los costos de sus procedimientos son bajos. Pero también es una amenaza al no contar con certificaciones de calidad a nivel internacional.</p>	
	Fijación de precios de industrias consolidadas	<p>Actualmente los centros oftalmológicos están caracterizados por una fuerte competencia en precios. Pedro Cáceres, óptico-optometrista explica que %por desgracia, la guerra de precios en la actualidad es habitual. Cuando se abre un nuevo negocio, muchos piensan que, para</p>	<p>Una fuerte rivalidad entre empresas de industrias consolidadas y la posibilidad de una guerra de precios constituyen una amenaza importante en el sector.</p>	AMENAZA / OPORTUNIDAD

FUERZA A ANALIZAR	VARIABLE ANALIZADA	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE EN LA INDUSTRIA	CONSECUENCIAS DE LA VARIABLE SOBRE LA FUERZA DE LA INDUSTRIA	IMPACTO PARA LAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA
		<p>captar clientes, deben bajar los precios como reclamo en vez de ofrecer mejor servicio y atenciones que su competencia. También las grandes cadenas intentan atraer público con ese tipo de publicidad, pero el problema es que la disminución de precios suele conllevar una reducción en la calidad del producto (27).</p> <p>Una de las principales causas de la guerra de precios bajos, se debe al contrabando que se presenta actualmente en el sector de salud visual, siendo el principal culpable el especialista que compra y revende productos de dudosa reputación. Él es el responsable de la falta de credibilidad, del desprestigio y otras consecuencias (28).</p>	<p>En cuanto al contrabando que se maneja actualmente en la industria hace que estas empresas compitan por precios dejando a un lado la calidad del producto. Sin embargo, a pesar de este inconveniente, permite a las mismas una oportunidad para ofrecer servicios y productos de altos estándares de calidad.</p>	
<b>AMENAZA DE INGRESO DE NUEVOS COMPETIDORES A LA INDUSTRIA</b>	Barreras de ingreso (lealtad a la marca)	La calidad del servicio y la formación continua de los empleados en este sector son características que ayudan a fidelizar a los clientes.	Cuando hay lealtad a los servicios prestados en la salud visual permiten posicionarse en el mercado y los nuevos entrantes encuentran difícil apropiarse de una participación del mercado ya establecido.	<b>OPORTUNIDAD</b>
	Inversión	La inversión que se maneja en estos tipos de empresas no es costoso, debido a que se requiere de una moderada inversión en la adquisición de equipos ópticos, mantenimiento de un inventario mínimo de	Es una fuerza mayor porque permite fácilmente la entrada de nuevos competidores por la poca inversión que se requiere.	<b>AMENAZA</b>

<b>FUERZA A ANALIZAR</b>	<b>VARIABLE ANALIZADA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE EN LA INDUSTRIA</b>	<b>CONSECUENCIAS DE LA VARIABLE SOBRE LA FUERZA DE LA INDUSTRIA</b>	<b>IMPACTO PARA LAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA</b>
		formulas medicas farmacéuticas y de suministros ópticos.		
<b>PRESIÓN COMPETITIVA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS</b>	Crecimiento de mercado de productos sustitutos	Los avances en la cirugía láser ocular y otras técnicas futuras que se vayan desarrollando pueden llegar a convertirse en amenazas para las ópticas.	Esta fuerza se considera mayor, ya que el avance tecnológico y la preferencia de la población en no utilizar gafas o lentes hace más atractiva a las empresas que ofrecen estos servicios avanzados.	AMENAZA
<b>PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES</b>	Reputación de proveedores	Los proveedores del sector se caracterizan por distribuir productos e insumos de distinguidas marcas nacionales e internacionales como lentes Transitions, laboratorios Super Lens entre otros, los cuales se destacan por su calidad y trayectoria en el mercado.	Es una fuerza menor porque la empresa garantiza el bienestar de las personas por medio del respaldo de las marcas de suministros ópticos más conocidas e importantes en el sector.	OPORTUNIDAD
	Plazos de pago	Las empresas del sector salud visual obtienen facilidades al adquirir productos a crédito debido a que los proveedores ven en estas empresas abastecimiento de grandes volúmenes.	Es una fuerza competitiva débil ya que los proveedores ven en estas empresas prestadoras de salud un potencial equilibrado, fijo y constante en la distribución de sus productos.	OPORTUNIDAD
<b>PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES</b>	Cantidad de rivales	El número de ópticas sigue aumentando año tras año en la ciudad. Según la Cámara de Comercio registra la constitución de nuevas empresas de servicio entre ellas las ópticas, en un	El incremento de la oferta constituye una amenaza, ya que aumenta el punto de rivalidad entre las empresas existentes.	AMENAZA

FUERZA A ANALIZAR	VARIABLE ANALIZADA	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE EN LA INDUSTRIA	CONSECUENCIAS DE LA VARIABLE SOBRE LA FUERZA DE LA INDUSTRIA	IMPACTO PARA LAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA
		<p>incremento del 19,5% (29). Dentro de la ciudad se registra un promedio de 103 ópticas, entre las más conocidas se encuentran la FOSCAL, Univer, GMO ópticas, entre otros (30).</p>		
	Plazos de pago	<p>Con respecto a esta variable el manejo del aporte a la salud por parte de los empleadores y trabajadores, se hace del 8.5% y 4% respectivamente a una entidad promotora de salud, y esta remite el pago por la prestación del servicio a las IPS's, siendo éste el proceso que se maneja en este sector. Por lo tanto los usuarios tienen la facilidad de pagar este servicio y el de sus beneficiarios con su aporte porcentual descontado en su salario.</p>	<p>Es una fuerza menor debido a que los convenios que se realizan con las empresas garantizan el pago de los servicios, pero el tiempo de recuperación de cartera por lo general es alto, sobrepasando los 90 días.</p>	<p>OPORTUNIDAD/ AMENAZA</p>

*Conclusión:* Respecto a las oportunidades encontradas en el análisis externo de la industria, se destacan entre ellas el incremento de la demanda nacional e internacional en la presencia de problemas visuales en la población, permitiendo a su vez la exportación de servicios oftalmológicos. Sin embargo, a pesar de ser una oportunidad exige a su vez la acreditación de las instituciones a nivel internacional. Por otro lado, se destaca el posicionamiento en el mercado de las ópticas en cuanto a calidad y servicio desfavoreciendo la competencia a los nuevos entrantes.

En cuanto a las amenazas identificadas en el sector, se destacan la cantidad de empresas constituidas en los últimos años y el mercado oscuro que se presenta en cuanto a monturas y lentes de segunda que obligan a las empresas del sector a competir con precios bajos. Además, se identifica como amenaza la facilidad que tienen los proveedores de laboratorios oftalmológicos en integrarse hacia adelante, es decir, en adquirir centros oftalmológicos ofreciendo servicios de consulta de oftalmología y optometría.

#### *Análisis DOFA*

La competitividad implica el análisis de cómo los países o las empresas enfocan y conducen la totalidad de sus competencias para alcanzar prosperidad y beneficios.

Los estudios de competitividad permiten obtener información acerca del sector que puede ser utilizada por los interesados en materia de inversión, evaluación y toma de decisiones, relacionados con los centros oftalmológicos. Un alto índice de competitividad permite el desarrollo, potenciamiento de inversiones y mejoras de las empresas del sector, por tanto se hace necesario garantizar el adecuado funcionamiento de los factores que inciden en la obtención de la misma.

Una forma de evaluar el nivel de competitividad del PREVISIÓN con respecto a la competencia en su entorno, es a través del Análisis DOFA, el cual se refiere al estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. En la tabla 4.4 se presenta el análisis.

**Tabla 4.4:** Matriz DOFA de PREVISIÓN S.A.S..

## Matriz DOFA PREVISIÓN S.A.S

		FACTORES EXTERNOS	
		Oportunidades	Amenazas
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de la población con problemas de la visión.</li> <li>2. Incremento del atractivo de servicios oftalmológicos a turistas extranjeros.</li> <li>3. Planes de Gobierno para realizar convenios con entidades de atención en salud para la población con limitación visual.</li> <li>4. Negociación con el sector empresarial.</li> <li>5. Variedad de proveedores nacionales y locales.</li> <li>6. Apoyo de la Secretaria de Salud y de la Alcaldía Municipal en implementar estrategias comunicativas para concientizar la comunidad en el cuidado visual.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrabando en el sector salud visual.</li> <li>2. Guerra de precios entre competidores.</li> <li>3. Incremento de la competencia</li> <li>4. Avances en la cirugía laser.</li> <li>5. Perdida de mercado de accesorios como estuches, cordones, gafas de sol, entre otros por ventas informales en calles de la ciudad.</li> <li>6. Ingreso de empresas internacionales con la venta de gafas con formulas en la calle y revistas de catálogos.</li> <li>7. Ingreso de multinacionales.</li> <li>8. Acreditación de las IPS para reconocimiento internacional.</li> </ol>
FACTORES INTERNOS	Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa cuenta con profesionales expertos en el área de salud visual altamente competitivo y reconocido.</li> <li>2. Cuenta con trayectoria, reconocimiento y tradición en el mercado.</li> <li>3. Manejo de un punto de atención fuera de la ciudad.</li> <li>4. Realiza brigadas de salud en pueblos cercanos de la región para captar mercado.</li> </ol>	<p><b>Penetración de mercado</b></p> <p>-Conservar y mejorar los factores positivos con que cuenta la empresa para lograr la permanencia en el mercado.</p> <p><b>Diferenciación</b></p> <p>- Fortalecer los esfuerzos dirigidos a la mejora en los servicios integrales</p>	<p><b>Desarrollo de nuevos servicios</b></p> <p>-Aprovechar la capacidad financiera para ampliar las instalaciones y el portafolio de servicios como cirugías laser.</p> <p><b>Penetración de mercado</b></p> <p>- Establecer alianzas estratégicas con el sector turismo y hotelero para</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. La mayoría de los clientes son remitidos por el Oftalmólogo de la Foscal.</li> <li>6. Sistematización de historia clínicas.</li> <li>7. Mantiene convenios con otros especialistas en el área.</li> <li>8. Cuenta con equipos tecnológicos necesarios para la prestación del servicio</li> <li>9. Maneja proveedores certificados en SGC</li> <li>10. Capacitación del personal en el lanzamiento de nuevos lentes con los proveedores.</li> <li>11. Capacidad financiera estable</li> </ol>	<p>con los que cuenta la empresa, al igual que la comunicación directa sobre los beneficios que los laboratorios oftalmológicos ofrecen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de pagina web para captar mercados internacionales (Sitio de interés donde se presenta el portafolio de servicios, talento humano, reconocimientos, artículos en cuidados de salud visual, Dr. Chat, oferta turística de salud, entre otros)</li> </ul>	<p>exportar servicios oftalmológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar convenios empresariales ofreciendo portafolios de servicios en salud ocupacional visual.</li> <li>- Realizar convenios con EPS para ampliar el nicho de mercado.</li> </ul> <p><b>Diferenciación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovar las instalaciones de la empresa, cambiando el concepto de negocio tradicional.</li> </ul>
Debilidades	Estrategia DO	Estrategia DA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se manejan base de datos de clientes.</li> <li>2. No hay un sistema de información que facilite todos los procesos de la empresa.</li> <li>3. La empresa no cuenta con un instrumento de evaluación que mida la satisfacción del cliente y no se realiza un seguimiento postventa.</li> <li>4. La política de precios no se encuentra bien estructurada.</li> <li>5. No existen manuales de procesos y procedimientos.</li> <li>6. El total de las historias clínicas no están sistematizadas.</li> <li>7. La alta dirección no maneja indicadores de gestión en ningún área de la empresa.</li> <li>8. No se ha realizado una investigación de mercado.</li> <li>9. No se realiza una planeación estratégica por parte de la gerencia.</li> <li>10. No existen planes de prevención.</li> <li>11. No se hacen verificaciones de lentes enviados a laboratorios antes de entregar a los usuarios el trabajo terminado.</li> <li>12. La entrega de lentes especiales a los clientes es demorado en promedio de 5 días.</li> <li>13. No se realizan promociones según las épocas del año.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de sistemas de información.</li> <li>- Desarrollo de base de datos de clientes.</li> <li>- Crear un instrumento de medición de la satisfacción de los clientes de la empresa con el fin de centrar sus operaciones teniendo en cuenta los requerimientos y quejas por parte de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer política de precios y ofrecer estrategias comerciales según épocas del año.</li> <li>- Realizar seguimiento postventa a los clientes.</li> </ul> <p><b>Calidad e innovación superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciación del proceso de certificación de la norma NTC-ISO 9001, con el propósito de aumentar sus fortalezas y disminuir las debilidades</li> </ul>

*Conclusión:* Según el análisis estratégico realizado a PREVISIÓN, muestra que a pesar de pertenecer a un mercado saturado por la gran cantidad de ópticas constituidas en la ciudad, esto no impide el diseño e implementación de nuevas estrategias en su oferta, desarrollo de nuevos servicios, diferenciación y calidad que permiten establecer una ventaja competitiva frente al sector. Por tanto, implementar un Sistema de Gestión de la Calidad permite a PREVISIÓN fortalecer sus servicios, además de la comprensión y cumplimiento eficiente de los requisitos del cliente, la necesidad de considerar los procesos que aporten valor, la obtención de resultados de desempeño, eficacia del proceso y la mejora continua con base en mediciones objetivas a través de un enfoque basado en procesos para el desarrollo eficiente del sistema.

#### **4.2.4. Desarrollos Generados para PREVISIÓN PLUS S.A.S.**

##### *Política de Calidad*

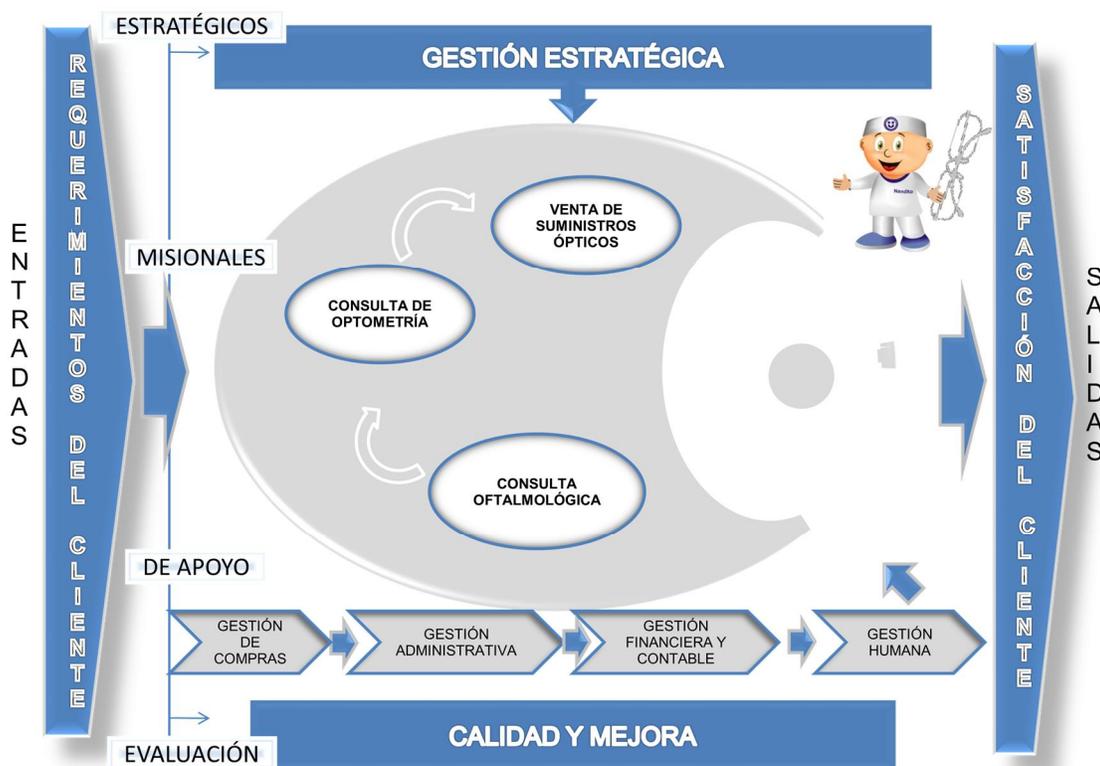
El Centro Oftalmológico PREVISIÓN S.A.S. se compromete a ofrecer servicios integrales de salud a nivel de oftalmología y optometría, así como en la venta de suministros ópticos con eficiencia y eficacia, procurando la satisfacción de las necesidades de nuestros pacientes, enmarcado en una política de seguridad y humanización en la atención. Enfatizando en la verificación, control y mejoramiento continuo de los procesos, así como en la constante formación de un talento humano competente y de contar con una tecnología adecuada para la prestación de los servicios.

##### *Objetivos de Calidad*

- Brindar atención eficiente y oportuna comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.
- Fortalecer las competencias y habilidades del personal necesarias hacia una gestión eficiente, eficaz y efectiva.
- Implementar procesos de monitoreo y evaluación que contribuyan a mantener el mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo logrando la satisfacción de nuestros usuarios y clientes.
- Mantener información confiable y oportuna para realizar seguimiento a los indicadores de gestión y facilitar la toma de decisiones, generando acciones que mejoren el desempeño asistencial y administrativo de la institución.

## Mapa y Caracterización de Procesos

Se han identificado los procesos necesarios para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad, estos se encuentran designados en el mapa de proceso que se muestra a continuación en la Figura 4.2.



**Figura 4.2:** Mapa de Procesos de PREVISIÓN S.A.S.

Cada uno de los procesos identificados en el anterior mapa se caracterizan, identificando objetivo, responsable, actividades de entrada y salida, proveedores, clientes, entre otros. En el Anexo 1 se muestra las caracterizaciones de cada uno de los procesos:

### 4.2.5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para PREVISIÓN S.A.S.

#### *Manual de Calidad*

Este documento determina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., con base a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008, en donde se establecen los procesos de la empresa y las

respectivas responsabilidades, funciones y competencias requeridas por el personal de la compañía para la prestación del servicio. En el Anexo 2 y 3 se visualiza el Manual de Calidad y el Manual de Funciones respectivamente de PREVISIÓN.

La elaboración de estos documentos se realizó con la participación del Administrador y del Coordinador de Calidad, quienes son los líderes de estos procesos.

#### *Manual de Procedimientos y Registros*

La metodología utilizada para la realización de los manuales de procedimientos y registros asociados a los procesos de venta de suministros, y prestación de consulta de optometría y oftalmología de PREVISIÓN así como los demás exigidos por la Norma NTC-ISO 9001:2008, fueron elaborados gracias a la recolección de información por medio de entrevistas con los diferentes líderes de proceso. Cabe resaltar que la estructura que se siguió en la realización de estos manuales fue desarrollada por medio de tablas de flujo, en donde se indicaban lógica y secuencialmente las actividades y responsables asociados. (Ver Anexo 4)

La norma NTC-ISO 9001:2008 establece que los procedimientos y registros deben estar documentados, registrados y controlados por lo que en PREVISIÓN se elaboró el Listado Maestro de Documentos Internos (ver Anexo 5) y el Listado Maestro de Registro (ver Anexo 6), como soporte de cada uno de los procesos que existen en la organización. En estos se especifica macroproceso, nombre, código, estado, fecha de aprobación, responsable, quien aprueba, distribución, destino, lugar de almacenamiento, vigencia y disposición final, según aplique para procedimientos o registros.

#### **4.2.6. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en PREVISIÓN**

Para satisfacer la política de calidad y asegurar que los clientes estén conformes con los requerimientos, PREVISIÓN debe establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, comprometiéndose a mantener y mejorar continuamente la eficiencia del mismo. Para cumplir este cometido se:

- Identifican los procesos necesarios para el SGC y su aplicación.
- Determinan la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinan los criterios y métodos para asegurar la operativa de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar las operaciones claves del negocio.
- Realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos.

- Implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y así mejorar continuamente.

Así pues, con el presente proyecto se identificaron y documentaron los diferentes procesos claves para la prestación del servicio por parte de PREVISIÓN los siguientes pasos consisten en la implementación del Sistema y la obtención de la certificación; éstos se encuentran por fuera del alcance de la investigación.

La auditoría de certificación es uno de los procesos más importantes y complejos a la hora de certificar una empresa bajo la norma NTC-ISO 9001:2008. Los pasos que PREVISIÓN debe seguir a grandes rasgos son:

- Envío documentación a la entidad certificadora. Ésta estudia la documentación para comprobar que esté de acuerdo a la norma y fija una fecha para realizar la visita a las instalaciones de la empresa.
- Un equipo de auditores de la entidad certificadora, visita la empresa para realizar la auditoría.
- En la auditoría se analizan los procesos y se detectan no conformidades. Estas observaciones y/o no conformidades han de ser estudiadas por la empresa con el fin de elaborar un plan de acciones correctivas y/o preventivas.
- La empresa elabora el plan de acciones el cual remite a la entidad de certificación, la cual con base a este plan y al informe de auditoría pondrá fecha para otra visita y corroborar la implementación del plan, o bien concederá el certificado.
- Finalmente, una vez superada todas las anteriores pruebas, la empresa certificadora concederá el certificado NTC-ISO 9001:2008 a la empresa.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este proyecto consistió en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2008 para el Centro Oftalmológico PREVISIÓN, con el fin brindar una mejor percepción de sus servicios en los clientes.

Una vez realizado el presente proyecto, se cumplió con el objetivo, puesto que se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa bajo estudio, el cual sentará las bases para su desarrollo e implementación. El contar con esta etapa de diseño contribuye a una mejor planificación del SGC, evitando reprocesos al momento de documentar los procesos y disponer de información elemental requerida previamente en las siguientes etapas de construcción del SGC.

Antes de iniciar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario conocer primero los requerimientos indicados por la norma a la cual se quiera acoger la organización, con el fin de identificar las acciones que se deben tomar para cumplirlos. Estas actividades deben ser comparadas con la situación actual de la empresa, para de esta forma determinar el grado de madurez en el cual se encuentra el sistema.

Con los resultados obtenidos en cada uno de los diagnósticos realizados, se puede evidenciar los niveles de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad por áreas, información vital para la Alta Gerencia, quien establece los lineamientos a seguir para su efectiva realización. Todo el personal involucrado en los procesos junto con la Alta Gerencia deben definir los recursos, objetivos, entradas, salidas y controles de los procesos, con el fin de analizar y mejorar aquellos puntos que no permitan una fácil interrelación entre procesos y de esta manera se logre cumplir con lo exigido por la norma.

Para el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. como parte de los objetivos planteados el primer paso fue elaborar un diagnóstico a fin de analizar la situación actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requerimientos exigidos por la Norma NTC-ISO 9001:2008, evidenciándose la inexistencia de manuales ni procesos documentados. Por ende y para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y objetivos del presente proyecto, se elaboró la red de procesos, se caracterizaron los macro procesos, se elaboraron los manuales de procedimientos de los procesos de Venta de suministros, y Prestación de Consulta de Optometría y Oftalmología, y demás documentos exigidos por la norma. Adicional, en la

caracterización de los macro procesos se realizó el modelo de indicadores que facilite el control, la evaluación y mejora de los mismos.

Finalmente, el Sistema de Gestión de Calidad más que documentos es la esencia de la empresa, en el cual se conjugan los procesos y los responsables, con el objetivo de obtener un sistema enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes. Es por tal, que en PREVISIÓN se diseñó la estructura documental conformada por la política de calidad y objetivos de calidad, así como del manual de calidad, de procedimientos y de registros, los cuales servirán para dar cumplimiento a lo establecido por la empresa para atraer más clientes cumpliendo sus necesidades y superando sus expectativas.

#### *Recomendaciones:*

- Es muy importante que la Gerencia realice planes de revisión de la documentación faltante con fechas y tiempos establecidos y tiempos, con el fin de que se realice su aprobación y se pueda hacer seguimiento a cada uno de los procesos.
- Realizar el plan de divulgación una vez aprobados todos los documentos y registros, capacitando a cada uno de los empleados en el proceso de su área.
- La capacitación continua del personal y el seguimiento a las acciones emprendidas facilitaran el proceso de mejoramiento continuo que debe tener un Sistema de Gestión de Calidad, por tal motivo, es de importancia seguir las instrucciones consignadas en los procedimientos, además de utilizar los formatos, instructivos y demás elementos de apoyo.
- Para lograr la certificación en el plazo deseado, la empresa debe efectuar las actividades registradas en el plan de implementación, teniendo en cuenta que el diseño y planificación del Sistema de Gestión de Calidad solo son el primer paso en este proceso y se requiere total compromiso por parte del personal del Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Uribe Macías Mario Enrique. Los Sistemas de Gestión de la Calidad: El Enfoque Teórico y la Aplicación Empresarial. Ibagué; Ed. Universidad del Tolima; 2011. P. 19, 20,37.
2. Organización Internacional de Normalización-ISO, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá; ICONTEC; 2005. p.9.
3. López Carrizosa, Francisco José. Indicadores de Gestión. Bogotá; ICONTEC; 2011. P. 14, 21
4. Mejía Quijano, Rubi Consuelo. Administración de Riesgos: Un Enfoque Empresarial. Medellín; Ed. Universidad EAFIT; 2008.
5. López Carrizosa, Francisco José, ISO 9000 y la Planificación de la Calidad: Guía para la Planificación de la Calidad con Orientación a la Gestión por Procesos. Bogotá; ICONTEC; 2006. P.28.
6. Castillo P., Diana Milena; Martínez, Juan Carlos. Enfoque para Combinar e Integrar la Gestión de Sistemas. Bogotá; ICONTEC; 2006. P 37.
7. Atehortua H., Federico. Gestión y Auditoria de la Calidad para Organizaciones Públicas. Norma NTCGP 1000:2004 Conforme a la Ley 872 de 2003. Medellín; Editorial Universidad de Antioquia; 2005. P. 9.
8. Sistemas de Gestión de Calidad [Internet]. Colombia. [Consulta el 22 Marzo de 2012]. Disponible en: [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_iso.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&%5d)
9. Perdomo Burgos, Álvaro. Gestión de la Calidad en los Procesos Financieros. Bogotá; ICONTEC; 2010. pág. 49.
10. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Diseño y Desarrollo. P. 10-11.
11. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. P. 13.
12. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Medición, Análisis y Mejora. P. 14-18.
13. Normas ISO 9001. [Internet] Colombia. [Consulta el 10 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
14. ICONTEC INTERNACIONAL. [Internet] Colombia. [Consulta el 10 de Abril de 2012]. Disponible en: [www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)
15. Definiciones Vinculadas a la Actividad Normativa. [Internet] Colombia. [Consulta el 20 de Julio de 2012]. Disponible en: <http://mineco.gob.gt/minecu/coguanor/2003/definiciones.htm>.

16. Organización Internacional para la Estandarización. [Internet] Colombia. [Consulta el 20 de Julio de 2012]. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home.html>
17. Norma Técnica Colombiana NTC . ISO 9001:2008-11-14. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. P. 1 - 2.
18. Historia de la ISO 9001. [Internet] Colombia. [Consulta el 25 de Julio de 2012]. Disponible en: <http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>
19. Rankia - Cadena de Valor Porter. [Internet] Colombia. [Consulta el 10 de Agosto de 2012]. Disponible en: <http://www.rankia.com/blog/acciones-valor/469639-cadena-valor-porter-aplicacion-practica-sector-seguros>
20. Francés, Antonio. Estrategia y Planes para la Empresa: Con el Cuadro de Mando Integral. México; Editorial Pearson Prentice Hall; 2006. P.25
21. Fred R, David. Conceptos de Administración Estratégica. México; Editorial Pearson Prentice Hall; 2003. P. 121-157
22. PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva de las Naciones. Revista Facetas. No. 91.
23. ACTUALICESE.COM. Las Instituciones Prestadoras de Salud, en algunos casos, solo deben pagar el 50% del 4 x mil. . [Internet] Colombia. [Consulta el 07 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.actualicese.com/actualidad/2007/08/12/las-instituciones-prestadoras-de-salud-en-algunos-casos-solo-deben-pagar-el-50-del-4-x-mil/>.
24. Rueda G, Juan C *et al.* Glaucoma. [Internet] Colombia. [Consulta el 07 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.glaucomarueda.com/component/content/article/3-articulos-de-interes/12-glaucoma.html>.
25. Tele Oftalmología Santander. ¿Por qué tele oftalmología en Santander? [Internet] Colombia. [Consulta el 07 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.teleoftalmologiasantander.com.co/informacion-del-proyecto/porque-teleoftalmologia-en-santander.html>
26. Revista la Barra. Turismo de Salud, la Próxima Frontera [Internet] Colombia. [Consulta el 07 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.revistalabarra.com.co/larevista/edicion-33/hoteles-y-casinos-2/turismo-de-salud-la-proxima-frontera.htm>.
27. Emprendedores: Negocio a la Vista. [Internet] Colombia. [Consulta el 07 Mayo de 2012]. Disponible en: [http://www.emprendedores.es/crear\\_una\\_empresa/plan\\_de\\_negocios/establecimientos/plan\\_de\\_negocio\\_optica](http://www.emprendedores.es/crear_una_empresa/plan_de_negocios/establecimientos/plan_de_negocio_optica).
28. Grupo Franja. Franja Visual 21. EL Inicio de la Era de la Conciencia. [Internet] Colombia. [Consulta el 04 Mayo de 2012]. Disponible en: [http://franjapublicaciones.com/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=94&Itemid=144](http://franjapublicaciones.com/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=94&Itemid=144).

29. Cámara de Comercio de Bucaramanga. Constitución de empresas, Santander 2011. Actualidad económica. [Internet] Colombia. [Consulta el 04 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.sintramites.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2012/constituidas2011.pdf>
30. Guía de la Salud. Centros ópticos de Bucaramanga. [Internet] Colombia. [Consulta el 04 Mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.bucaramanga.com/listing/guide/guia-de-la-salud/opticas>

**ANEXOS**

**ANEXO 1:  
CARACTERIZACIÓN DE  
PROCESOS**

**Anexo 1.1: Proceso . Consulta de Oftalmología**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA OFTALMOLÓGICA</b>	CÓDIGO: CP-COF-01
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-COF-01. Caracterización del proceso de la consulta de Oftalmología	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input checked="" type="radio"/> DE OPERACIÓN <input type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Establecer y desarrollar las actividades de la consulta de oftalmología que cumplan con los requisitos del cliente	
<b>ALCANCE</b>	Aplica al proceso de consulta de oftalmología	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Medico Oftalmólogo Asistente de Consultorio	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
	Problemas visuales del paciente (Paciente)  Orden de consulta (EPS / Paciente)	Verificar la existencia y el funcionamiento de equipos. Verificar y/o crear la historia clínica. Verificar las condiciones óptimas de funcionamiento del consultorio.	Diagnóstico y tratamiento del paciente (Ventas / Historia Clínica)  Fórmula Médica (Ventas / Historia Clínica)	
		<b>HACER</b>		
		Solicitud de datos generales del usuario Registrar la Anamnesis del paciente Realizar el examen externo de Biomicroscopía Registro del estado visual del paciente Desarrollo final de la Historia Clínica y órdenes Realizar las remisiones necesarias a sub especialistas u otras especialidades.	Remisiones (Ventas / Historia Clínica)  Orden de Exámenes (Ventas / Historia Clínica)	
		<b>VERIFICAR</b>		
		Integrar todos los aspectos de la historia clínica para realizar un adecuado ejercicio diagnóstico.		
		<b>ACTUAR</b>		
		Informar el diagnóstico al paciente, la conducta y el control. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.		



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
DE CONSULTA OFTALMOLÓGICA**

**CÓDIGO: CP-COF-01**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 2 de 2**

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Medico Oftalmólogo Asistente de Consultorio	Oportunidad de la asignación de citas en la consulta oftalmológica. Oportunidad en la atención de la consulta. Auditoría de cumplimiento de condiciones del consultorio.	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.2, 4.2.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Software de historias clínicas Infraestructura. Equipos oftalmológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de la asignación de citas en la consulta oftalmológica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de consultas oftalmológicas asignadas en la Institución.</li> </ul> </li> <li>- Oportunidad en la atención de la consulta oftalmológica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tiempo de llegada a la recepción - Tiempo de la atención por parte del médico.</li> </ul> </li> <li>- Ventas lentes oftálmicos por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lentes oftálmicos vendidos / Número de consultas</li> </ul> </li> <li>- Ventas lentes de contacto por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lentes de contacto vendidos / Número de consultas</li> </ul> </li> <li>- Ventas montura por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Monturas vendidas / Número de consultas</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ley 1438 del 2011</p> <p>Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.</p> <p>Resolución 1441 del 2013.</p> <p>Resolución 1445 de 2006</p>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>

**Anexo 1.2:** Proceso . Consulta de Optometría

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA DE OPTOMETRÍA</b>	CÓDIGO: CP-COP-02
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 3

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP- COP-02. Caracterización del proceso de la consulta de optometría	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input checked="" type="radio"/> DE OPERACIÓN <input type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Establecer y desarrollar las actividades de la consulta de optometría que brinden una atención integral, segura, oportuna y pertinente al usuario, garantizando la satisfacción del mismo.	
<b>ALCANCE</b>	Aplica al proceso de consulta de optometría	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Optómetra Asistente de Consultorio	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
Problemas visuales del paciente (Paciente)	Asignación de la consulta (EPS / Paciente)	Verificar la existencia y el funcionamiento de equipos. Verificar y/o crear la historia clínica. Verificar las condiciones óptimas de funcionamiento del consultorio.	Diagnóstico y tratamiento del paciente (Ventas / Historia Clínica)	
		<b>HACER</b>	Solicitud de datos generales del usuario Registrar la Anamnesis del paciente y antigua graduación de lentes. Se realiza el examen visual del paciente, donde se le toma la agudeza visual con el optotipo o cartilla, esta revisión se hace con los dos ojos, de lejos y de cerca, con lentes o sin lentes. Se evalúa el estado de salud de la anatomía externa del ojo, cualquier anomalía ocular encontrada se informa al paciente y se registra en la historia clínica. Se refracta al paciente para obtener los valores aproximados que la persona requiera en sus lentes, haciendo una prueba de afinación con el Foróptero para obtener la graduación real que el paciente necesita. Registro del estado visual del paciente Desarrollo final de la Historia Clínica y órdenes	Fórmula Médica (Ventas / Historia Clínica)  Remisiones (Ventas / Historia Clínica)  Orden de Exámenes (Ventas / Historia Clínica)



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
CONSULTA DE OPTOMETRÍA**

CÓDIGO: CP-COP-02

VERSIÓN No: 1

Página 2 de 3

	<b>VERIFICAR</b>	
	Revisar la información optométrica en las órdenes diligenciadas. Si durante el examen se encontrara alguna anomalía ocular que amerite un estudio más detallado se remitirá al paciente a oftalmología.	
	<b>ACTUAR</b>	
	Informar el estado del paciente y el plan a seguir. Se le entregará la receta con los datos del examen y se guardará una copia para el archivo de la Óptica. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora	

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REQUISITOS
HUMANOS	PARÁMETROS DE CONTROL	GENERALES
Optómetra Asistente de Consultorio	Oportunidad en la atención de consulta de optometría. Auditoría de cumplimiento de condiciones del consultorio.	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.2, 4.2.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
FÍSICOS	INDICADORES	ESPECÍFICOS
Software de historias clínicas Infraestructura. Equipos oftalmológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de la asignación de citas en la consulta oftalmológica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de consultas oftalmológicas asignadas en la Institución.</li> </ul> </li> <li>- Porcentaje de error en la formula:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o <math>(\text{Pacientes examinados erróneos} / \text{Total pacientes examinados}) * 100</math></li> </ul> </li> <li>- Ventas lentes oftálmicos por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o <math>\text{Lentes oftálmicos vendidos} / \text{Número de consultas}</math></li> </ul> </li> <li>- Ventas lentes de contacto por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o <math>\text{Lentes de contacto vendidos} / \text{Número de consultas}</math></li> </ul> </li> <li>- Ventas montura por consulta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o <math>\text{Monturas vendidas} / \text{Número de consultas}</math></li> </ul> </li> <li>- Errores en la transcripción de formulas:</li> </ul>	Ley 372 de 1997 Profesión de optometría en Colombia.  Ley 1438 del 2011  Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.  Resolución 1441 del 2013.  Resolución 1445 de 2006

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA DE OPTOMETRÍA</b>	CÓDIGO: CP-COP-02
		VERSIÓN No: 1
		Página 3 de 3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de errores por transcripción / número de ventas totales.</li> </ul>	
--	---	--

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:
---	---	--

**Anexo 1.3:** Proceso . Venta de Suministros Ópticos

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO VENTAS DE SUMINISTROS ÓPTICOS</b>	CÓDIGO: CP-VSO-03
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-VSO-03. Caracterización del proceso de venta de suministros ópticos y prestación del servicio	<b>TIPO DE PROCESO</b> <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input checked="" type="radio"/> DE OPERACIÓN <input type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Establecer y desarrollar las actividades que aseguren la venta efectiva de suministros ópticos e identificar la forma de prestación de servicio al cliente	
<b>ALCANCE</b>	Aplica al proceso de venta de suministros ópticos	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Asesor Comercial	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
	Formula óptica (Paciente)	Análisis de las características principales del usuario como el presupuesto, tratamiento, entre otros. Suministrar información del producto.		Cotización para el cliente (Paciente)
	Inventario de lentes y monturas (Gestión de Compras)			Factura de venta (Gestión de Compras . Gestión Financiera y Contable)
	Requerimiento de montura (Paciente)	<b>HACER</b>		Orden de trabajo (Gestión de Compra)
		Asesorar al cliente para selección de monturas y lentes. Selección de montura, material y tipo de lentes Realizar cotizaciones a los clientes Facturar la orden de trabajo del usuario Cancelación o pago del trabajo Toma de medidas pupilares Diligenciar Orden de pedido a laboratorios Enviar orden de pedido a laboratorios.		Trabajo terminado (Paciente)
		<b>VERIFICAR</b>		
		Recepción y verificación del trabajo terminado realizado por el laboratorio.		
		<b>ACTUAR</b>		
		Comunicar al usuario el trabajo terminado. Revisar saldos pendientes de la factura al usuario. Entrega del trabajo final. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.		



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
VENTAS DE SUMINISTROS  
ÓPTICOS**

**CÓDIGO: CP-VSO-03**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 2 de 2**

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Asesor Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente. Control de fechas de envío y recepción de trabajos. Oportunidad en la entrega de trabajos. Control de inventarios Proporción de quejas resueltas antes de 15 días	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 7.1, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Equipo de cómputo. Infraestructura Comunicación y transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de usuarios satisfechos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la óptica / Número total de pacientes encuestados por la óptica)*100</li> </ul> </li> <li>- Capacidad de respuesta a quejas y reclamos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Número total de quejas recibidas.</li> </ul> </li> <li>- Oportunidad en la entrega de trabajos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fecha de la orden de trabajo -Fecha de notificación al cliente de trabajo terminado.</li> </ul> </li> <li>- Disponibilidad de inventario:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cantidad disponible de monturas.</li> </ul> </li> <li>- Porcentaje de reclamos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Cantidad de reclamos recibidos / Cantidad de usuarios atendidos)*100.</li> </ul> </li> <li>- Porcentaje de trabajos no retirados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Número de trabajos no retirados/ total número de trabajos)*100.</li> </ul> </li> <li>- Porcentaje de ventas por vendedor:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ventas por vendedor/ ventas totales.</li> </ul> </li> </ul>	Ley 1438 del 2011  Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.  Resolución 1441 del 2013.  Resolución 1445 de 2006

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:

**Anexo 1.4: Proceso . Gestión de Compras**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO: CP-GC-04</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP GC- 04. Caracterización del proceso de compras	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input checked="" type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Planificar y adquirir los recursos necesarios para la prestación del servicio cumpliendo con las especificaciones requeridas por el cliente y la institución	
<b>ALCANCE</b>	Aplica al proceso de compras de suministros ópticos y demás equipos y herramientas necesarias para la prestación del servicio	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Administrador	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS		
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE	
		<b>PLANEAR</b>			
Solicitud de lentes en el punto de venta (Pacientes / Laboratorios / Ventas de Suministros Ópticos)	Detección de faltantes de monturas (Ventas de Suministros Ópticos)  Disminución de inventarios (Ventas de Suministros Ópticos)  Instrumento de evaluación para la selección del proveedor.(Ventas de Suministros Ópticos)  Base de datos de los proveedores disponibles (Ventas de Suministros Ópticos)	Identificar las necesidades de bienes y servicios a comprar. Consultar lista de proveedores. Elaboración de la orden de compra de acuerdo al presupuesto y a la cantidad de existencias en el punto de venta.	Producto comprado (Paciente)	Factura de compra (Paciente / Gestión Financiera y Contable)  Base de datos de proveedores actualizada (listado maestro de proveedores).  Inventario de monturas, lentes, gafas oscuras, lzos, entre otros. (Venta de Suministros Ópticos)  Evaluación y reevaluación de los proveedores. (Venta de Suministros Ópticos)	
		<b>HACER</b>			
		Selección y evaluación de proveedores Elaboración de los términos de referencia para la contratación. Realizar negociaciones y compras Recibir las requisiciones de compra			
		<b>VERIFICAR</b>			
		Verificación de las compras o productos comprados. Realizar reevaluación periódica de los proveedores. Verificar cumplimiento de objetivos.			
		<b>ACTUAR</b>			
		Cancelar facturas Mantener las relaciones con los proveedores actuales o potenciales de la empresa. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.			

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO: CP-GC-04</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Administrador	Lista de chequeo para verificación de productos comprados Cumplimiento de proveedores Selección y evaluación de proveedores Oportunidad envío de compras	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, , 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Software de Inventarios Equipos de cómputo Medios de comunicación	- Inconformidad en la venta de lentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Porcentaje de lentes oftálmicos devueltos por garantía/ Total lentes oftálmicos entregados</li> <li>o Porcentaje de lentes de contacto devueltos: lentes de contacto devueltos por garantías / Total monturas vendidas</li> </ul>	Ley 1438 del 2011  Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.  Resolución 1441 del 2013.  Resolución 1445 de 2006

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:
---	---	--

**Anexo 1.5:** Proceso . Gestión del Talento Humano

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO: CP-GTH-05
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP- GTH- 05. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input checked="" type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias para seleccionar el personal requerido, evaluar el desempeño, identificar el perfil ocupacional y desarrollar capacitaciones para lograr su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral con el fin de ofrecer un servicio integral, confiable y seguro al cliente.	
<b>ALCANCE</b>	El Proceso aplica en la identificación de las necesidades de recursos y formulación de actividades estratégicas, con el fin de desarrollar competencias y administrar las funciones de los empleados para asegurar el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Administrador	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
Requerimiento de personal competente (Gestión Administrativa)	Evaluación del clima organizacional.(Gestión Administrativa)  Instrumentos de evaluación de competencias y psicológicas (Gestión Administrativa / Consultores)	Determinar los conocimientos y competencias para definir el perfil de los cargos. Determinar las necesidades del personal competente. Elaborar el plan de inducción y re inducción al cargo y programas de bienestar. Selección y vinculación del personal. Identificar las necesidades del personal para realizar capacitaciones de acuerdo a la competencia requerida. Elaborar un plan de capacitación.	Recurso humano competente (Cliente Interno)  Clima organizacional evaluado.(Gestión Estratégica)	Personal evaluado (Cliente Interno)
		<b>HACER</b>		
		Realizar encuestas al cliente interno para evaluar el ambiente de trabajo. Realizar un diagnóstico del clima organizacional. Elaborar la nómina, liquidación en aportes de seguridad social y parafiscales. Realizar los programas de bienestar, capacitación, inducción y re inducción del personal involucrado en la empresa.		



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CÓDIGO: CP-GTH-05**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 2 de 2**

	<b>VERIFICAR</b>	
	Realizar evaluaciones de desempeño al personal involucrado en la institución.	
	<b>ACTUAR</b>	
	Elaborar planes de acción correctivos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño y del clima organizacional. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora	

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Administrador	Cumplimiento del perfil del cargo Cumplimiento del programa de capacitación	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Equipos de cómputo Medios de comunicación Equipos de oficina Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de Retiros Voluntarios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total de Retiros Voluntarios de los empleados / Total de Empleados</li> </ul> </li> <li>- Ingresos del Personal Vs Retiros del Personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Ingresos de Personal - Retiros de Personal) / Total de Empleados</li> </ul> </li> <li>- Cumplimiento del Plan de Capacitación               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total de Capacitaciones Realizadas en el Semestre / Total de Capacitaciones Programadas en el Semestre</li> </ul> </li> </ul>	Ley 100 de 1993 Sistema de Seguridad Social Integral

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:

**Anexo 1.6:** Proceso . Gestión Financiera y Contable

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>	<b>CÓDIGO:</b> CP- GFC-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-GFC- 06. Caracterización del proceso de Gestión Financiera y Contable	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input checked="" type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, organizar, coordinar, controlar y supervisar eficientemente la utilización de los recursos financieros del Centro Oftalmológico.	
<b>ALCANCE</b>	Este proceso aplica desde la gestión de los recursos hasta la utilización de los mismos	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Administrador Asesor Contable	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
Recursos Económicos (Gestión Estratégica)	Políticas y Directrices Estratégicas (Gestión Estratégica)	Elaborar el presupuesto del centro oftalmológico Planificación de la información oportuna, fechas claves de cumplimiento para impuestos y presentación de informes.	Informes de Estados financieros (Gestión Estratégica)	
		<b>HACER</b>	Flujo de caja (Bancos / Gestión Estratégica)	
		Recepción de facturas y cuentas de cobro Realizar facturación y registro Gestionar cartera Realizar registros contables Efectuar pagos Elaborar informes financieros Preparar y presentar un informe mensual sobre la situación de los recursos financieros Elaborar cronograma contable de fechas y plazos de presentación de informes y obligaciones tributarias. Realizar el arqueo de caja menor y general Gestión de costos	Acuerdos de recaudos (Bancos / EPS / Gestión Estratégica)	
		<b>VERIFICAR</b>	Recibos de pagos (Bancos / EPS / Gestión Estratégica)	
		Verificar que el informe financiero este elaborado de manera lógica y coherente Se verifica el flujo de caja menor Revisar el cumplimiento de las obligaciones tributarias		
		<b>ACTUAR</b>		
		Retroalimentar el sistema. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.		

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>	CÓDIGO: CP- GFC-06
		VERSIÓN No: 1
		Página 2 de 2

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REQUISITOS
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Administrador Asesor Contable Asesor Comercial	Déficit presupuestal Porcentaje del recaudo de cartera Obligaciones laborales a corto y largo plazo Cumplimiento con los pagos tributarios	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Papelería Equipos de oficina Útiles de oficina Sistema de comunicación Software contable y financiero Equipos de cómputo Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Margen neto de ganancia <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Utilidad neta / ventas netas)*100</li> </ul> </li> <li>- Rentabilidad bruta <ul style="list-style-type: none"> <li>o Utilidad bruta / Ventas</li> </ul> </li> <li>- Nivel de endeudamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>o (Pasivo total / Activo total)*100</li> </ul> </li> <li>- Capital de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Activo corriente - Pasivo corriente</li> </ul> </li> <li>- Recaudo de Cartera: <ul style="list-style-type: none"> <li>o % Recaudado / % Facturado</li> </ul> </li> </ul>	Ley 1607 de 2012 Código de Comercio Estatuto Tributario Decreto 2649 de 1993 Decreto 2650 de 1993

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:

**Anexo 1.7: Proceso . Gestión Administrativa**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	CÓDIGO: CP-GA-07
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-GA- 07. Caracterización del proceso de Gestión Administrativa	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input checked="" type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias para adquirir convenios empresariales y con otras EPS para ampliar la participación del mercado.	
<b>ALCANCE</b>	Este proceso aplica para la gestión administrativa desde el área de mercadeo con el fin de realizar convenios con EPS y empresas para incrementar la participación en el mercado.	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Administrador	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
	Necesidades del Centro Oftalmológico en realizar convenios (Gestión Estratégica)	Elaborar plan de mercadeo información y comunicación institucional con base en las necesidades.	Convenios empresariales realizados (Gestión Financiera y Contable / Gestión Estratégica)	
	Necesidades en divulgar y comunicar los servicios ofertados del Centro Oftalmológico (Gestión Estratégica)	Elaborar una lista de referidos empresariales y entidades de salud. Elaborar el plan de portafolios (Brochure de servicios)	Convenios con Entidades Promotoras de Salud (Gestión Financiera y Contable)	
		<b>HACER</b>		
		Gestionar y ejecutar el plan de Mercadeo. Elaboración de material de apoyo gráfico y/o audiovisual de la gestión institucional Divulgar y comunicar todos los planes, proyectos y programas aprobados.	Publicidad y promoción de los servicios (Gestión Estratégica)	
		<b>VERIFICAR</b>		
		Verificar el material de publicidad y promoción antes de ser enviado o mostrado a las entidades interesadas.		
		<b>ACTUAR</b>		
		Formular e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora. Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.		



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**CÓDIGO: CP-GA-07**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 2 de 2**

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Administrador Asesora Comercial	Cantidad de convenios establecidos. Incremento de las ventas	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.2, 4.2.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Equipos de oficina Equipos de cómputo y software Redes de comunicación e información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en los convenios empresariales efectuados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Número de empresas con las que se firmó un convenio / Número de Empresas para Convenios contactadas</li> </ul> </li> <li>- Eficiencia en los convenios con EPS efectuados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Número de EPS con las que se firmó un convenio / Número de EPS para Convenios contactadas</li> </ul> </li> <li>- Gestión de Cartera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (% Recaudado / % Facturado)</li> </ul> </li> </ul>	

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:

**Anexo 1.8: Proceso . Gestión de Calidad**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: CP-GCA-08
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-GCA- 08. Caracterización del proceso de Gestión de calidad		<b>TIPO DE PROCESO</b> <input checked="" type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input type="radio"/> DE APOYO	
<b>OBJETIVO</b>	Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008			
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad			
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Administrador Coordinador de Calidad			
<b>ENTRADAS</b>		<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>
		<b>PLANEAR</b>		
Norma ISO 9001:2008 (Ente Certificador)  Documentos y registros internos y externos del SGC. (Todos los procesos)  Hallazgos y resultados de auditorías internas. (Todos los procesos)  Análisis de datos. (Todos los procesos)  Política y objetivos de calidad. (Gestión Estratégica)  Producto y servicio no conforme. (Todos los procesos)  Evaluación de satisfacción al cliente. (Todos los procesos)		Planeación de las reuniones del comité de Coordinación de calidad para revisión del SGC. Planeación del control de documentos del centro oftalmológico. Planeación al control de registros. Planeación de las directrices para la toma de decisiones en las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Planeación para la identificación del producto no conforme. Planear las auditorías internas que se realicen al SGC. Elaborar estrategias o planes de mejora para mantener el SGC.	Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros (Todos los procesos)  Disposición de los documentos en el sitio de uso. (Todos los procesos)  Resultados de indicadores de gestión publicados. (Todos los procesos)	
		<b>HACER</b>		
		Realizar reuniones de mejoramiento continuo según los cambios propuestos al SGC. Apoyar todos los procesos para el levantamiento de la documentación. Realizar listado maestro de documentos y registros. Controlar los documentos de origen interno y externo. Determinar y consolidar los indicadores de Gestión de todos los procesos. Coordinar con el proveedor el índice de satisfacción, realización de mediciones y consolidar resultados. Elaborar informes de auditorías internas. Revisar las causas de las No conformidades actuales y problemas potenciales.	Informe de la revisión del sistema por la alta dirección. (Todos los procesos)  Informes de la auditoría interna del SGC. (Todos los procesos) Acciones preventivas, correctivas y de mejora. (Todos los procesos) Evaluación e Información del desempeño del sistema de calidad. (Todos los procesos) Documentos aprobados (Todos los procesos).	



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE CALIDAD**

**CÓDIGO: CP-GCA-08**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 2 de 2**

	<b>VERIFICAR</b>	
	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento del SGC. Verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas que se planean en todos los procesos.</p> <p>Realizar seguimiento a los indicadores de gestión en los procesos.</p> <p>Verificar en la alta dirección que se realiza la revisión del SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento del control de documentos internos y externos.</p>	
	<b>ACTUAR</b>	
	<p>Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora</p> <p>Reprogramar las auditorías internas del SGC.</p>	

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
<p>Administradora</p> <p>Coordinador de calidad.</p> <p>Comité de calidad.</p> <p>Audidores de calidad.</p>	<p>Seguimiento a la toma de acciones correctivas, preventivas, producto no conforme, control de documentos y registros.</p> <p>Seguimiento al desempeño del sistema cada 3 meses.</p>	<p>Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.4.2, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2</p>
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
<p>Equipos de cómputo</p> <p>Equipos de oficina</p> <p>Internet</p> <p>Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o No.de acciones correctivas cerradas con eficacia/No. de acciones correctivas levantadas.</li> </ul> </li> <li>- Evaluación de la eficacia de las acciones preventivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o No.de acciones preventivas cerradas con eficacia/No. de acciones preventivas detectadas.</li> </ul> </li> <li>- Gestión de Auditorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>o No de Auditorías Realizadas / No de Auditorías Planificadas.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ley 1438 del 2011</p> <p>Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.</p> <p>Resolución 1441 del 2013.</p> <p>Resolución 1445 de 2006</p>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: CP-GCA-08</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 2 de 3</b>

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:
---	---	--

**Anexo 1.9: Proceso . Gestión Estratégica**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	CÓDIGO: CP-GE-09
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 2

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	CP-GE - 09. Caracterización del proceso de Gestión estratégica	<b>TIPO DE PROCESO</b>  <input checked="" type="radio"/> DE DIRECCIÓN <input type="radio"/> DE OPERACIÓN <input type="radio"/> DE APOYO
<b>OBJETIVO</b>	Definir las políticas, objetivos y lineamientos necesarios para el funcionamiento eficaz y eficiente del SGC.	
<b>ALCANCE</b>	Comprende todas las actividades que el centro oftalmológico desarrolla para el logro de su razón de ser; desde la planeación estratégica, hasta la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Gerente General Administrador	

ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
Información interna y externa (Todos los procesos internos)	Normatividad (Entes reguladores)	Desarrollar el plan estratégico del centro oftalmológico integrando todos los procesos y áreas para la prestación del servicio. Programar reuniones con socios y directivos para proyectar las metas y objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.	Actas de reunión. (Todos los procesos)	Directrices y lineamientos estratégicos, misión, visión, objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos y actualizados. (Todos los procesos)
		<b>HACER</b>		
		Determinar acciones y estrategias a implementar con asignación de compromisos, funciones, responsable y fecha límite de ejecución en cada área de la institución.	Planes de mejoramiento (Todos los procesos).	
		<b>VERIFICAR</b>		
		Revisión de la información y verificación de la efectividad de las estrategias y decisiones tomadas en el horizonte de tiempo determinado. Si estas acciones no contribuyeron al logro de los objetivos estratégicos de la institución se determina nuevas soluciones o planes de acción a seguir.		
		<b>ACTUAR</b>		
		Establecer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora.		

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO: CP-GE-09</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

<b>RECURSOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>HUMANOS</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	<b>GENERALES</b>
Gerente General Administrador Socios	Cumplimiento de objetivos planeados Seguimiento a los planes de mejoramiento Seguimiento al cumplimiento de los programas y proyectos establecidos por la dirección. Cumplimiento de los requerimientos establecidos por los organismos de vigilancia y control. Auditorías Internas.	Norma NTC-ISO 9001:2008 numeral 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.-1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.4.2, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
<b>FÍSICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>
Equipos de cómputo Medios de comunicación Infraestructura	- Seguimiento a los planes: <ul style="list-style-type: none"> <li>o No. metas del plan ejecutadas / No. de metas del plan programadas.</li> </ul>	

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:

**ANEXO 2: RESUMEN  
APLICABILIDAD  
PROCESOS CON  
REQUERIMIENTOS NTC  
ISO 9001:2008**



**TABLA RESUMEN APLICABILIDAD  
REQUISITOS NTC ISO 9001: 2008**

CÓDIGO: N/A

VERSIÓN No: 1

Página 1 de 3

REQUISITOS / PROCESOS	PROCESO CONSULTA OFTALMOLÓGICA	PROCESO CONSULTA OPTOMETRÍA	PROCESO VENTA DE SUMINISTROS ÓPTICOS	PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA
<b>4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>									
4.1 Requisitos generales			X	X	X	X		X	X
4.2 Requisitos de la documentación	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.1 Generalidades			X					X	X
4.2.2 Manual de Calidad			X					X	X
4.2.3 Control de documentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.4 Control de registros	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>									
5.1 Compromiso de la dirección								X	X
5.2 Enfoque al cliente			X					X	X
5.3 Política de la calidad			X					X	X
5.4 Planificación								X	X
5.4.1 Objetivos de la calidad								X	X
5.4.2 Planificación del sistema de la calidad								X	X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación								X	X
5.5.1 Responsabilidad y autoridad								X	X
5.5.2 Representante de la dirección								X	X
5.5.3 Comunicación interna								X	X
5.6 Revisión por la dirección								X	X
5.6.1 Generalidades								X	X
5.6.2 Información de entrada para la revisión								X	X
5.6.3 Resultados de la revisión								X	X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>									
6.1 Provisión de recursos				X	X				
6.2 Recursos humanos	X	X			X		X		
6.2.1 Generalidades	X	X			X		X		
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	X	X			X		X		
6.3 Infraestructura	X	X			X		X		
6.4 Ambiente de trabajo					X				



**TABLA RESUMEN APLICABILIDAD  
REQUISITOS NTC ISO 9001: 2008**

CÓDIGO: N/A

VERSIÓN No: 1

Página 2 de 3

REQUISITOS / PROCESOS	PROCESO CONSULTA OFTALMOLÓGICA	PROCESO CONSULTA OPTOMETRÍA	PROCESO VENTA DE SUMINISTROS ÓPTICOS	PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>									
7.1 Planificación de la realización del producto	x	x	x				x		
7.2 Procesos relacionados con el cliente	x	x	x				x		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	x	x	x				x		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	x	x	x				x		
7.2.3 Comunicación con el cliente	x	x	x				x		
7.3 Diseño y desarrollo									
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo									
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo									
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo									
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo									
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo									
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo									
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo									
7.4 Compras				x					
7.4.1 Proceso de compras				x					
7.4.2 Información de las compras				x					
7.4.3 Verificación de los productos comprados				x					
7.5 Producción y prestación del servicio	x	x	x				x		
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	x	x	x				x		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	x	x	x				x		
7.5.3 Identificación y trazabilidad	x	x	x				x		
7.5.4 Propiedad del cliente	x	x	x				x		
7.5.5 Preservación del producto	x	x	x				x		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	x	x	x				x		



**TABLA RESUMEN APLICABILIDAD  
REQUISITOS NTC ISO 9001: 2008**

CÓDIGO: N/A

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

REQUISITOS / PROCESOS	PROCESO CONSULTA OFTALMOLÓGICA	PROCESO CONSULTA OPTOMETRÍA	PROCESO VENTA DE SUMINISTROS ÓPTICOS	PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>									
8.1 Generalidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.2 Seguimiento y medición	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.2.1 Satisfacción del cliente	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.2.2 Auditoría interna	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.3 Control del producto no conforme	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.4 Análisis de datos	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5 Mejora	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5.1 Mejora continua	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5.2 Acción correctiva	x	x	x	x	x	x	x	x	x

# **ANEXO 3: MANUAL DE CALIDAD**

# MANUAL DE CALIDAD

# PREVISIÓN PLUS S.A.S.

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
PREVISIÓN PLUS S.A.S.

Fecha:

REVISÓ

Coordinador de Calidad  
PREVISIÓN PLUS S.A.S.

Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
PREVISIÓN PLUS S.A.S.

Fecha:

## INTRODUCCIÓN

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un proceso continuo y su efectividad en el largo plazo depende del compromiso de todos y del mejoramiento permanente de este.

La finalidad de este manual es describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro Oftalmológico Previsión Plus S.A.S. y evidenciar de qué forma la empresa cumple con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008, teniendo en cuenta los objetivos, políticas, responsabilidades, autoridad y recursos que permiten el adecuado funcionamiento y mejoramiento continuo del sistema.

Este manual se diseñó como herramienta para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para dar a conocer a nuestros pacientes y demás partes interesadas nuestro compromiso en ofrecer servicios de calidad, basados en una gestión de humanización y seguridad en la atención.

## CAPÍTULO 1

### GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

#### 1.1. Reseña Histórica

PREVISIÓN inició hace 15 años en el mercado como fruto de la idea de asociación entre un optómetra y un oftalmólogo con el fin de prestar un servicio integral y de calidad con sentido social en el área de la salud visual, la cual es su objeto de habilitación en el sistema de salud. Adicional otra línea de negocio es ofrecer suministros ópticos.

Inicialmente estuvo ubicado en el municipio de Floridablanca, diagonal a la plaza principal con el nombre Centro Oftalmológico PREVISIÓN S.H. y ha tenido desde entonces varios cambios de domicilio, hasta encontrarse hace 2 años su sede principal ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en la calle 52 No. 30-85 Local 104 y cuenta además con una sucursal en el municipio de Charalá . Santander.

En el año 2011 cambió su razón social a Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., como respuesta a la necesidad de abrir el mercado, para poder realizar contratación con entidades que así lo requerían, y siendo ésta la razón que motivó a la necesidad de implantar un modelo de gestión de calidad para la empresa, objetivo principal de este proyecto. Actualmente el fuerte de la organización es la venta de suministros ópticos, no sólo por venta directa, sino además por referenciación de prescripciones ópticas de Oftalmólogos y Optómetras del área metropolitana de Bucaramanga, y de la realización de Brigadas en otros municipios de Santander. En segundo orden, se realiza consulta de Optometría, Oftalmología general y especializada.

#### 1.2. Infraestructura y Servicios

- Consulta Oftalmológica
- Consulta Optométrica
- Adaptación de lentes de contacto
- Óptica

### 1.3. Direccionamiento Estratégico

#### MISIÓN

El Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. es una Institución de salud que presta un servicio integral de consulta de optometría, oftalmología y suministros ópticos, con el apoyo de profesionales altamente capacitados con sólida experiencia y prestigio en el mercado; buscando una cultura de educación, prevención, diagnóstico, tratamiento y mejoramiento de la calidad visual de sus clientes a través de un excelente y confiable servicio.

#### VISIÓN

Ser en el 2020 un Centro Oftalmológico avanzado con infraestructura propia, líder en la región santandereana; reconocido por la calidez, oportunidad y confiabilidad en el servicio, por el avance tecnológico y la competencia del personal para lograr, en todas sus acciones, el mejoramiento visual de los clientes.

#### VALORES

- *Calidez:* Brindar a los usuarios una atención humana, que marque la diferencia, y les permita percibir un trato especial por parte del equipo de trabajo.
- *Ética:* Somos íntegros y coherentes entre lo que pensamos, hacemos, decimos y sentimos.
- *Oportunidad:* Atención al usuario en el menor tiempo posible desde que solicita el servicio, en el momento acordado, y despacho puntual del producto solicitado.

#### PRINCIPIOS

En PREVISIÓN se trabaja bajo los siguientes principios:

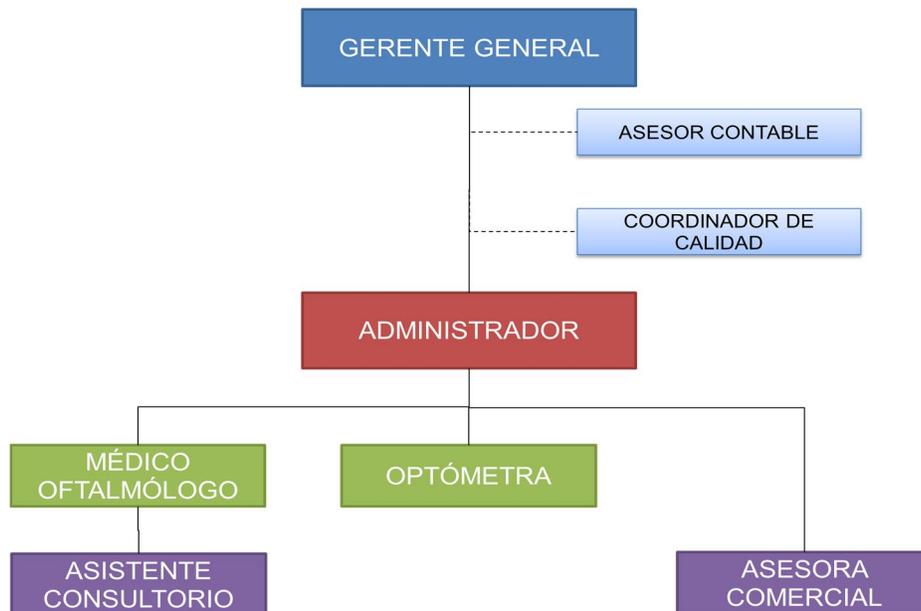
- Fomentar un ambiente de trabajo que garantice el respeto por el ser humano, la integridad y la justicia
- Brindar un servicio de calidad, motor para el trato humanizado y seguro que requieren nuestros pacientes.

- Velar por los intereses de los socios de tal manera que se logre la rentabilidad esperada

#### 1.4. Estructura Organizacional

PREVISIÓN cuenta con una estructura organizacional vertical por unidades funcionales. El servicio de consulta oftalmológica, de optometría y de venta de suministros ópticos pertenece a la dirección administrativa del centro tal como se presenta en la Figura 3.1 y cuenta con un total de 5 cargos distribuidos así: 2 Asesoras Comerciales encargadas de la atención al público en la venta de suministros ópticos y 1 Auxiliar del Consultorio Médico, 1 Oftalmólogo y 1 Optómetra encargados de la prestación del servicio de salud visual.

**Figura 3:** Estructura Organizacional de PREVISIÓN S.A.S.



## CAPÍTULO 2

### CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 2.1. Objetivo

Definir las directrices generales del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Oftalmológico Previsión Plus S.A.S. de Bucaramanga con el fin de establecer, documentar, implementar y mantener la integridad del mismo, de conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y la Planeación Estratégica de la Institución.

#### 2.2. Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para el Centro Oftalmológico aplica sólo para los servicios asistenciales de consulta oftalmológica y de optometría dirigidos al bienestar de la salud visual de los clientes apoyados de servicios de asesoría en la adquisición de suministros ópticos.

#### 2.3. Exclusiones

Para el Centro Oftalmológico Previsión Plus S.A.S. no se excluyen ninguno de los numerales de la norma ISO 9001:2008, ya que los requisitos de la misma aplican en todos los procesos misionales de la institución en cuanto al diseño y desarrollo de los productos enviados a laboratorios y el control de los dispositivos de seguimiento y control utilizados para la toma de medidas oculares y revisión de los lentes enviados a laboratorio.

## CAPITULO 3 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 3.1. Política de la Calidad

En PREVISIÓN, la calidad en el servicio es fundamental para el logro de la misión institucional, por ello, la Política de la Calidad ha sido definida por la Dirección Administrativa del servicio, con base en la misión, visión, valores y principios institucionales ya establecidos.

*El Centro Oftalmológico PREVISIÓN S.A.S. se compromete a ofrecer servicios integrales de salud a nivel de oftalmología y optometría, así como en la venta de suministros ópticos con eficiencia y eficacia, procurando la satisfacción de las necesidades de nuestros pacientes, enmarcado en una política de seguridad y humanización en la atención. Enfatizando en la verificación, control y mejoramiento continuo de los procesos, así como en la constante formación de un talento humano competente y de contar con una tecnología adecuada para la prestación de los servicios.*

### 3.2. Objetivos de Calidad

La planificación de la calidad es realizada a partir de la elaboración de los objetivos específicos para los procesos misionales. Estos objetivos específicos son medidos y controlados por los responsables de cada una de las unidades y revisados por la alta Dirección.

- Lograr la satisfacción de nuestros pacientes desarrollando programas de atención al usuario, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas frente a los servicios prestados por la institución.
- Incrementar la seguridad del paciente en los cuidados que recibe, mediante la adopción de medidas que minimicen el riesgo en la práctica asistencial contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema integral de calidad.

- Dotar de infraestructura física, equipamiento, acondicionamiento, tecnología y recursos humanos comprometidos a prevenir y mejorar el estado de salud del paciente.
- Fortalecer las competencias del personal a todo nivel.
- Implementar procesos de monitoreo, evaluación, auditoría interna en forma continua, sistematizada, documentada como evidencia de mejoramiento continuo.

### 3.3. Compromiso de la Dirección

La Alta Gerencia de PREVISIÓN se compromete con el proyecto de calidad y formarán parte activa del mismo, Además, informarán y se educarán en calidad a los empleados, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos planteados y el Sistema implementado mejore continuamente.

Para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad es necesario que todas las actividades ejecutadas se vean respaldadas durante el diseño, implementación y desarrollo de los procesos. Así como también, es fundamental cultivar una cultura de calidad.

Adicionalmente, los compromisos de la Alta Gerencia incluyen:

- Asegurar una comunicación efectiva en la organización,
- Establecer la política de calidad;
- Establecer los objetivos de calidad, los cuales deben ser claros y medibles
- Realizar periódicamente las revisiones por la dirección y por último,
- Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades propias de la organización.

### 3.4. Representante de la Dirección

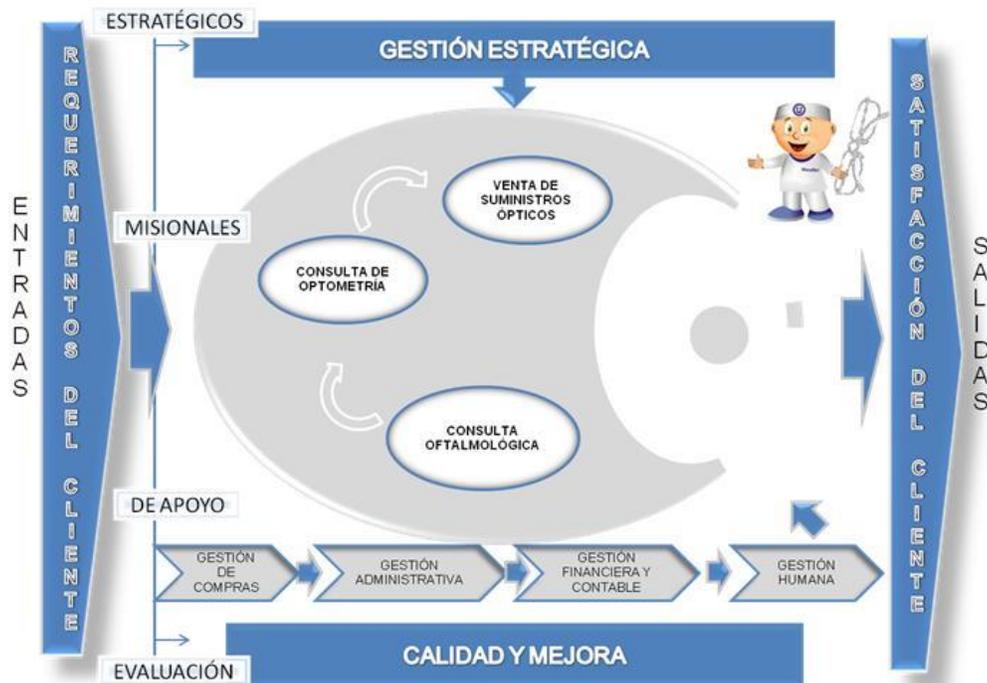
La Gerencia de PREVISIÓN ha designado como su representante al Coordinador de Calidad, el cual con independencia de otras responsabilidades asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad, informando a la Gerencia sobre su desempeño y cualquier necesidad de

mejora, promoviendo la concientización a todos los niveles de la organización sobre el cumplimiento de los requisitos del cliente.

### 3.5. Mapa y Caracterización de Procesos

Se han identificado los procesos necesarios para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad, estos se encuentran designados en el mapa de proceso que se muestra en la Figura 2.

**Figura 4:** Mapa de Procesos de PREVISIÓN S.A.S.



Cada uno de los procesos identificados en el anterior mapa se caracterizan, identificando objetivo, responsable, actividades de entrada y salida, proveedores, clientes, entre otros. En el anexo correspondiente se muestra las caracterizaciones de cada uno de los procesos:

## CAPITULO 4

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En éste numeral se describe el Sistema de Gestión de Calidad del Centro oftalmológico Previsión Plus bajo los numerales de la norma ISO 9001:2008.

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 4.1. Requisitos generales

PREVISIÓN ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de calidad que mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional NTC.ISO 9001:2008.

PREVISIÓN S.A.S.:

- a) Ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación., así como su secuencia e interacción. Esto conforme al Mapa de Proceso y las Caracterizaciones (CP-COF-01, CP-COP-02, CP-VSO-03, CP-GC-04, CP-GTH-05, CP- GFC-06, CP-GA-07, CP-GCA-08, CP-GE-09)
- b) Ha determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, claramente establecidos en las caracterizaciones y los procedimientos,
- c) Se ha asegurado de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- d) Realiza el seguimiento, la medición cuando es aplicable y el análisis de estos procesos, mediante los indicadores establecidos en cada proceso, e
- e) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos mediante acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

## 4.2. Requisitos de la Documentación

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de PREVISIÓN incluye lo que se muestra en la Figura 3

**Figura 5:** Niveles en la Documentación de PREVISIÓN S.A.S.



Para la implementación de cada uno de los procedimientos se ha asignado como responsable al dueño de cada proceso, quien se encarga de elaborarlo, ajustarlo y darlo a conocer al personal involucrado en la aplicación del mismo.

### 4.2.2 Manual de la calidad

Este documento determina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S., con base a los requisitos de la norma NTC-ISO

9001:2008, en donde se establecen los procesos de la empresa y las respectivas responsabilidades, funciones y competencias requeridas por el personal de la compañía para la prestación del servicio (M-MC-01).

La elaboración de estos documentos se realizó con la participación del Administrador y del Coordinador de Calidad, quienes son los líderes de estos procesos.

#### 4.2.3 *Control de los documentos*

Los documentos del sistema de gestión de la calidad están controlados en PREVISIÓN S.A.S. mediante el ~~procedimiento~~ Procedimiento para el Control de Documentos+ P-CD-01, donde se encuentran definidos los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando es necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo que PREVISIÓN S.A.S. determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución,
- g) Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos, identificándolos en caso de conservarlos.

#### 4.2.4 *Control de los registros*

PREVISIÓN S.A.S. establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de

la calidad, para este fin tiene establecido el procedimiento para el Control de Registros+P-CR-02, donde define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros asegurándose de que estos permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1. Compromiso de la Dirección**

La Alta Gerencia con su participación activa en el establecimiento y seguimiento de los procesos, proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como la mejora continua de su eficacia:

### **5.2. Enfoque al Cliente**

La Alta Gerencia se asegura de que los requisitos de los clientes se cumplan conforme a lo establecido en los procesos misionales de la institución (Ver Caracterizaciones de los Procesos).

### **5.3 Política de Calidad**

La gerencia se ha asegurado que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada al propósito de PREVISIÓN S.A.S. al haber nacido de las necesidades de la misma.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos para los cuales fue concebida y de mejorar continuamente.
- c) Es comunicada y entendida dentro de los integrantes de la Empresa mediante reuniones, capacitaciones, publicaciones y actividades de refuerzo semestrales.
- d) Es revisada para su continua adecuación en la revisión por la dirección.

## 5.4. Planificación

### 5.4.1 *Objetivos de la calidad*

La Gerencia de PREVISIÓN S.A.S. establece los objetivos de la calidad, en las funciones y niveles pertinentes, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio.

### 5.4.2 *Planificación del sistema de gestión de la calidad*

La Alta Gerencia se asegura de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios. Los cambios pueden ser identificados por el Representante por la dirección o por el Gerente quienes analizan los ajustes a realizar.

## 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 5.5.1 *Responsabilidad y autoridad*

La Alta Gerencia ha definido las responsabilidades y autoridades en el Organigrama, en los procedimientos de cada área y en el Manual de Funciones (M-MF 02).

### 5.5.2 *Representante de la dirección*

La Gerencia de PREVISIÓN ha designado como su representante al Coordinador de Calidad, el cual con independencia de otras responsabilidades asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad, informando a la Gerencia sobre su desempeño y cualquier necesidad de mejora, promoviendo la concientización a todos los niveles de la organización sobre el cumplimiento de los requisitos del cliente.

### 5.5.3 Comunicación interna

La Gerencia ha establecido los siguientes procesos de comunicación considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad:

- Correo Electrónico.
- Comunicaciones Telefónicas
- Memorando de comunicación interna.
- Publicaciones en carteleras.
- Reuniones y/o Comités.

## 5.6. Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

La Gerencia realiza la revisión del sistema de gestión de la calidad de PREVISIÓN S.A.S. anualmente como se indica en el **Procedimiento de Revisión por la dirección+** (P-CR-03) para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección se encuentra especificada en la **Procedimiento de Revisión por la dirección+** (P-CR-03) y debe incluir:

- a) Los resultados de auditorías
- b) La retroalimentación del cliente, atención de quejas y reclamos, medición de la satisfacción
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) El seguimiento y el análisis de los indicadores de gestión
- e) El estado de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
- f) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión quedan registrados en los Informes Revisión por la Dirección y dependiendo de la naturaleza de las recomendaciones se toman las acciones necesarias.

Los resultados están orientados a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos y a la mejora del SERVICIO en relación con los requisitos del cliente.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1. Provisión de Recursos

PREVISIÓN S.A.S. determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia mediante auditorías externas, disposición de tiempo de su personal y el suministro de todos los implementos necesarios para su implementación y mantenimiento.

### 6.2. Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal vinculado a la institución que incide en la prestación del servicio, ha sido seleccionado para verificar su competencia tanto en educación y formación, como en experiencia y habilidades.

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

PREVISIÓN S.A.S.:

- a) Determina la competencia para el personal de acuerdo al cargo.

- b) Proporciona formación para satisfacer dichas necesidades como se encuentra determinado en la %Caracterización Proceso de Gestión Talento Humano+(CP-GTH-05),
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas mediante el formato %Evaluación de Desempeño+(F-ED-04)

### **6.3. Infraestructura**

PREVISIÓN S.A.S. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de sus servicios.

### **6.4. Ambiente de Trabajo**

PREVISIÓN S.A.S. asegura que el ambiente de trabajo se encuentra dentro de las condiciones necesarias para lograr la conformidad con los requisitos en el proceso de prestación de los servicios de oftalmología y optometría.

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1. Planificación de la Realización del Producto**

PREVISIÓN S.A.S. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad. Durante la planificación de la realización del servicio, PREVISIÓN S.A.S. determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para la prestación de servicios;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para la prestación de servicios así como los criterios para la aceptación del mismo;

- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y los resultados de la prestación del servicio cumplen los requisitos.

## 7.2. Procesos Relacionados Con El Cliente

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

PREVISIÓN S.A.S. determina:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la prestación del servicio.
- d) cualquier requisito adicional que PREVISIÓN S.A.S. considere necesario.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

PREVISIÓN S.A.S. revisa los requisitos relacionados con el servicio; esta revisión la realiza antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente y adicionalmente se asegura de que:

- a) están definidos los requisitos del servicio,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) PREVISIÓN S.A.S. tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

PREVISIÓN S.A.S. determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el servicio,
- b) las consultas, contratos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Los medios de comunicación con el cliente establecidos por la institución son:

- Vía telefónica
- Contacto Directo
- Buzón de sugerencias
- Encuesta de Satisfacción del Cliente (F-ESC-07)

### **7.3. Diseño y Desarrollo**

El numeral 7.3. *Diseño y desarrollo* es una exclusión del Sistema de Gestión de Calidad, ya que PREVISIÓN. no es un centro de investigación, las actividades que realiza están previamente establecidas en guías de atención clínica basadas en evidencia y protocolos técnicos que respaldan la práctica de los profesionales.

### **7.4 Compras**

#### *7.4.1 Proceso de compras*

PREVISIÓN S.A.S. asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependiendo del impacto en la prestación del servicio.

PREVISIÓN S.A.S. evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la institución. Se tienen establecidos los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Evidenciado en los siguientes documentos:

- Procedimiento de Compras (P-COM-10)

- Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores (P-SERP-09)
- Listado Maestro de Proveedores (F-LMP-10)
- Registro Interno de Proveedores (F-RIP-09)
- Evaluación y Selección de Proveedores (F-EP-11)
- Reevaluación de Proveedores (F-REP-12)

#### *7.4.2 Información de las compras*

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### *7.4.3 Verificación de los productos comprados*

PREVISIÓN S.A.S. establece e implementa la inspección y otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados en el Procedimiento de Compras+(P-COM-10).

### **7.5. Producción y Prestación del Servicio**

#### *7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio*

PREVISIÓN S.A.S. planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describe las características del servicio,
- b) el uso del equipo apropiado,

c) la implementación del seguimiento y de la medición, y

Cada uno de los procesos operativos cuenta con los Manuales, procedimientos, instructivos y guías de manejo para que el desempeño de sus labores sea el adecuado.

El personal responsable de la parte asistencial en PREVISIÓN S.A.S., se asegura de dar todas las instrucciones necesarias para que los subalternos realicen correctamente las actividades, además de asegurar y controlar todas las etapas de los procedimientos.

La institución realiza un seguimiento y verificación de cada una de las actividades contempladas en el proceso de atención, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y demás normas complementarias que permiten brindar al usuario una atención segura.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

PREVISIÓN S.A.S. valida los procesos de prestación del servicio mediante seguimiento a través la aplicación de las guías e instructivos y aprobación de acuerdo a los parámetros establecidos.

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

La institución realiza la trazabilidad del servicio mediante los registros de atención de la historia clínica del paciente, la cual se identifica con el número de cédula, pasaporte o cédula de extranjería.

#### 7.5.4 Propiedad del cliente

PREVISIÓN S.A.S. cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

La Historia Clínica es custodiada por PREVISIÓN S.A.S. de acuerdo a la normatividad vigente. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, PREVISIÓN informa de ello al paciente y registra la información en el formato %Registro Producto o Servicio No Conforme+ (F-RPSNC-05).

#### *7.5.5 Preservación del producto*

PREVISIÓN S.A.S. preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

### **7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición**

PREVISIÓN S.A.S. determina el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados. Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se:

- a) Calibra o verifica o ambos a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.
- b) Ajusta o reajusta según sea necesario;

Además, PREVISIÓN S.A.S. evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. PREVISIÓN S.A.S. toma las acciones apropiadas sobre el equipo y el servicio. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. Generalidades

PREVISIÓN S.A.S. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, PREVISIÓN S.A.S. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se tienen las encuestas de satisfacción como método para obtener y utilizar dicha información.

#### 8.2.2 Auditoría interna

La institución, realiza auditorías internas de calidad, con el fin de determinar si se cumplen los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y los requisitos establecidos por la organización.

Se tiene un procedimiento documentado, en el que se encuentran definidas las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar de auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. Documento identificado como ~~Procedimiento de auditorías internas~~+(P-AI-07).

### *8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos*

PREVISIÓN S.A.S. aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. A los diferentes procesos que se identifican en el mapa de procesos, se les ha diseñado un indicador para medir su gestión, sus entradas, salidas, tendencias, comparativos con otros periodos y mejoramiento. Los procesos también se miden con las actividades de soporte, como auditorias internas, revisión por la dirección, acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

### *8.2.4 Seguimiento y medición del servicio*

PREVISIÓN S.A.S. hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Se realiza en las diferentes etapas de su ejecución de acuerdo con las disposiciones planificadas, donde queda establecido quien tiene la autoridad para determinar que un servicio está concluido y que se ha prestado a satisfacción del cliente.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto /servicio.

## **8.3. Control Del Producto No Conforme**

PREVISIÓN S.A.S. asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. PREVISIÓN S.A.S. ha establecido en el procedimiento documentado de control de producto / servicio no conforme (P-CPSNC-05) los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Se mantienen registros mediante el formato Registro de producto / servicio no conforme (F-RPSNC-05) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

## 8.4 Análisis de Datos

PREVISIÓN S.A.S. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, (véase 8.2.3 y 8.2.4) y
- d) los proveedores (véase 7.4) .

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

PREVISIÓN S.A.S. mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, así como de la revisión por la dirección.

### 8.5.2 Acción correctiva

PREVISIÓN S.A.S. toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.



Se tiene establecido un procedimiento documentado de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (P-ACPM-06), y éstas se registran en el respectivo formato (F-SACPM-06)

### *8.5.3 Acción preventiva*

PREVISIÓN S.A.S. determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se tiene establecido un procedimiento documentado de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (P-ACPM-06), y éstas se registran en el respectivo formato (F-SACPM-06)

## BIBLIOGRAFÍA

HOGAR SAN RAFAEL. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad. Mayo 2007. Págs. 35.

CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LIERAS ACOSTA. Manual de Calidad. Mayo 2007. Págs. 31.

ANDCOM LTDA. SOLUCIONES INTEGRALES. Manual de Calidad y otros documentos del SGC. Septiembre 2006. Págs. 33.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2008

# **ANEXO 4: MANUAL DE FUNCIONES**

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Asesor Comercial	Código:
Área: Ventas	Dependencia: Administración	Cargos iguales: 1

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Ejecutar labores en cuanto a la venta de suministros ópticos, recibéndolos, clasificándolos, despachándolos e inventariarlos adecuadamente para cumplir con los requerimientos del área y brindar asesoría al usuario para adquirir monturas y lentes según los requisitos del mismo.

### 3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN

Cargo Jefe inmediato:	Administrador
-----------------------	---------------

### 4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Asignar citas de consulta oftalmológica y de optometría a los pacientes.
2. Recibir el trabajo del cliente en cuanto a monturas y lentes para enviarlas a laboratorios.
3. Tomar las medidas pupilares del paciente necesarias para realizar el trabajo.
4. Atender al público las quejas, dudas y reclamos que presente el usuario.
5. Orientar al usuario en la selección de la montura y lentes según la fórmula médica.
6. Diligenciar el formato de orden de pedido a los laboratorios.
7. Enviar los trabajos solicitados por el usuario a los laboratorios oftalmológicos y registrar el control de fechas de envío y recepción.
8. Comunicar a los clientes el trabajo terminado para reclamarlo al punto de atención o enviarlos cuando sea necesario.
9. Realizar los arreglos de monturas, colocar tornillos y otros accesorios que no realice los laboratorios.
10. Realizar facturas de compra a los clientes y manejar el flujo de caja existente
11. Verificar que las características de las monturas que se envían a laboratorios lleguen en buenas condiciones físicas para entregar al usuario.
12. Rectificar saldos pendientes del usuario cuando realiza un abono al trabajo.
13. Mantener en orden y limpio el punto de atención del usuario y consultorios médicos.
14. Elaborar inventarios parciales y periódicos de las monturas existentes en el punto de venta.
15. Surtir los stands de suministros ópticos que se requieran para la prestación de servicio.
16. Organizar las brigadas de salud, ordenar archivos de documentos.
17. Realizar las demás funciones delegadas por el jefe inmediato

### 5. COMPETENCIAS

Educación	Técnico en Atención al Cliente
Experiencia	Un (1) año ocupando cargos similares en el manejo de ventas de suministros ópticos
Formación	Curso Manejo de Excel (mínimo 40 horas) Curso básico en lentes y monturas (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Comunicación asertiva (Nivel medio)	Gestión
Manejo de software (Nivel alto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Externas: Con clientes y Proveedores
Por Supervisión	N/A.
Por información confidencial	Media. Relacionada con existencias de inventarios y manejo de caja
Por dineros	Hasta el monto permitido por la Administración
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de cómputo, existencias de monturas y otros suministros ópticos.

**8. ESFUERZOS**

Esfuerzo mental-numérico Esfuerzo visual
---

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina
---

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la postura durante la realización de las actividades laborales Psicosocial en atención al público Químico en la exposición de material particulado en la zona de trabajo.
---

**ELABORADO POR:**

**REVISADO POR:**

**APROBADO POR:**

Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del cargo	Asistente Consultorio	Código:
Área: Servicio de consulta	Dependencia: Administración	Cargos iguales: 0

**2. MISIÓN DEL CARGO**

Apoyar al Médico Oftalmólogo en la prestación del servicio y mantener en optimas condiciones el consultorio, los equipos, el instrumental y los materiales para el mejor aprovechamiento de los recursos y el tiempo.

**3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN**

Cargo Jefe inmediato:	Médico Oftalmólogo
-----------------------	--------------------

**4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Informar al Médico Oftalmólogo sobre las citas y requerimientos de equipos, materiales e instrumental.
2. Dar atención cordial y oportuna a los usuarios que lo soliciten.
3. Dar, cancelar, cambiar y confirmar las citas, de acuerdo a la disponibilidad horaria del Médico Oftalmólogo, necesidades del usuario y tiempo que demande procedimiento.
4. Permanecer en el consultorio cuando el Médico Oftalmólogo esté atendiendo al usuario.
5. Preparar, y disponer el instrumenta, materiales y equipos para la atención oftalmológica.
6. Preparar al paciente para la realización de la consulta.
7. Esterilizar y organizar los instrumentos de trabajo.
8. Llevar registro de la atención de los pacientes.
9. Conservar una presentación personal adecuada, conforme al trabajo que desempeña.
10. Mantener el consultorio en perfecto estado de aseo, orden y presentación.
11. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

**5. COMPETENCIAS**

Educación	Título Técnico de Auxiliar de Enfermería
Experiencia	Acreditar experiencia laboral dos (2) años como mínimo
Formación	Curso para manejo equipo biomédicos . optometría y/o oftalmología- (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Gestión médica (Nivel medio)	Gestión
Manejo de equipos ópticos (Nivel experto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con Médico Oftalmólogo. Relaciones Externas: Pacientes
Por Supervisión	N/A.
Por información confidencial	Historias clínicas
Por dineros	N/A:
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de oficina y ópticos requeridos para realizar su labor.

**8. ESFUERZOS**

Mental y visual

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la exposición a movimientos repetitivos  
Psicosocial en la intensa jornada de trabajo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Médico Oftalmólogo	Código:
Área: Servicio de consulta	Dependencia: Administración	Cargos iguales: 0

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Realización de labores profesionales en actividades de promoción y prevención del paciente con problemas visuales.

### 3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN

Cargo Jefe inmediato:	Administrador
-----------------------	---------------

### 4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Prestar atención a la consulta de oftalmología del paciente.
2. Realizar mediciones de la presión intra ocular.
3. Brindar y dar información al paciente de la educación sanitaria oftalmológica preventiva.
4. Efectuar el control médico oftalmológico.
5. Realizar la evaluación oftalmológica del paciente.
6. Realizar las respectivas mediciones de agudeza visual
7. Solicitar los datos generales del paciente y diligenciarlos en las historias clínicas.
8. Diligenciar la anamnesis del paciente en la historia clínica.
9. Determinar el diagnóstico de la consulta e informar al paciente controles, tratamientos y cuidados.
10. Entregar al usuario las ordenes necesarias para el tratamiento que requiere.
11. Planear y realizar brigadas de salud visual en pueblos cercanos de la región.
12. Asesorar al usuario en los beneficios de los productos ópticos para la corrección de la vista según necesidades económicas y otros factores.
14. Hacer seguimiento y control a los pacientes que presentan problemas visuales.
15. Remitir al paciente al médico especialista según problema visual.
16. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

### 5. COMPETENCIAS

Educación	Título Profesional de Médico Especialista en Oftalmología y con Tarjeta Profesional
Experiencia	Acreditar experiencia laboral dos (2) años como mínimo
Formación	Curso para manejo equipo biomédicos . optometría y/o oftalmología- (mínimo 40 horas)

### 6. HABILIDADES (VER ANEXO A)

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Gestión médica (Nivel medio)	Gestión
Manejo de equipos ópticos (Nivel experto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con auxiliar de consultorio. Relaciones Externas: Pacientes
Por Supervisión	Supervisa las actividades del Auxiliar de Consultorio.
Por información confidencial	Historias clínicas
Por dineros	N/A:
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de oficina y ópticos requeridos para realizar su labor.

**8. ESFUERZOS**

Mental y visual

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la exposición a movimientos repetitivos  
Psicosocial en la intensa jornada de trabajo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del cargo	Optómetra	Código:
Área: Administrativa	Dependencia: Administración	Cargos iguales: 0

**2. MISIÓN DEL CARGO**

Realizar las actividades relacionadas con el examen y agudeza visual para diagnosticar problemas de la visión de los pacientes con el fin de desarrollar un plan del tratamiento para la mejora de la salud visual en los usuarios.

**3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN**

Cargo Jefe inmediato: Administrador

**4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Atender las consultas de optometría de manera oportuna, cálida y confiable.
2. Realizar examen de optometría.
3. Llenar datos generales del paciente.
4. Asesorar en la elección de monturas y tipo de lentes.
5. Prescribir la fórmula óptica para entregar al usuario.
6. Realizar el control de calidad de los trabajos terminados con el Lensómetro.
7. Realizar las revisiones a los reclamos de los pacientes.
8. Adaptar los lentes de contacto a los usuarios que lo solicite.
9. Realizar los controles a los pacientes según el tratamiento y diagnóstico detectado.
10. Mantener limpios y revisar los equipos optométricos.
11. Planear y organizar brigadas a los pueblos cercanos a la región Santandereana.
12. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del centro oftalmológico y/o cargo.

**5. COMPETENCIAS**

Educación	Título profesional Optómetra
Experiencia	Acreditar experiencia laboral dos (2) años como mínimo
Formación	Curso para manejo equipo biomédicos . optometría y/o oftalmología- (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Gestión médica (Nivel medio)	Gestión
Manejo de equipos ópticos (Nivel experto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con auxiliar de consultorio (asesora comercial) Relaciones Externas: Pacientes
Por Supervisión	N/A.
Por información confidencial	Historias clínicas y formulas ópticas
Por dineros	N/A.
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de oficina y ópticos requeridos para realizar su labor.

**8. ESFUERZOS**

Mental y visual

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina

**10. RIESGOS**

Ergonómico por la exposición a movimientos repetitivos.  
Locativo en las condiciones de orden y aseo.  
Psicosocial en la intensa jornada de trabajo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Administrador	Código:
Área: Gerencia	Dependencia: Gerencia	Cargos iguales: 0

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Ejecutar labores de dirección, supervisión y control en la administración del Centro oftalmológico con el fin de garantizar una consulta oportuna, confiable y segura a los usuarios, facilitando la comercialización de suministros ópticos de alta calidad.

### 3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN

Cargo Jefe inmediato:	Gerencia
-----------------------	----------

### 4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Planificar, organizar, ejecutar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar, controlar las actividades administrativas asistenciales
2. Asesorar administrativa, asistencial, educativa y culturalmente a los servicios que comprende
3. Evaluar la eficiencia y la eficacia de la labor asistencial de los profesionales de la salud y administrativos adscritos a la dependencia.
4. Programar capacitaciones, reuniones con la alta gerencia en cuanto a la promoción de salud visual.
5. Gestionar y coordinar las actividades de marketing y ventas.
6. Coordinar las campañas programadas por la institución, campañas de promoción y prevención, entre otras, en pueblos cercanos a la región.
7. Mantener comunicación fluida con los órganos superiores, informar sobre la gestión y limitaciones para el desarrollo de la oficina.
8. Entregar a la asesora contable y financiera los informes de flujo de caja y realizar informes que le sean solicitados por la autoridad competente y/o la alta dirección.
9. Mantener y gestionar las relaciones con los clientes y proveedores.
10. Responsable del proceso de reclutamiento, selección, contratación y entrenamiento del personal asistencial y médico especialista.
11. Autorizar la realización de compras de insumos para el centro oftalmológico.
12. Proveer la consecución oportuna de los recursos para la correspondiente prestación de los servicios.
13. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del centro oftalmológico y/o cargo.

### 5. COMPETENCIAS

Educación	Título en Formación universitaria en Medicina y Tarjeta Profesional. Especialista en alta gerencia y/o Especialista en sistemas de gestión de calidad y auditorías internas.
Experiencia	Dos (2) años ocupando cargos a Nivel Directivo, Asesor, Ejecutivo o Profesional en organismos o entidades públicas o privadas que integran el sistema general de seguridad social en salud
Formación	Curso en manejo de finanzas y presupuesto (mínimo 40 horas) Curso en marketing y ventas (mínimo 40 horas) Curso en salud visual y ópticas (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Planificación y Organización (Nivel alto) Toma de decisiones (Nivel alto) Gestión de Dirección (Nivel alto) Gestión presupuestal (Nivel alto)	Gestión
Manejo de información (nivel alto) Conocimiento normativa legal aplicable a los centros oftalmológicos (Nivel alto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con todo el personal del centro oftalmológico Relaciones Externas: Con clientes, Proveedores, entidades como: Hospitales, alcaldías, EPS, etc.
Por Supervisión	Por todo el personal del centro oftalmológico, en especial del Auxiliar de Consultorio, Oftalmólogos y Optómetras.
Por información confidencial	Alta. Relacionada con informes y datos del centro.
Por dineros	Hasta el monto permitido por la Dirección.
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de Oficina y todos los activos del centro. Más de 50 S.M.L.V.

**8. ESFUERZOS**

Esfuerzo mental-numérico Esfuerzo visual
---

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina
---

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la postura durante la realización de las actividades laborales y exposición a movimientos repetitivos. Locativo en las condiciones de las instalaciones
--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Asesor contable	Código:
Área: Administrativa	Dependencia: Administración	Cargos iguales: 0

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Asesorar y realizar todas las actividades vinculadas con la gestión contable y tributaria, orientados a lograr un efectivo registro de las operaciones de PREVISIÓN.

### 3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN

Cargo Jefe inmediato: Gerente

### 4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.
2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la ley.
3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de PREVISIÓN que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.
5. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
6. Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
7. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
8. Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, el Comité de Control Social y los asociados, en temas de su competencia.
9. Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido
10. Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Sociedad Anónima Abierta.

### 5. COMPETENCIAS

Educación	Profesional en el área de Contaduría Pública
Experiencia	Un mínimo de dos años (2) de experiencia en cargos similares.
Formación	Curso en manejo de finanzas y presupuesto (mínimo 40 horas)

### 6. HABILIDADES (VER ANEXO A)

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Capacidad de análisis.(Nivel alto)	Gestión
Manejo de software (Nivel experto) Manejo de herramientas ofimáticas (Nivel experto)	Técnico

### 7. RESPONSABILIDADES

Por contacto con otras personas	No tiene responsabilidades por otras personas
Por Supervisión	Asesora comercial
Por información confidencial	Informes financieros y contables
Por dineros	N/A.
Por equipos, materiales y/o herramientas	N/A.

### 8. ESFUERZOS

Esfuerzo visual y numérico

### 9. CONDICIONES AMBIENTALES

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina

### 10. RIESGOS

Ergonómico en la exposición a movimientos repetitivos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del cargo	Coordinador de Calidad	Código:
Área: Gerencia	Dependencia: Gerencia	Cargos iguales: 0

**2. MISIÓN DEL CARGO**

Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos de la organización, diagnosticando el desarrollo e implementación de normas, procedimientos, métodos de trabajo, administración del tiempo y evaluando el funcionamiento de los sistemas de registros y documentación, que permitan una gestión dinámica contribuyendo a los logros de la empresa.

**3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN**

Cargo Jefe inmediato:	Gerente
-----------------------	---------

**4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Formular y proponer la estructura organizacional, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Alta Gerencia.
2. Elaborar e implementar los Manuales de Descripción de Cargos, delimitando las funciones, responsabilidades de trabajo con cada uno de ellos, con el fin de lograr un óptimo desempeño del personal.
3. Realizar estudios sobre sistemas, estructuras, funciones, cargos, métodos y procedimientos administrativos, a fin de proponer su adecuación y reajuste sistemático.
4. Asesorar a los demás áreas de la organización en la elaboración de directrices y normas administrativas, acorde con la normatividad vigente.
5. Asesorar a los demás órganos de la institución en la elaboración de Manuales de Procedimientos.
6. Emitir opinión en lo referente a la estructura que deben tener los documentos normativos que formulan las áreas administrativas y asistenciales con el fin de unificar su presentación.
7. Diseñar procedimientos administrativos y/o asistenciales que optimicen las actividades de la organización.
8. Diseñar formatos que permitan optimizar su uso en la aplicación de procedimientos.
9. Formular y actualizar los documentos de gestión de la institución, de acuerdo a las normas vigentes.
10. Programar y ejecutar periódicamente auditorias de calidad, con el fin de determinar el adecuado cumplimiento de los objetivos, funciones y normas aprobadas y retroalimentar los puntos críticos de la organización.
11. Promover el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la compañía.
12. Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa.
13. Realizar otras tareas que le asigne el jefe inmediato y que estén dentro de la jerarquía de su cargo.

**5. COMPETENCIAS**

Educación	Para desempeñar los roles del cargo satisfactoriamente se requiere ser Administrador de Empresas o Ingeniero Industrial con formación en Gerencia de la Calidad.
Experiencia	De acuerdo con la educación anterior, se requiere mínimo 3 años de experiencia en el cargo y/o en similares.
Formación	Curso en planeación estratégica (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Planificación y Organización (Nivel alto) Gestión de Dirección (Nivel alto)	Gestión
Manejo de información (nivel alto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con todo el personal del centro Relaciones Externas: Con entidades acreditadoras en calidad
Por Supervisión	N/A.
Por información confidencial	Alta. Relacionada con procedimientos, formatos y datos del centro.
Por dineros	N/A
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de Oficina.

**8. ESFUERZOS**

Esfuerzo mental-y visual
--------------------------

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina
---

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la postura durante la realización de las actividades laborales
--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del cargo	Gerente General	Código:
Área: Gerencia	Dependencia: Gerencia	Cargos iguales: 0

**2. MISIÓN DEL CARGO**

Planear, administrar, dirigir y gestionar la compañía, velando porque la Misión, Visión, Principios y Valores organizacionales se cumplan, desarrollando estrategias, con el fin de garantizar la rentabilidad de la empresa, brindar un servicio de calidad y asegurar el bienestar y crecimiento de los trabajadores.

**3. INFORMACIÓN DE SUPERVISIÓN**

Cargo Jefe inmediato:	N/A
-----------------------	-----

**4. FUNCIONES Y PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Planear, administrar, dirigir y gestionar la compañía, velando porque el Direccionamiento Estratégico impregne todos los procesos de la misma.
2. Evaluar y tomar decisiones sobre el logro de resultados esperados para el negocio.
3. Analizar y aprobar el presupuesto general de gastos de la empresa y realizar un seguimiento permanente del mismo.
4. Asegurar los recursos para el cumplimiento de los planes y programas de las diferentes áreas de la organización.
5. Revisar los Estados Financieros de la compañía.
6. Ejercer la representación legal de la compañía y delegarla cuando corresponda.
7. Analizar y autorizar la estructura salarial de la compañía.
8. Velar por un adecuado y agradable clima laboral, donde prime el trato respetuoso y cordial, creando un equipo cohesionado y sinérgico, enfocado a la mutua colaboración.
9. Solucionar los inconvenientes que se presenten en cada uno de los departamentos con eficiencia y eficacia.
10. Promover el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la compañía.
11. Participar en las diferentes actividades que se requieren para el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Habilitación, Sistema de Acreditación y/o Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa.
12. Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa.

**5. COMPETENCIAS**

Educación	Administrador de Empresas o Ingeniero Industrial con una Maestría en Administración de Empresas (MBA).
Experiencia	De acuerdo con la educación anterior, se requiere mínimo 7 años de experiencia en el cargo y/o en similares.
Formación	Curso en legislación contable, financiera, tributaria, salud pública y laboral vigente (mínimo 40 horas)

**6. HABILIDADES (VER ANEXO A)**

Ética profesional (Nivel alto) Responsabilidad (Nivel alto) Cordialidad (Nivel alto)	Corporativas
Planificación y Organización (Nivel alto) Toma de decisiones (Nivel alto) Gestión de Dirección (Nivel alto) Gestión presupuestal (Nivel alto)	Gestión
Manejo de información (nivel alto) Conocimiento normativa legal aplicable a los centros oftalmológicos (Nivel alto)	Técnico

**7. RESPONSABILIDADES**

Por contacto con otras personas	Relaciones Internas: Con todo el personal del centro oftalmológico Relaciones Externas: Con clientes, Proveedores, entidades como: Hospitales, alcaldías, EPS, etc.
Por Supervisión	Por todo el personal del centro oftalmológico, en especial del Administrador, Coordinador de Calidad y Asesor Contable.
Por información confidencial	Alta. Relacionada con informes y datos del centro.
Por dineros	Hasta el monto permitido por la Dirección.
Por equipos, materiales y/o herramientas	Equipos de Oficina y todos los activos del centro. Más de 50 S.M.L.V.

**8. ESFUERZOS**

Esfuerzo mental-y visual

**9. CONDICIONES AMBIENTALES**

Condiciones ambientales normales. Ambiente de oficina

**10. RIESGOS**

Ergonómico en la postura durante la realización de las actividades laborales

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

**ANEXO A: TABLA DE HABILIDADES**

TIPO	HABILIDAD	DEFINICIÓN
<b>CORPORATIVAS</b>	Ética profesional	Implica una serie de principios y de reglas para la realización de las actividades diarias. Desde estos se regulan todas las acciones y actividades que se lleven a cabo en el marco de la profesión.
	Responsabilidad	Implica un signo de madurez que permite convivir de manera pacífica y equitativa en la institución. En general, es cumplir con lo que se ha comprometido.
	Cordialidad	Se refiere al interés genuino por el bienestar de nuestros pacientes y sus familias. La relación con ellos se debe basar en un trato respetuoso, amable y colaborador.
<b>GESTIÓN</b>	Comunicación asertiva	Manejo adecuado y cortés del lenguaje hablado y escrito, con buena redacción y ortografía.
	Gestión médica	Es la habilidad necesaria para orientar las acciones del personal hacia brindar una atención humana y segura al paciente, a su familia y a la comunidad.
	Planificación y Organización	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área estipulando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.
	Toma de decisiones	Supone elegir oportunamente entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una necesidad o situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión asumida

TIPO	HABILIDAD	DEFINICIÓN
<b>GESTIÓN</b>	Gestión de Dirección	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos en una dirección determinada, inspirando valores, motivando y anticipando escenarios de desarrollo. Provee asesoría y retroalimentación para establecer y mantener la cohesión del grupo y el desarrollo de sus colaboradores en aras de alcanzar los objetivos organizacionales.
	Gestión presupuestal	Planeación, Elaboración, organización, simulación y optimización del presupuesto de toda la compañía y de los diferentes proyectos estratégicos que tenga la compañía. Conocimiento de la metodología para la realización del control presupuestal con las herramientas de información que disponga la empresa.
<b>TÉCNICO</b>	Manejo de software	Manejo de los sistemas de información de que disponga la empresa en materia contable o comercial.
	Manejo de equipos ópticos	Manejo de los equipos ópticos que disponga la empresa para desarrollarse efectivamente en su puesto de trabajo.
	Manejo de información	Manejo de información confidencial clave para la compañía. Temas relacionados con toda la compañía. Manejo de información relacionada con la toma de decisión por parte de directivos y alta gerencia.
	Conocimiento normativa legal aplicable a los centros oftalmológicos	Conocimiento de la legislación y normativa aplicable para desarrollarse efectivamente en el puesto de trabajo. Además de cumplir con las exigencias para la habilitación, certificación y acreditación en salud.
	Manejo de herramientas ofimáticas	Es el conocimiento del conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Permite idear, crear, manipular, transmitir y almacenar la información necesaria en una oficina mediante hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, procesamiento de textos, base de datos, agendas, calculadores, y programas de email.

# **ANEXO 5: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

NOMBRE	CODIFICACIÓN	ESTADO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	RESPONSABLE DOCUMENTO	QUIEN APRUEBA	DISTRIBUCIÓN
Caracterización Del Proceso De Consulta Oftalmológica	CP-COF-01	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	OFTALMÓLOGO - ASISTENTE DE CONSULTORIO - ASESOR COMERCIAL (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Consulta De Optometría	CP-COP-02	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	OPTÓMETRA - ASISTENTE DE CONSULTORIO - ASESOR COMERCIAL (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Ventas De Suministros Ópticos	CP-VSO-03	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ASESOR COMERCIAL - ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión De Compras	CP-GC-04	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión Del Talento Humano	CP-GTH-05	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión Financiera Y Contable	CP- GFC-06	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR - ASESOR CONTABLE(1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión Administrativa	CP-GA-07	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión De Calidad	CP-GCA-08	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Caracterización Del Proceso Gestión Estratégica	CP-GE-09	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL - ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento Control de Documentos	P-CD-01	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento Control de Registros	P-CR-02	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GNFRAI	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento Revisión por la Dirección	P-CR-03	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento Competencias del Personal	P-CPERS-04	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento Control Producto y Servicio No Conforme	P-CPSNC-05	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora	P-ACPM-06	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento Auditoría interna	P-AI-07	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente	P-MPC-08	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL - ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	P-SERP-09	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento de Compras	P-COM-10	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento Venta de Suministros Ópticos	P-VSO-11	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	ASESOR COMERCIAL - ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Procedimiento de Consulta Oftalmológica	P-COF-12	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	OFTALMÓLOGO - ASISTENTE DE CONSULTORIO - ASESOR COMERCIAL (1 copia por persona)
Procedimiento de Consulta de Optometría	P-COP-13	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	OPTÓMETRA - ASISTENTE DE CONSULTORIO - ASESOR COMERCIAL (1 copia por persona)
Instructivo Elaboración de Documentos	I-ED-01	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Manual de Calidad	M-MC-01	Aprobado	1	13-mar-13	COORDINADOR CALIDAD	GERENTE GENERAL	TODO EL PERSONAL (1 copia por persona)
Manual de Funciones	M-MF 02	Aprobado	1	13-mar-13	ADMINISTRADOR	GERENTE GENERAL	TODO EL PERSONAL (1 copia por persona)

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	CODIFICACIÓN	ESTADO	RESPONSABLE DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN
Norma NTC ISO 9001:2008	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Ley 1438 de 2011	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	TODO EL PERSONAL
Resolución 1445 de 2006	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Resolución 123 de 2012	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Resolución 1441 de 2013	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Decreto 2923 de 2011	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Resolución 1016 de 1989	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Decreto 1011 de 2006	N/A	Vigente	COORDINADOR CALIDAD	ADMINISTRADOR - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Ley 372 de 1997	N/A	Vigente	OPTÓMETRA	OPTÓMETRA - COORDINADOR DE CALIDAD (1 copia por persona)
Ley 1607 de 2012	N/A	Vigente	ASESOR CONTABLE	ASESOR CONTABLE (1 copia por persona)
Código de Comercio	N/A	Vigente	ASESOR CONTABLE	ASESOR CONTABLE (1 copia por persona)
Estatuto Tributario	N/A	Vigente	ASESOR CONTABLE	ASESOR CONTABLE (1 copia por persona)
Decreto 2649 de 1993	N/A	Vigente	ASESOR CONTABLE	ASESOR CONTABLE (1 copia por persona)
Decreto 2650 de 1993	N/A	Vigente	ASESOR CONTABLE	ASESOR CONTABLE (1 copia por persona)
Ley 100 de 1993	N/A	Vigente	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Código Sustantivo de Trabajo	N/A	Vigente	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Decreto 3047 de 2008	N/A	Vigente	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)
Ley 1562 de 2012	N/A	Vigente	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR (1 copia por persona)

# **ANEXO 6: LISTADO MAESTRO DE REGISTROS**

## LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

NOMBRE	CODIFICACIÓN	DESTINO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
Listado Maestro de Registros	F-LMR-01	Archivo	Dpto. de Calidad Archivo "Listados Maestros Actualizados" Almacenamiento Virtual PC Coordinador de Calidad	Indefinida	N/A	Coordinador de Calidad
Listado Maestro de Documentos	F-LMD-02	Archivo	Dpto. de Calidad Archivo "Listados Maestros Actualizados" Almacenamiento Virtual PC Coordinador de Calidad	Indefinida	N/A	Coordinador de Calidad
Solicitud creación, modificación o anulación de documento	F-SCMAD-03	Archivo	Dpto. de Calidad AZ de "Nuevos Documentos" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Coordinador de Calidad
Evaluación del Desempeño	F-ED-04	Archivo	AZ de "Evaluaciones del Desempeño" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Administrador
Registro Producto o Servicio No Conforme	F-RPSNC-05	Archivo	Dpto. de Calidad AZ de "Registro No Conformes" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Coordinador de Calidad
Solicitud Acción Correctiva, Preventiva y/o de Mejora	F-SACPM-06	Archivo	Dpto. de Calidad AZ de "Acciones Correctivas y/o Preventivas" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Coordinador de Calidad
Encuesta Satisfacción al Cliente	F-ESC-07	Archivo	Dpto. de Calidad AZ de "Encuestas Satisfacción Cliente" Almacenamiento físico Archivo empresa	2 años	Destruir	Coordinador de Calidad
Informe Auditoría Interna	F-IAI-08	Archivo	Dpto. de Calidad AZ de "Informe Auditorías Internas" Almacenamiento físico Archivo empresa	2 años	Destruir	Coordinador de Calidad
Registro Interno de Proveedores	F-RIP-09	Archivo	Dpto. Administrativo Folder de "Registro Interno de Proveedores" Almacenamiento físico Archivo empresa (También se encuentran los soportes solicitados a los mismo)	3 años	Destruir	Administrador
Listado Maestro de Proveedores	F-LMP-10	Archivo	Dpto. Administrativo Archivo "Listados Maestros Actualizados" Almacenamiento Virtual PC Administrador	3 años	Destruir	Administrador
Evaluación y Selección de Proveedores	F-EP-11	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Evaluación y Selección de Proveedores" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Administrador
Reevaluación de Proveedores	F-REP-12	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Reevaluación de Proveedores" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Administrador
Formulas Medicas	N/A	Sistema	Dpto. Médico Sistema de Información	Indefinida	N/A	Oftalmólogo / Optómetra
Historia Clínica	N/A	Sistema	Dpto. Médico Sistema de Información	Indefinida	N/A	Oftalmólogo / Optómetra
Orden de Exámenes	N/A	Sistema	Dpto. Médico Sistema de Información	2 años	Destruir	Oftalmólogo / Optómetra
Orden de Consulta	N/A	Sistema	Dpto. Médico Sistema de Información	2 años	Destruir	Oftalmólogo / Optómetra
Recibos de pagos	N/A	Archivo / Sistema	Dpto. Contable AZ de "Recibos de Pagos" Almacenamiento físico Archivo empresa	5 años	Destruir	Asesor Contable
Acuerdos de recaudos	N/A	Archivo	Dpto. Contable AZ de "Acuerdos de Recaudos" Almacenamiento físico Archivo empresa	5 años	Destruir	Asesor Contable
Flujo de caja	N/A	Archivo / Sistema	Dpto. Contable AZ de "Flujo de Caja" Almacenamiento físico Archivo empresa / Sistema de Información	Indefinida	N/A	Asesor Contable
Informes de Estados financieros	N/A	Archivo / Sistema	Dpto. Contable AZ de "Estados Financieros" Almacenamiento físico Archivo empresa / Sistema de Información	Indefinida	N/A	Asesor Contable
Factura de venta	N/A	Archivo / Sistema	Dpto. Contable AZ de "Facturas de Venta" Almacenamiento físico Archivo empresa / Sistema de Información	Indefinida	N/A	Asesor Contable
Orden de Trabajo	N/A	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Ordenes de Trabajo" Almacenamiento físico Archivo empresa	2 años	Destruir	Asesor Comercial
Convenios empresariales	N/A	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Convenios Empresariales" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Administrador
Convenios con Entidades Promotoras de Salud	N/A	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Convenios con EPS" Almacenamiento físico Archivo empresa	3 años	Destruir	Administrador
Factura de compra	N/A	Archivo	Dpto. Administrativo AZ de "Facturas de Compra" Almacenamiento físico Archivo empresa	2 años	Destruir	Administrador
Actas de reuniones	N/A	Archivo	Por cada Proceso AZ de "Actas de Reuniones" Almacenamiento físico Archivo empresa	2 años	Destruir	Responsable de procesos

# **ANEXO 7: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS**

**Anexo 7.10:** Procedimiento Control de Documentos

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> P-CD-01
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		<b>Página</b> 1 de 5

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013



## 1. OBJETIVO

Definir las actividades a seguir en el control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. para así asegurar el adecuado manejo y distribución de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de PREVISIÓN PLUS S.A.S..., al igual que los documentos externos manejados en la organización.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Copia Controlada: son documentos cuya distribución está restringida hacia ciertas áreas o personas de la empresa y deben ser incluidos en el listado maestro de documentos.

4.2 Documento: Informe y su medio de soporte. Define lo que se debe hacer, se puede actualizar y orienta el cumplimiento de los requisitos.

4.3 Documento Externo: Documento que es ajeno al Sistema de Gestión Calidad de la empresa, que ha sido proporcionado por entes ajenos pero sin embargo se utiliza en los procesos de PREVISIÓN PLUS S.A.S.

4.4 Documento Obsoleto: Documento que ha sido reemplazado por una versión actualizada del mismo.

4.5 Listado Maestro de Documentos y/o Registros: Listado en donde se encuentran incluidos todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, con sus respectivas versiones y fechas actuales.

4.6 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PROCEDIMIENTOS

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Identificar la necesidad de realizar alguna modificación o eliminación de un documento que se utilice dentro los procesos identificados en la empresa ya sea interna o externamente.	Personal Interesado en el Documento	P - H	N/A.
2	Presentar la solicitud diligenciando el formato solicitud de creación, cambio o anulación de documentos ante el Coordinador de Calidad con el respectivo borrador del documento. Cuando se trate de documentos externos se debe especificar el por qué se debe efectuar el control del documento.	Personal Interesado en el Documento	H	F-SCMAD-03
3	Revisar la solicitud y el borrador determinando si es acorde a las necesidades del SGC. Si no se considera pertinente, la solicitud se destruye, informándole a la persona interesada en el documento las razones del rechazo. Si por el contrario se aprueba el cambio, la persona que presenta la solicitud es autorizada.	Coordinador de Calidad	H - V	Borrador del documento
4	Presentar al Comité de Calidad el borrador del documento para su aprobación.	Coordinador de Calidad	V	Borrador del documento
5	Revisar el documento y realizar las correcciones necesarias.	Comité de Calidad Personal Interesado en el Documento	V	Borrador del documento F-LMR-01 F-LMD-02
6	Editar el documento e incluirlo en el listado maestro de documentos. Si es una modificación o una anulación, este listado se actualiza. Los documentos pueden conllevar copias controladas. En este caso es necesario identificarlas con un sello de copia controlada. Para el caso de documentos externos se salvaguarda una copia en el Dpto de Calidad y una la debe tener la persona responsable del proceso al cual aplica dicho documento.	Coordinador de Calidad	H - A	Documento. I-ED-01 F-LMR-01 F-LMD-02

7	El documento se distribuye a los responsables de su aplicación. Una vez se entrega se debe recoger las versiones anteriores en el caso que existan e identificarlas con un sello de documento obsoleto ó destruirlas si no se van a conservar.	Coordinador de Calidad	H - A	N/A.
8	Divulgar a cada una de las dependencias las modificaciones realizadas, realizar capacitación para informar a los funcionarios del área.	Coordinador de Calidad	A	
9	Si el documento resulta inconsistente o no es de útil aplicación, se informa al Coordinador de Calidad para una nueva emisión del mismo siguiendo el presente procedimiento.	Personal Interesado en el Documento	V . A	F-SCMAD-03
10	Controlar el documento permitiendo que cada dependencia garantice que siempre este en uso la última versión de documentos.	Coordinador de Calidad	V . A	N/A.
11	Revisar a intervalos de tiempo que los documentos permanezcan vigentes, legibles y en los lugares que corresponde	Coordinador de Calidad	V . A	N/A.

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 F-LMR-01: Listado Maestro de Registros

6.2 F-LMD-02: Listado Maestro de Documentos

6.3 F-SCMAD-03: Solicitud Creación, Modificación o Anulación de Documento.

6.4 I-ED-01: Instructivo para la Elaboración de Documentos

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Los cambios a los documentos del SGC pueden incluir: creación, modificación o anulación de los mismos.

7.2 Los documentos controlados, obsoletos y borradores deben ser identificados de la siguiente forma:

-Copia Controlada: Sello de color azul con la palabra %COPIA CONTROLADA+y el número de copia correspondiente.

**COPIA  
CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO: P-CD-01</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 5 de 5</b>

-Borrador: Sello de color verde con la palabra **BORRADOR** o la palabra impresa en el documento.



-Documento Obsoleto: Sello de color rojo con la palabra **DOCUMENTO OBSOLETO**



7.3 El único responsable del Listado Maestro de Documentos es el Coordinador de Calidad y es el único autorizado para su manipulación.

7.4 Los formatos de los registros no son identificados con la palabra **COPIA CONTROLADA**

7.5 Se prohíbe la modificación de alguno de los documentos sin seguir lo planteado en el presente procedimiento.

7.6 No todos los documentos o registros poseen código. Pueden ser documentos externos o documentos generados dentro del SGC. Estos deben identificarse en el listado maestro de documentos y registros.

**Anexo 7.11: Procedimiento Control de Registros**

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> P-CR-02</p>
		<p><b>VERSIÓN No: 1</b></p>
		<p>Página 1 de 5</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades a seguir en el control de registros del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro Oftalmológico PREVISIÓN PLUS S.A.S. para así asegurar la adecuada distribución y manipulación de los mismos según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Archivo: Lugar de almacenamiento

4.2 Archivo Inactivo: Lugar de almacenamiento de los registros del SGC donde se ubican una vez han concretado su tiempo en el archivo activo

4.3 Backup: Acción de copiar documentos, archivos o ficheros de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema.

4.4 Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados.

4.5 Protección: Actividad encaminada a la conservación de los archivos del SGC de la empresa

4.6 Recuperación: Facilidad para consultar un registro almacenado.

4.7 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o evidencia. Registra lo que se hizo, no se puede modificar y evidencia el cumplimiento de los requisitos.

4.8 Tiempo de Retención: Tiempo durante el cual permanece almacenado en archivo un registro.

4.9 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Crear o modificar los formatos de acuerdo a la necesidad presentada y basado en la guía de elaboración de documentos. Los formatos deben quedar registrados en el listado maestro de registros	Coordinador de Calidad Líder del Proceso	P . H	F-LMR-01
2	Establecer criterios de control de registros y elaborar o actualizar la lista maestra de registros de calidad	Líder del Proceso	P	F-LMR-01
3	Almacenar los registros en carpetas o AZ debidamente identificadas, respetando el consecutivo de cada documento. Las carpetas se guardan en los archivos que cada responsable de los registros tiene a su cargo. Si los registros se encuentran en medio magnético estos se almacenan en los computadores correspondientes a menos que sean registros de consulta general los cuales están a disposición de todo el personal en la red. La información del almacenamiento de los registros debe quedar evidenciada en el listado maestro de registros.	Coordinador de Calidad	H	F-LMR-01
4	Proteger los lugares de archivo de las condiciones del medio que puedan llegar a deteriorar los registros. A través de revisiones periódicas se supervisa el estado de los sitios de almacenamiento. Los archivos en medio magnético deben estar igualmente protegidos de virus a través de mantenimientos programados a intervalos de tiempo.	Responsable de los Registros	H	N/A.
5	Establecer la forma de recuperación y acceso de los registros en un momento determinado. Esta información debe evidenciarse en el listado maestro de registros.	Coordinador de Calidad	P . H	F-LMR-01
6	Conservar los registros en el archivo durante un (1) año. Transcurrido este tiempo se mantienen durante un periodo de tres(3) años más en archivo inactivo en la empresa o según el tiempo que considere el Coordinador de Calidad.	Responsable de los Registros Coordinador de Calidad	H - V	N/A.

<b>7</b>	<p>Una vez finalice el tiempo de retención de los registros, estos se disponen según el criterio del Coodinador de Calidad de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reciclaje</li> <li>-Destrucción</li> </ul>	Coordinador de Calidad	V - A	N/A.
----------	--	------------------------	-------	------

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 F-LMR-01: Listado Maestro de Registros

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Según el tipo de presentación, los registros se deben clasificar como se expone a continuación:

- Medio impreso: corresponde a los registros diligenciados por computador, pre- impresos para diligenciamiento, en manuscrito u otros métodos.
- Medio magnético: corresponde a los registros generados por medios electrónicos y usualmente almacenados en discos duros, Cds y memorias. Se incluyen dentro de esta clasificación las imágenes almacenadas en medios magnéticos obtenidas por exploradores electrónicos de imágenes o cámaras fotográficas o de video digitales.
- Otros medios: corresponden a los medios electromagnéticos u otros diferentes al impreso o magnético. El medio electromagnético corresponde a cintas de audio, cintas para video y rollos fotográficos (sin revelar o con revelado básico) sin impresión en papel para fotografía.

7.2 Independientemente del medio de presentación, los registros deben ser legibles.

Para asegurar la legibilidad de los registros, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en el momento de diligenciar los formatos:

- Diligenciarlo en letra imprenta.
- Si es a mano utilice siempre bolígrafo de tinta.
- Evite los borrones y tachones.

7.3 Se recomienda no dejar espacios en blanco o sin diligenciar en los formatos. En caso de que no exista información o no aplique, se debe registrar una línea punteada en la casilla vacía o las iniciales N.A.

7.4 Las zonas de almacenamiento de documentos tienen un solo propósito fundamental; no se deben utilizar dichos sitios para almacenar objetos ajenos a las actividades que puedan perjudicar o deteriorar el estado de los documentos archivados.

7.5 El acceso y la consulta de los registros debe ser controlado con el fin de evitar la pérdida, daño, deterioro o el uso indebido de los mismos y la información contenida en ellos.



PROCEDIMIENTO CONTROL DE  
REGISTROS

CÓDIGO:

P-CR-02

VERSIÓN No: 1

Página 5 de 5

- 7.6 Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad que se presentan en medio magnético son protegidos contra virus realizando un mantenimiento periódico al computador. Igualmente deben mantenerse en medios magnéticos (CD) o memorias USB. Los registros físicos deben estar protegidos contra las condiciones del medio como humedad, polvo, elevadas temperaturas y presencia de plagas.
- 7.7 Los Formatos originales y el archivo inactivo debe estar a cargo del Coordinador de Calidad.
- 7.8 En el caso de la conservación de las historias clínicas de los pacientes, se maneja un control en el sistema de información y una copia física de la misma archivada en carpetas AZ, esto conforme a lo establecido por la normativa y legislación vigente en el sector salud. Es responsabilidad de los líderes del proceso salvaguardar toda información o bien que sea propiedad del cliente y realizar los registros necesarios para el control, ingreso y entrega del mismo.
- 7.9 No todos los documentos o registros poseen código. Pueden ser documentos externos o documentos generados dentro del SGC. Estos deben identificarse en el listado maestro de documentos y registros.

**Anexo 7.12:** Procedimiento Revisión por la Dirección

	<p>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>CÓDIGO: P-RPD-03</p>
		<p>VERSIÓN No: 1</p>
		<p>Página 1 de 4</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Establecer las políticas, actividades, responsabilidades y controles para lograr definir los lineamientos necesarios para la ejecución de la Revisión por la Dirección conforme a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad implementado por PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 2. ALCANCE

Comprende desde el análisis y verificación de los criterios e información para revisión por parte de la Alta Gerencia hasta la elaboración y comunicación del informe. Aplica a todos los procesos del SGC de PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Gerente General

3.2 Administrador

3.3 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.2 Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

4.3 Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

4.4 Efectividad: Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

4.5 Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4.6 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

4.7 Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

4.8 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Programar la revisión por la Dirección	Coordinador de Calidad	P	N/A.
2	Revisar el cumplimiento de la norma y el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente General / Administrador	V	N/A.
3	Analizar estado actual del SGC de la empresa con fundamentos en los informes de auditorías.	Gerente General / Administrador / Coordinador de Calidad	H . V	Informe Revisión por la Dirección.
4	Elaborar un plan de mejoramiento y/o de acción, con base en el análisis realizado y las necesidades o mejoras propuestas que permita el mejoramiento y mantenimiento del SGC.	Coordinador de Calidad	H	Plan de Mejoramiento.
5	Aprobar el plan de mejoramiento y/o de acción, con base en el análisis realizado y las necesidades o mejoras propuestas que permita el mejoramiento y mantenimiento del SGC.	Gerente General	A	N/A.
6	Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento	Gerente General / Administrador / Coordinador de Calidad	V - A	N/A.

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 Informe Revisión por la Dirección.

6.2 Plan de Mejoramiento.

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- La revisión por la dirección es una actividad que debe realizar la alta dirección de PREVISIÓN PLUS S.A.S..., con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC en la institución. Esta actividad será realizada una vez al año y estará liderada por el Gerente General.
- La programación de la Revisión por la Dirección está a cargo del Coordinador de Calidad (Representante de la Dirección para el SGC), quien al momento de construir el cronograma de actividades del SGC establecerá la fecha para la misma después de



PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR  
LA DIRECCIÓN

CÓDIGO:

P-RPD-03

VERSIÓN No: 1

Página 4 de 4

el cronograma de actividades del SGC establecerá la fecha para la misma después de haberse ejecutado las auditorías internas y evaluaciones de desempeño, que constituyen un insumo de entrada fundamental para la revisión.

- Con aproximadamente un mes de anticipación a la fecha de realización de la revisión por la dirección, los líderes de procesos misionales y administrativos, deberán realizar la revisión del SGC en sus procesos, teniendo en cuenta la siguiente información:
  - o Resultados de auditorías
  - o Retroalimentación del cliente
  - o Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
  - o Estado de las acciones correctivas y preventivas
  - o Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
  - o Cambios que podrían afectar al SGC
  - o Recomendaciones para la mejora
  - o Riesgos actualizados e identificados para la empresa.
  
- Esta revisión deberá registrarse en el formato de Revisión por la Dirección y será enviado al Gerente General para su respectiva firma.

**Anexo 7.13: Procedimiento Competencias del Personal**

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO COMPETENCIAS DEL PERSONAL</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> P-CPERS-04</p>
		<p><b>VERSIÓN No: 1</b></p>
		<p><b>Página 1 de 4</b></p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos a seguir referentes a las actividades de competencias, concientización y formación de los empleados de PREVISIÓN PLUS S.A.S..., teniendo en cuenta la mejora continua en los procesos, con el fin de manejar de forma efectiva el recurso humano de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas áreas funcionales que afectan directamente la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la PREVISIÓN PLUS S.A.S. así como al personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad

## 3. RESPONSABLES

3.1 Gerente General

3.2 Administrador

## 4. DEFINICIONES

4.1 Descripción de puestos: Es un análisis detallado de las características y condiciones de un puesto de trabajo, no describe las propias del ocupante actual, sino las actividades, responsabilidades, ubicación y comunicación que debe tener un puesto.

4.2 Programa de formación: Es la estructura de los cursos a impartir, de acuerdo a las necesidades de formación y fechas.

4.3 Funciones: Conjunto de actividades para lograr un resultado.

4.4 Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Los Manuales de funciones deben ser elaborados y actualizados en el formato correspondiente. Por otra parte, el Administrador está en la obligación de dar a conocer a los empleados el contenido de los manuales, así como también velar por el cumplimiento de lo que en ellos está consignado.	Administrador	P	M-MF-02
2	La Selección del Personal es otra de las responsabilidades del Administrador pues este es el que determina si un candidato es apto para desempeñar determinado cargo, basándose en el Manual de Funciones.	Administrador	P	M-MF-02
3	Elaborar el plan de capacitaciones correspondiente de acuerdo con las necesidades de formación de cada dependencia de la organización.	Administrador	P . H	N/A.
4	Se deben realizar reuniones periódicas para evaluar el grado de ejecución del Plan de Capacitación, con el fin de proponer mejoras. En estas reuniones deben hacer presencia los Jefes de cada departamento y el Gerente General.	Gerente General / Administrador	H . V	N/A.
5	Definir las actividades a seguir en materia de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad. Para luego, realizar una evaluación y así comprobar la efectividad de las mismas. Además, se establecerán mecanismos que faciliten el proceso de concientización al personal de nuevo ingreso.	Gerente General	H	F-ED-04
6	Evaluar semestralmente el desempeño de sus subalternos, aplicando la evaluación del desempeño, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa con el aporte individual del empleado.	Jefes de Área	V	F-ED-04
7	Una vez se realiza la evaluación del desempeño se procede a efectuar los planes de mejoramiento con el compromiso del empleado de trabajar en aquellos puntos débiles que no le permiten desarrollarse efectivamente en su puesto. Estos compromisos son concertados entre el jefe inmediato y el empleado, los cuales se revisan antes y después de la próxima evaluación.	Jefes de Área / Empleado	A	N/A



PROCEDIMIENTO  
COMPETENCIAS DEL PERSONAL

CÓDIGO:  
P-CPERS-04  
VERSIÓN No: 1  
Página 4 de 4

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 M-MF-02: Manual de Funciones

6.2 F-ED-04: Evaluación del Desempeño

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Los cargos presentes en PREVISIÓN PLUS S.A.S. tienen sus respectivas descripciones del cargo, donde se encuentran consignadas todas las funciones, específicas, requisitos, responsabilidades, exigencias y condiciones de trabajo necesarias para desempeñar determinado cargo en la empresa.

7.2 Una vez se definan las competencias del cargo a los empleados, el Administrador de PREVISIÓN PLUS S.A.S. procederá a realizar la respectiva inducción, la cual debe incluir los siguientes aspectos:

- Presentación General de la empresa (Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Valores Corporativos, entre otros).
- Introducción al área de trabajo (Manual de funciones y competencias).
- Presentación a los compañeros y jefes.
- Descripción detallada del Sistema de Gestión de Calidad.
- Charla de seguridad y salud laboral.

**Anexo 7.14:** Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> P-CPSNC-05</p>
		<p><b>VERSIÓN No:</b> 1</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME</b>	CÓDIGO: P-CPSNC-05
		VERSIÓN No: 1
		Página 2 de 5

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades a seguir en el control de los productos que incumplen los requisitos establecidos y evitar el suministro no intencionado de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades relacionadas con la identificación y manejo de los productos/servicios no conformes.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

4.2 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

4.3 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4.4 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

4.5 Producto No Conforme: Producto/Servicio realizado por la empresa que incumple uno o más requisitos.

4.6 Quejas: Manifestación del cliente ante una no conformidad relacionada con el producto entregado ya sea en especificaciones, plazo o de los requisitos solicitados.

4.7 Reclamo: Cuando el cliente realiza una reclamación ante una no conformidad relacionada con un producto entregado.

4.8 Reproceso: Acción tomada sobre una no conformidad o producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

4.9 Sugerencias: Ideas de mejora del cliente a los productos entregados por la empresa.

4.10 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PROCEDIMIENTOS

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	<p>Identificar una no conformidad o un producto no conforme en la prestación del servicio dejando evidencia en el formato registro de no conformidades y producto no conforme.</p> <p>La persona que detecta la no conformidad o el producto no conforme debe informar sobre su ocurrencia al Responsable del Proceso donde se presenta.</p>	Coordinador de Calidad  Responsables de Procesos  Personal de la Empresa  Usuario	H - A	F-RPSNC-05
2	<p>Si la situación presentada fue una no conformidad o un producto no conforme que se identificó dentro de la empresa, marcar en el formato la casilla %<b>INTERNA</b>+, y mencionar en que proceso fue detectada.</p> <p>Si fue detectada por el cliente, marcar la casilla %<b>EXTERNA</b>+, y mencionar el cliente y el contrato o venta directa. Igualmente se debe describir el requisito que se incumple en la casilla respectiva.</p>	Coordinador de Calidad  Responsable de Procesos	H	F-RPSNC-05
3	<p>El producto o servicio debe ser identificado de tal forma que pueda ser diferenciado de los demás productos o servicios sin problemas.</p>	Responsables de Procesos	H	N/A.
4	<p>Determinar las acciones a seguir para solucionar la no conformidad presentada que debe quedar registrada en el formato asociado.</p> <p>Para el caso de presentarse una no conformidad o un producto no conforme se selecciona, quien lo corrige, situación del producto y la autorización de liberación.</p>	Coordinador de Calidad  Responsable de Procesos  Personal de la Empresa	P . H	F-RPSNC-05
5	<p>Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas. Se debe determinar la conformidad con los requisitos.</p>	Coordinador de Calidad	V	F-RPSNC-05
6	<p>Realizar seguimiento a la no conformidad o producto/servicio no conforme que debe quedar registrado en el formato.</p>	Coordinador de Calidad	A	F-RPSNC-05

<b>7</b>	<p>Evaluar la naturaleza de la no conformidad detectada con el fin de definir las acciones a tomar. Estas acciones deben ser adecuadas para el manejo de los efectos de las no conformidades detectadas y para ello se debe evaluar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Causas y efectos de las no conformidades, desde el punto de vista del talento humano, métodos, recursos, el control y la medición involucrados en la elaboración del producto o servicio no conforme.</li> <li>✓ Impacto potencial en la satisfacción del usuario.</li> </ul> <p>Una vez realizada esta evaluación, se debe definir viabilidad de una acción correctiva o preventiva siguiendo los lineamientos planteados en el procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.</p>	Coordinador de Calidad	H . V - A	Análisis de Producto No Conforme  P-ACP-06
<b>8</b>	Elaborar el informe del estado de las no conformidades y producto no conforme que sirve como soporte para la revisión por la dirección.	Coordinador de Calidad	H - A	Estado de no conformidades

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 F-RPSNC-05: Registro de Producto o Servicio No Conforme

6.2 P-ACP-06: Procedimiento Acciones Correctivas y/o Preventivas

6.3 Análisis de Producto No Conforme

6.4 Estado de no conformidades

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Si un producto o servicio no conforme es detectado después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se evalúan los efectos o efectos potenciales con el fin de tomar acciones particulares y apropiadas al caso.

7.2 Un producto o servicio se declara no conforme o se declara una no conformidad cuando hay incumplimiento en alguno de los siguientes requisitos: requisitos establecidos por el

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-CPSNC-05
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 5 de 5

cliente, requisitos legales, requisitos planteados por la norma ISO 9001:2008 y los requisitos establecidos por la organización.

7.3 Las no conformidades se pueden producir también:

- Durante la actividad diaria de los procesos como consecuencia del %control del producto no-conforme+
- Como consecuencia de quejas y reclamaciones de los clientes
- En el transcurso de las auditorías tanto internas como externas

7.4 Entre los principales productos y/o servicios no conformes establecidos por la organización:

- Falta de atención por ausencia del personal profesional o de los insumos o equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Información mal diligenciada en los formatos utilizados para la atención al usuario.
- Inoportuna o inadecuada atención al usuario.
- Desviaciones registradas durante la elaboración o entrega de resultados de las fórmulas médicas.
- Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y recursos de manera extemporánea.
- Incumplimiento de los cronogramas de mantenimiento de infraestructura o equipos biomédicos.
- No cumplimiento en la autorización e inscripción del servicio sin cumplir con los requisitos de ley.
- No dar cumplimiento al cronograma de capacitación establecido.
- Generar informes de auditorías no concordantes con la realidad.
- Plan de mejora sin elaborar o incompleto.

**Anexo 7.15:** Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o De Mejora

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> P-ACPM-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 1 de 6

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

	<b>PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-ACPM-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 2 de 6

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades que se llevan a cabo al realizar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para eliminar las causas de una no conformidad o falla encontrada en el SGC y así poder prevenir su reincidencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca el desarrollo y aplicación de todas las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora establecida para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Previsión Plus S.A.S.

## 3. RESPONSABLES

- a. Coordinador de Calidad
- b. Comité de Calidad
- c. Responsable del proceso o personal responsable de gestionar las acciones de mejora.

## 4. DEFINICIONES

4.1. Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.2 Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

4.3 No conformidad: Incumplimiento de un requisito

4.4 Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

4.5 Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

4.6 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	<p>Identificar las no conformidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, proceso o el servicio de la empresa para iniciar un plan de acción correctivo, preventivo y/o de mejora. Estas falencias se pueden generar bajo los resultados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Medición de la satisfacción del cliente</li> <li>-Quejas y reclamos de garantías de los usuarios.</li> <li>-Auditorías internas y externas</li> <li>-Seguimiento y medición de los procesos.</li> <li>-Producto o servicio no conforme.</li> <li>-Revisiones por la dirección.</li> <li>-Análisis de datos y estadísticas</li> <li>-Personal de la empresa</li> <li>- Registros pertinentes del SGC, entre otras</li> </ul>	<p>Personal de la empresa</p> <p>Usuario</p>	P	<p>F-RPSNC-05</p> <p>F-ESC-07</p>
2	Diligenciar el formato solicitud de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, señalando la no conformidad y mencionando cualquier observación que considere pertinente respecto a esta.	Coordinador de Calidad	H	F-SACP-06
3	Investigar las causas responsables de la no conformidad delegando al personal idóneo para esta tarea teniendo en cuenta la situación, el lugar donde se presenta y las personas involucradas en la misma. Los resultados de la investigación se registran en el formato solicitud de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, y su análisis de puede apoyar de las siguientes metodologías (Diagrama de Pareto, diagrama cauda- Efecto, gráficos de control, tormenta de ideas, entre otros.)	Coordinador de Calidad	V	F-SACP-06
4	Las acciones tomadas para solucionar las fallas o no conformidades presentadas son propuestas por el Coordinador de Calidad quien es el responsable de establecer el plan de acción correspondiente. Sin embargo cuando lo considere necesario el Comité de Calidad de la empresa es el encargado de estudiar la situación y tomar cualquier acción correctiva. El plan de acción incluye las actividades, fechas y responsables de su ejecución.	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Comité de Calidad</p>	A	Plan de Acción
5	Implementar el plan o las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora definidas	Responsables de ejecutar las acciones	A	Plan de Acción

6	<p>Realizar seguimiento a las acciones tomadas con el fin de verificar el estado de implementación de las mismas. El Coordinador de Calidad es el encargado de realizar el seguimiento y el cierre de todas las acciones excepto las que provienen de las auditorías internas. En este caso el auditor interno es el responsable de esta tarea. Los resultados obtenidos deben registrarse en el formato de solicitud de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. El cierre se determina cuando se considera satisfactoria la implementación del plan de acción ejecutado. Igualmente el Coordinador de Calidad o el Auditor (según sea el caso) pueden modificar al plan de acción y las fechas estipuladas cuando consideren que no están los resultados o tomar nuevas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (siguiendo el presente procedimiento) cuando observen que los resultados no han sido eficaces.</p>	<p>Coordinador de Calidad Auditor Interno</p>	V	F-SACP-06
7	<p>Realizar verificaciones posteriores al cierre de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas si así se considera necesario. Se debe registrar los resultados de la verificación.</p>	<p>Coordinador de Calidad Auditor Interno</p>	V - A	<p>Plan de Acción F-SACP-06</p>
8	<p>Actualizar el estado de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, realizando el respectivo informe que sirva de soporte para la revisión por la dirección.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	A	F-SACP-06
9	<p>La eficacia de las acciones tomadas se verifica mediante el análisis de los indicadores y de las auditorías realizadas posteriormente.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	V - A	N/A

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 F-SACP-06: Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.

6.2 F-ESC-07: Encuesta Satisfacción del Cliente

6.3 Plan de Acción

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Para el análisis de las causas de las no conformidades se recurre a diversos métodos y herramientas estadísticas entre las cuales encontramos:

	<b>PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-ACPM-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 5 de 6

- Lluvia de ideas: es una herramienta utilizada para posibilitar la generación de un elevado número de ideas, por parte de un grupo, y la presentación ordenada de éstas. La tormenta, o lluvia, de ideas posee una serie de características que la hacen muy útil cuando se pretende obtener un amplio número de ideas sobre las posibles causas de un problema, acciones a tomar, o cualquier otra cuestión. Una observación añadida es que este método sirve de entrada, o de fase previa, para otras técnicas de análisis.

Este método incluye los siguientes pasos:

- É Definir el objetivo o asunto a resolver
- É Establecer un tiempo para pensar
- É Generar tantas ideas como sea posible
- É Desarrollar análisis y discusión
- É Asegurar la participación de todos los participantes
- É Registrar todas las ideas

- Diagrama Causa-Efecto, Método de Espina de Pescado o Diagrama de Ishikawa: Es una herramienta que ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. Ilustra gráficamente las relaciones existentes entre un resultado dado (efectos) y los factores (causas) que influyen en ese resultado: método, materiales, mano de obra, maquinaria y medición.

Este método incluye los siguientes pasos:

- É Identificar el problema - hecho - (y efectos)
- É Establecer las principales categorías de causas
- É Identificar causas bajo cada categoría utilizando lluvia de ideas
- É Identificar relaciones entre causas
- É Evaluar las causas más comunes

-Análisis de Pareto:

Este método incluye los siguientes pasos:

- É Obtener datos de cada hecho, causa y/o oportunidad
- É Organizar los datos en orden decreciente de frecuencia
- É Calcular la frecuencia acumulada
- É Calcular el porcentaje del total
- É Calcular el porcentaje acumulado
- É Dibujar el Diagrama de Pareto

7.2 Identificado cual es el aspecto que genera la no conformidad, se procede a desarrollar la metodología de los 3 por qué, donde se deben formular las siguientes preguntas. Si por ejemplo la causa es el método se debe preguntar y ¿por qué es el método?, y de acuerdo con la respuesta y ¿por qué esta respuesta?, y así de nuevo. Con el fin de llegar a identificar cual realmente es la causa del problema.

7.3 A partir de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora pueden surgir:

- Cambios al sistema de calidad ya sean estructurales o cambios en la documentación. Deben establecerse fechas y responsables para la implementación de dichos cambios. Esta actividad debe establecerse con base a lo planteado en el proceso Control de Documentos (P-CD-01).

- Tomar acciones en cuanto a la implementación del sistema de calidad, atendiendo a cualquier requerimiento en materia de capacitación ó plantear actividades de verificación que pueden ser en reuniones de Comité de Calidad o por parte de los responsables de cada proceso, auditorías internas o revisiones por la gerencia. El Coordinador de Calidad evidencia esta decisión en el formato para solicitud de acción correctiva, preventiva (F-SACP-06).

7.4 El plan de acción debe incluir la siguiente información:

<b>PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVO, PREVENTIVO Y/O DE MEJORA</b>	
¿Qué?	La acción que se va a tomar para eliminar la causa del problema.
¿Cómo?	Una breve descripción de cómo se va a realizar esta acción
¿Cuándo?	La fecha en que se va a realizar la acción
¿Quién?	El responsable de tomar la acción.
¿Dónde?	El lugar donde se realizará la acción

7.5 La eficacia de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora aplicadas, se debe verificar por cualquier método confiable (incluidas las auditorías internas) y la evaluación puede estar asociada a los siguientes aspectos:

- Eliminación de las causas reales y/o potenciales.
- Desaparición y/o disminución de la frecuencia de aparición de un problema o no conformidad.

7.6 El seguimiento de la aplicación de una acción correctiva y/o preventiva puede incluir:

- Seguimiento al cumplimiento de la planificación particularmente la fecha límite.
- Comunicación a los involucrados e interesados (incluyendo la Gerencia) sobre los resultados de la aplicación.
- Generación y distribución oportuna de los registros asociados.

7.7 Todo el personal de la empresa debe conocer el contenido del presente procedimiento.

7.8 Los resultados del presente procedimiento son un insumo indispensable para la revisión por la dirección, por eso es importante que el Gerente esté informado sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y/o mejora aplicadas.

**Anexo 7.16:** Procedimiento Auditorías Internas

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-AI-07
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 1 de 8

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:
--	--	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades a seguir en el desarrollo de auditorías internas realizadas en PREVISIÓN PLUS S.A.S. con el fin de verificar si cumple con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, las especificaciones establecidas y lo planeado en el Sistema de gestión de la Calidad, la verificación de su adecuada implementación y si se mantiene de manera eficaz.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades llevadas a cabo en el desarrollo de las auditorías internas de calidad a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Auditor Interno

3.2 Comité de Calidad

3.3 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

4.2 Auditado: Organización que es auditada.

4.3 Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.4 Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas con el fin de determinar en que cumplen los criterios establecidos.

4.5 Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

4.6 Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para alcanzar conocimientos y habilidades.

4.7 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.

4.8 Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

4.9 Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Notas:

- 1) Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo.

- 2) El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos.
- 3) Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

4.10 Evidencia de la Auditoría: Datos que respaldan la existencia y veracidad de algo.

Nota. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

4.11 Experto técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

Notas:

- 1) La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.
- 2) Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

4.12 Hallazgo de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios.

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

4.13 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

4.14 Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

4.15 Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Elaborar el programa anual de auditorías internas de calidad con base en el Plan de Acción anual, resultados de auditorías anteriores, disponibilidad de recursos presentados a la Dirección para su aprobación.	Auditor Líder Comité de Calidad Coordinador de Calidad	P	Plan de Auditoría

2	Aprobar el programa de auditorías verificando el contenido y las fechas programadas aprobándolo con la firma.	Coordinador de Calidad	P	Programa de Auditoría
3	<p>Seleccionar el equipo auditor con base en el listado de auditores internos de calidad realizando la evaluación de competencias con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener actualizado el listado de auditores internos de calidad con registro de formación, cursos, especialidad y experiencia.</li> <li>- Convocar al personal que va a ser seleccionado como auditores, acompañantes y observadores, informando el lugar, fecha y hora de presentación.</li> </ul> <p>- Aplicar prueba de conocimientos para evaluar la competencia del personal convocado. Con base a esta evaluación se determina el porcentaje de calificación entre 75% y 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que se seleccione deberá actualizar sus conocimientos y asistir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Coordinación de Calidad.</li> <li>- Si ninguno de los postulantes cumple los requisitos se debe contactar auditores externos.</li> </ul>	Auditor Líder  Coordinador de Calidad	P	
4	Elaborar y revisar el plan de auditorías con base en el programa de auditorías y la selección de auditores. Se aprueba el programa.	Auditor Líder	P	Plan de Auditoría  Programa de Auditoría

5	Comunicar a los auditados enviando el plan de auditoría a responsables del proceso mínimo ocho días antes de la fecha programada para iniciarla.	Coordinador de Calidad Auditor Líder	H	N/A.
6	Implementar el programa de auditorias	Coordinador de Calidad Auditor Líder	H	N/A
7	Realizar reuniones previas con el equipo auditor con el fin de delegar funciones sobre la auditoría a ejecutar, informando procesos, situaciones especiales, alcande de la auditoría, tiempo programado, entre otros aspectos.	Equipo Auditor Auditor Líder	H	N/A.
8	Preparar la auditoria revisando los documentos del SGC, procesos asignados y elaborar la Lista de Verificación en la cual se relacionan los aspectos a verificar en el desarrollo de la auditoría.	Auditor Interno	H	Listas de Verificación
9	Realizar las actividades de la auditoria de acuerdo al plan ejecutado.	Auditores	H	Plan de Auditoría
10	Realizar reuniones de apertura a la cual asiste el equipo auditor y los lideres de los procesos a auditar. El auditor líder explica el objetivo y alcance de la auditoría y metodología a utilizar, se presenta a los auditores y los procesos a auditar. Se elabora un acta de esta reunión.	Líderes de los procesos auditados Auditores Coordinador de Calidad	H	N/A.
11	Recopilar y verificar la información de la auditoría mediante entrevistas, verificación de documentos y registros relacionando todos los detalles en las listas de verificación y/o notas de cada auditor.	Auditores	V	Listas de Verificación

12	Generar hallazgos, donde se evalúa la información obtenida frente a los criterios establecidos y se identifican las no conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas.	Auditores	H	N/A.
13	Preparar y elaborar el informe de auditoría por cada proceso auditado y las conclusiones generales de la auditoría.	Auditor Líder	H	F-IAI-08
14	Aplicación cuestionario de percepción del auditado, donde se suministra a los líderes de los procesos auditados el cuestionario de percepción para su diligenciamiento. Al final de la auditoría se entrega esta información al auditor delegado de control interno	Auditor Líder	H	Cuestionario de percepción de auditados
15	Realizar la reunión del cierre programada con ocho días después de ser realizada la auditoría, donde se presenta las conclusiones generales de la misma de tal manera que sean comprendidas y reconocidas por los auditados. Se elabora un acta de esta reunión.	Responsables de los procesos auditados Auditor Líder Equipo Auditor	H	Acta de reunión
16	Distribuir el informe de cada proceso auditado y las conclusiones generales de la auditoría a los líderes y responsables de cada proceso con un plazo máximo de ocho días hábiles después de realizar la auditoría.	Equipo Auditor	H	N/A.
17	Realizar el seguimiento del programa de auditoría	Coordinador de Calidad Auditor Líder	V	N/A

18	<p>Evaluar los auditores desarrollando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los auditores en aspectos relacionados con la calidad y redacción de los hallazgos, identificando de los numerales de la norma afectados, soportes y evidencias de los mismos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la distribución del informe de auditoría y los entrega al director de control interno. Consabe a esto, se determina los factores a mejorar por cada auditor interno y si se requieren acciones para fortalecer las competencias y el mejoramiento continuo del procedimiento.</li> </ul>	Auditor Líder y equipo encargado	V	N/A
19	Archivar copia del informe en los documentos internos de la empresa.	Auditor Líder	H	N/A
20	Realizar presentación de resultados de las auditorías internas cuando se ha revisado por la alta gerencia.	Auditor Líder	A	N/A
21	Adoptar acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo a los hallazgos registrados en los informes de la auditoría y con base a los procedimientos establecido de acciones correctivas y preventivas.	Comité de calidad Auditor Líder	A	Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
22	Dar seguimiento el plan de acciones correctivas y preventivas y mantener actualizado el inventario de auditores internos o externos.	Auditor Líder	A	N/A
23	Revisar y mejorar el programa de auditoría	Coordinador de Calidad	A	N/A

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- 6.1 Plan de Auditoría.
- 6.2 Programa de Auditoría
- 6.3 Listas de Verificación.
- 6.4 F-IAI-08; Informe de Auditoría.
- 6.5 Cuestionario de la percepción de los auditados
- 6.6. Acta de Reunión.
- 6.7 Plan de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

- 7.1 El Representante de la Dirección se asegurará de que el Auditor Interno esté adecuadamente capacitado, y preparará y archivará los registros de esta capacitación.
- 7.2 En el transcurso de un año, se someterán a auditoría cuando menos dos veces todas las partes del sistema de gestión de la calidad. Las fechas para la realización de la auditoría se indican en el cronograma de planificación del sistema de Gestión de calidad
- 7.3 Los guías y observadores pueden acompañar al equipo auditor, pero no forman parte del mismo. No deben influir ni inferir en la realización de la auditoría. Cuando el auditado designe guías, éstos deben asistir al equipo auditor y actuar cuando lo solicite el auditor líder del equipo auditor.
- 7.4 Solo la información que es verificable puede constituir evidencia para una auditoría.
- 7.5 Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurarse de que se cumplen los objetivos de la auditoría.
- 7.6 Los miembros del equipo auditor deben consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor según sea necesario. Igualmente, el Líder del equipo auditor debe comunicar periódicamente los progresos de la auditoría y cualquier inquietud al auditado y, cuando sea apropiado, al cliente de la auditoría.

**Anexo 7.17:** Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente

	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE</p>	<p>CÓDIGO: P-MPC-08</p>
		<p>VERSIÓN No: 1</p>
		<p>Página 1 de 4</p>

<p>ELABORÓ</p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>REVISÓ</p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>APROBÓ</p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO  
DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO:

P-MPC-08

VERSIÓN No: 1

Página 2 de 4

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades que se llevan a cabo para salvaguardar y proteger la propiedad del cliente desde su identificación, empaque, manipulación, almacenamiento y entrega del resultado final.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servicios brindados por PREVISIÓN PLUS S.A.S. y procesos incluidos por el SGC.

## 3. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todos los colaboradores de PREVISIÓN PLUS S.A.S. preservar en buenas condiciones todo aquello que la organización considere como propiedad del cliente.

## 4. DEFINICIONES

4.1 Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

4.2 Propiedad del cliente: Es aquel bien que ha sido asignado por el cliente para uso y custodia. La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y su estado comunicado al cliente.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Identificar la propiedad del cliente en la prestación del servicio y elaborar los registros necesarios según el servicio prestado y los procedimientos adoptados por la empresa. Previsión considera propiedad del cliente todo lo remitido por el usuario en el servicio de consultas, algunas de las opciones son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monturas</li> <li>- Trabajos terminados(gafas medicadas)</li> <li>- Lentes de contacto</li> <li>- Historias clínicas</li> </ul>	Personal de la empresa	P	N/A.
2	Comunicar al cliente las condiciones encontradas en el bien.	Personal de la empresa	H	N/A.
3	Velar por la conservación del bien del cliente mientras esté bajo su custodia y hasta el momento de su reintegro.	Personal de la empresa encargado de preservar el producto	V . A	N/A.
4	Entregar el bien al cliente conforme al servicio prestado y los procedimientos adoptados por la administración	Personal de la empresa encargado de preservar el producto / Administrador	H	Control de entregas de trabajo terminado
5	Evaluar si la entrega del bien fue conforme a las condiciones preestablecidas con el cliente y realizar los registros correspondientes según el servicio prestado.	Administrador	V	Verificación del trabajo terminado
6	Identificar los bienes que durante la utilización o custodia por parte de la empresa registraron deterioros o pérdida, informar al cliente lo sucedido y tomar acciones necesarias para cumplirle, dejando evidencia de las acciones ejecutadas.	Personal de la empresa encargado de preservar el producto	P . H	Verificación del trabajo terminado

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 Verificación del trabajo terminado

6.2 Control de entregas de trabajo terminado



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO  
DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO:  
P-MPC-08

VERSIÓN No: 1

Página 4 de 4

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 En la manipulación del producto y/o servicio los colaboradores involucrados en el proceso manipulan y conservan las existencias de monturas y lentes cuidando su preservación por medio de bolsas de cierre. También se aseguran que los lugares en que se almacenan las monturas y lentes en cajones seguros que protejan el producto del medio ambiente y de posibles daños.

7.2 El personal verifica periódicamente que las existencias en inventario estén en las condiciones óptimas a fin de detectar deterioro.

7.3 En el caso de la conservación de las historias clínicas de los pacientes, se maneja un control en el sistema de información y una copia física de la misma archivada en carpetas AZ.

7.4 Es responsabilidad de los responsables del proceso salvaguardar toda información o bien que sea propiedad del cliente y realizar los registros necesarios para el control, ingreso y entrega del mismo.

7.5 En el momento de entrega del bien, se debe firmar un registro de entrega previa revisión de los registros necesarios iniciales y el estado del bien.

**Anexo 7.18:** Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> P-SERP-09</p>
		<p><b>VERSIÓN No:</b> 1</p>
		<p><b>Página</b> 1 de 4</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Analizar y evaluar la idoneidad de los proveedores de PREVISIÓN PLUS S.A.S. con el fin de procurar mayor confiabilidad en el suministro de bienes o servicios. Así como también, tomar las medidas pertinentes para mejorar su desempeño.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con un requerimiento de compra de un producto o servicio y finaliza con la reevaluación semestral que se le hace al proveedor.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Gerente General

3.2 Administrador

3.3 Asesor Comercial

## 4. DEFINICIONES

4.1 Proveedor: Organización o persona que suministra un producto o servicio y cumple con la normatividad vigente.

4.2 Selección: Actividad mediante la cual se identifican los proveedores que tienen la capacidad de ser evaluados.

4.3 Evaluación: Elección de un proveedor entre un grupo, teniendo en cuenta los requisitos que deben cumplir.

4.4 Proveedor Calificado: Persona natural o jurídica que presta servicios o vende bienes garantizando calidad, oportunidad de entrega y compromiso de cumplimiento con las especificaciones realizadas.

4.5 Proveedor Crítico: Son aquellos proveedores que son únicos o que una falla en la prestación de sus servicios o suministros de elementos, afecta de manera directa la operación de la empresa. La empresa no puede dar espera ante una falla o incumplimiento de estos proveedores.

4.6 Proveedor Semi . Crítico: Aquellos proveedores que a pesar de ser únicos, al presentar una falla en la prestación de sus servicios o suministros afecta la operación de la compañía, se tiene determinada una contingencia para suplir este tipo de eventos.

4.7 Proveedor No Crítico: Son aquellos proveedores que al momento de presentarse un incumplimiento en la prestación de sus servicios o entrega de suministros no afecta la operación de la empresa.

## 5. PROCEDIMIENTO

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Realizar cotizaciones de productos y/o servicios requeridos.	Asesor Comercial	H	N/A.
2	Realizar el análisis y selección de proveedores, verificando que los documentos de éste se encuentren en los archivos de la empresa y en el sistema (si es necesario).	Gerente General / Administrador	P	F-RIP-09 F-LMP-10 F-EP-11 F-REP-12
3	Diligenciar el formato de Evaluación de Proveedores.		H	
4	Confirmar que los proveedores se encuentren registrados en la Lista Interna de Proveedores (sistema), en caso contrario solicitar al proveedor diligenciar el Registro Interno de Proveedores		V	
5	Garantizar que cada proveedor entregue los documentos requeridos para la empresa		V	
6	Reevaluar la gestión de los proveedores semestralmente.		V - A	

6.1 F-RIP-09: Registro Interno de Proveedores

6.2 F-LMP-10: Lista Maestra de Proveedores

6.3 F-EP-11: Evaluación de Proveedores

6.4 F-REP-12: Reevaluación de Proveedores

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

### 7.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- El proceso de selección se inicia cuando el proveedor remite la información necesaria para ser evaluado acorde a la normatividad vigente. El proveedor debe diligenciar el Formato de Registro Interno de Proveedores y entregarlo forma física, por carta, fax o medio electrónico anexando los documentos solicitados.

### 7.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Para la Evaluación de proveedores se tendrán en cuenta aquellos que suministren información sobre su capacidad de dar cumplimiento a los siguientes criterios:  
Calidad del producto  
Experiencia y reconocimiento en el mercado

Garantía  
Facilidad en las formas de pago  
Cotización  
Precios  
Seriedad  
Beneficios dados por el proveedor.

- La evaluación de proveedores se realizará a partir de los criterios antes citados:
  - φ Se valorará en el formato de Evaluación de Proveedores cada uno de los criterios con una calificación entre cero (0) y uno (1) puntos.
  - φ Con la evaluación total de los criterios se determina los siguientes rangos:
    - Calificación entre 80 y 100% = Proveedor Confiable
    - Calificación entre 60 y 79% = Proveedor A mejorar.
    - Calificación menor a 59% = Proveedor Rechazado
- Los documentos de cada proveedor incluido la Lista Maestra de Proveedores, debe ser almacenada en un fólder identificado con el nombre de éste.

### 7.3 REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- La reevaluación tiene como propósito calificar el desempeño del proveedor en su capacidad de atender oportunamente los requerimientos comerciales y de cumplir con las especificaciones de los elementos / servicios solicitados. Se debe diligenciar el formato de Reevaluación de Proveedores.
- Para la reevaluación de proveedores tendrán en cuenta los siguientes criterios
  - φ Comunicación y respuestas oportunas
  - φ Pedidos enviados equivocadamente
  - φ Pedidos enviados incompletos
  - φ Envío oportuno de cotizaciones
  - φ Factura correcta
  - φ Entrega cantidad recibida vs cantidad solicitada
  - φ Productos debidamente identificados y marcados
  - φ Cumplimiento en el tiempo pactado
  - φ Condiciones del producto
- La reevaluación de proveedores se realizará a partir de los criterios antes citados:
  - φ Se valorará en el formato de Reevaluación de Proveedores cada uno de los criterios con una calificación entre cero (0) y uno (1) puntos.
  - φ Con la evaluación total de los criterios se determina los siguientes rangos:
    - Calificación entre 80 y 100% = Proveedor Confiable
    - Calificación entre 60 y 79% = Proveedor A mejorar.
    - Calificación menor a 59% = Proveedor Rechazado

**Anexo 7.19: Procedimiento de Compras**

	<p>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</p>	<p>CÓDIGO: P-COM-10</p>
		<p>VERSIÓN No: 1</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Describir la manera cómo se deben manejar las compras de suministros médicos, equipos, papelería y/o contratación de servicios externos dentro de PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la planeación del presupuesto anual para la compra de suministros y/o necesidad de un servicio planeado o no planeado de las diferentes áreas de la empresa. Finaliza con los procedimientos contables de recibo y pago de facturas.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Gerente General

3.2 Administrador

3.3 Asesor Comercial

## 4. DEFINICIONES

4.1 Proveedor: Organización o persona que suministra un producto o servicio y cumple con la normatividad vigente.

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Identificar las existencias de productos en inventario.	Asesor Comercial	P	N/A.
2	Elaborar y controlar el presupuesto anual para la compra de bienes y servicios e inversiones en la empresa	Gerente General / Administrador	H	F-RIP-09 F-LMP-10
3	Solicitar por lo menos tres cotizaciones para la compra de un bien o servicio, cuando el proveedor es nuevo.		H	
4	Realizar el pedido indicando los productos a comprar y sus cantidades mensualmente. Indicar el stock mínimo que se manejará por producto.		H	
5	Elaborar orden de compra, enviar orden y contabilizar facturas.	Asesor Comercial / Asesor Contable	H	N/A.
6	Revisar soportes para el pago y comprobar niveles de autorización para la compra	Gerente General / Administrador	V	N/A.
7	Aprobar órdenes de pago		A	



## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 F-RIP-09: Registro Interno de Proveedores

6.2 F-LMP-10: Lista Maestra de Proveedores

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Los Jefes de área harán una solicitud interna donde especifique la necesidad de elementos o servicios requeridos, ya sean médicos o administrativos.

7.2 El requerimiento pasa a almacén quien verifica en el sistema si lo requerido se encuentra en existencia. En caso de haber existencia se genera una orden de salida de producto sino el Asesor Comercial solicita cotizaciones y efectúa la compra correspondiente o dado el caso se aplica el plan de contingencia.

**Anexo 7.20:** Procedimiento Venta de Suministros Ópticos

	<p>PROCEDIMIENTO VENTA DE SUMINISTROS ÓPTICOS</p>	<p>CÓDIGO: P-VSO-11</p>
		<p>VERSIÓN No: 1</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

<p>ELABORÓ</p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>REVISÓ</p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>APROBÓ</p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades a desarrollar para realizar una venta efectiva de suministros ópticos en PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso comercial de la empresa. Inicia desde la solicitud del cliente para realizar un trabajo óptico y finaliza con la entrega del trabajo al mismo.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Asesor Comercial

## 4. DEFINICIONES

N/A

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Suministrar información al cliente con respecto a la fórmula medicada.	Asesor Comercial	P - H	Formula Óptica
2	Asesorar al cliente para la selección de monturas y lentes.		H	Requerimientos de Montura
3	Realizar cotizaciones.		H	Cotización
4	Facturar la orden de trabajo del cliente.		H	Factura de Venta Orden de Trabajo
5	Cancelar el trabajo solicitado.	Usuario	H	N/A.
6	Tomar medidas pupilares.	Asesor Comercial	H	Orden de Trabajo
7	Enviar orden de pedido a laboratorios respectivo.		H	
8	Comunicar al usuario que su pedido ya ha sido realizado		H	
9	Entregar trabajo al cliente.		V - A	

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 Formula Óptica

6.2 Requerimientos de Montura

6.3 Cotización para el cliente



PROCEDIMIENTO VENTA DE  
SUMINISTROS ÓPTICOS

CÓDIGO:

P-VSO-11

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

6.4 Factura de Venta

6.5 Orden de Trabajo

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 A este procedimiento se le deben hacer controles con respecto a:

- Satisfacción del cliente.
- Control en las fechas de envío y recepción de los trabajos.
- Oportunidad en la entrega

**Anexo 7.212: Procedimiento Consulta Oftalmológica**

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO CONSULTA DE OFTALMOLOGÍA</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> P-COF-12</p>
		<p><b>VERSIÓN No: 1</b></p>
		<p>Página 1 de 2</p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Establecer y desarrollar las actividades de la consulta de oftalmología que brinden una atención integral, segura, oportuna y pertinente al usuario, garantizando la satisfacción del mismo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al servicio médico que atiende este servicio.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Médico Oftalmólogo

3.2. Asistente Consultorio

## 4. DEFINICIONES

N/A

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Verificar el funcionamiento de los equipos.	Médico Oftalmólogo / Asistente Consultorio	V	N/A.
2	Verificar o crear la historia clínica del paciente que se va a atender.		V . H	Historia Clínica
3	Solicitar los datos generales al paciente a consignar en la historia.	Asistente Consultorio	H	Historia Clínica
4	Registrar la anamnesis del paciente y realizar examen físico.	Médico Oftalmólogo	H	N/A.
5	Registrar el estado visual del paciente		H	Historia Clínica
6	Informar el diagnóstico al paciente, la conducta y el control.		A	Fórmula Médica

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 Historia Clínica

6.2 Fórmula Médica

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 A este procedimiento se le deben hacer controles con respecto a: la oportunidad en la asignación de citas.

**Anexo 7.22:** Procedimiento Consulta de Optometría

	<p>PROCEDIMIENTO CONSULTA DE OPTOMETRÍA</p>	<p>CÓDIGO: P-COP-13</p>
		<p>VERSIÓN No: 1</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

<p>ELABORÓ</p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>REVISÓ</p> <p>Administrador PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p>APROBÓ</p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	--	--

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Establecer y desarrollar las actividades de la consulta de optometría que brinden una atención integral, segura, oportuna y pertinente al usuario, garantizando la satisfacción del mismo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al servicio médico que atiende este servicio.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Optómetra

3.2. Asistente Consultorio

## 4. DEFINICIONES

N/A

## 5. PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CICLO PH VA	REFERENCIA DOCUMENTAL
1	Verificar el funcionamiento de los equipos.	Optómetra / Asistente Consultorio	V	N/A.
2	Verificar o crear la historia clínica del paciente que se va a atender.		V . H	Historia Clínica
3	Solicitar los datos generales al paciente a consignar en la historia.	Asistente Consultorio	H	Historia Clínica
4	Registrar la anamnesis del paciente y realizar examen físico.	Optómetra	H	N/A.
5	Registrar el estado visual del paciente		H	Historia Clínica
6	Informar el diagnóstico al paciente, la conducta y el control.		A	Fórmula Médica

## 6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

6.1 Historia Clínica

6.2 Fórmula Médica

	<b>PROCEDIMIENTO CONSULTA DE OPTOMETRÍA</b>	<b>CÓDIGO: P-COP-13</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 3203 de 3</b>

## 7. ASPECTOS IMPORTANTES

7.1 Se realiza el examen visual del paciente, donde se le toma la agudeza visual con el optotipo o cartilla, esta revisión se hace con los dos ojos, de lejos y de cerca, con lentes o sin lentes.

7.2 Se evalúa el estado de salud de la anatomía externa del ojo, cualquier anomalía ocular encontrada se informa al paciente y se registra en la historia clínica.

7.3 Se refracta al paciente para obtener los valores aproximados que la persona requiera en sus lentes, haciendo una prueba de afinación con el foróptero para obtener la graduación real que el paciente necesita.

7.4 Revisar la información optométrica en las órdenes diligenciadas. Si durante el examen se encontrara alguna anomalía ocular que amerite un estudio más detallado se remitirá al paciente a oftalmología.

**Anexo 7.23:** Instructivo para la Elaboración de Documentos

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: I-ED-01</b></p>
		<p><b>VERSIÓN No: 1</b></p>
		<p><b>Página 1 de 4</b></p>

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p>Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>	<p><b>APROBÓ</b></p> <p>Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:</p>
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

## 1. OBJETIVO

Describir y unificar la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de PREVISIÓN PLUS S.A.S..., apoyado mediante el procedimiento Control de Documentos.

## 2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todos los documentos (procedimientos y formatos) del Sistema de Gestión de Calidad implementado por PREVISIÓN PLUS S.A.S.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES

4.1 Documento: Informe y su medio de soporte. Define lo que se debe hacer, se puede actualizar y orienta el cumplimiento de los requisitos.

4.2 Procedimiento: Documento donde se especifica la mejor manera para llevar a cabo una actividad o un proceso.

4.3 Formato: Documento dispuesto para recopilar información. Cuando esta contiene dicha información se convierte en un registro controlado.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- Tamaño de papel: será carta para manuales, instructivos, procedimientos, formatos, resoluciones, anexos y tamaño oficio para aquellos otros documentos que lo requieran.
- Tipo de Letra: Como regla general, para la documentación del SGC se utilizará letra Arial 11 e interlineado 1.
- Características de redacción: La redacción de los documentos se realiza en forma clara, con términos apropiados, y limitado uso de extranjerismos. Todos los documentos se redactan en el idioma español y sin errores ortográficos. Todos los documentos de texto se elaboran con MS-WORD.

## 6. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- Los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de PREVISIÓN PLUS S.A.S. deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente estructura: El código se compone por tres caracteres: X1-##-##1
  - o X1 Es el prefijo que identifica el tipo de documento, y será:

	<b>INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO: I-ED-01</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 3 de 4</b>

- P - Procedimiento
- F - Formato
- I . Instructivo
- CP . Caracterización de Proceso
  - o ## Hace referencia al nombre abreviado del documento
  - o ##1 Es un numero de dos dígitos que corresponde al consecutivo de los documentos (procedimientos, instructivos y formatos).

Ejemplo: Procedimiento Control de Documentos (P-CD-01)

## 7. ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

- El encabezado va en todas las hojas del documento.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN No:</b>
		<b>Página x de X</b>

## 8. CUERPO DEL DOCUMENTOS

Procedimientos / Instructivos

- Deben incluir la siguiente información:
  - o Aprobación: Especifica quién elaboró el documento y el nombre y cargo de quien revisó y aprobó el documento.

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinadora de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:
--	---	--

- o Control de Cambios: Especifica la versión del documento, la fecha de aprobación y la descripción de los cambios realizados.

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>

- Objetivo: Empieza con un verbo en infinitivo y responde a la pregunta ¿para qué se realiza este manual, procedimiento o instructivo?
- Alcance: ¿A qué aplica? ¿Dónde inicia y dónde termina?
- Responsables: Describe el cargo y las actividades que debe realizar para dar cumplimiento al objetivo del documento.
- Definiciones: Todos los términos relacionados con el procedimiento.
- Procedimiento: Describe actividades secuenciales relevantes del proceso las cuales se deben tener presente.
- Referencias Documentales: Identifica otros procedimientos, manuales, guías, instructivos o formatos asociados al procedimiento.
- Aspectos Generales: Describe actividades relevantes del proceso las cuales se deben tener presente.

#### Formatos

- Diseño libre. Letra Arial. Contenido básico: Para el registro de datos; este diseño lo hace el responsable directo de reunir la información, quien lo adaptara a la necesidad del diseño.







## Anexo 7.27: Formato Evaluación del Desempeño

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	CÓDIGO:F-ED-04
		VERSIÓN No: 1
		Página 1 de 4

### IDENTIFICACIÓN

Nombre del Evaluado: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha Aplicación de la Evaluación: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

1. El diligenciamiento de este formato es una labor delicada y de responsabilidad, que requiere análisis y seriedad en las respuestas.
2. Este formato ha sido diseñado para realizar un diagnostico general de los siguientes aspectos en el desempeño de sus funciones: Formación y Habilidades.
3. Los resultados servirán para ayudarle a elaborar el Plan de Formación de Competencias
4. Sea objetivo, imparcial y justo en las respuestas
5. Marque con una (x) la casilla en que ubique al empleado en cada factor de 1 a 5, donde:  
 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

FORMACIÓN	1	2	3	4	5	N/A
Demuestra tener los conocimientos requeridos para el cargo						
Aplica los conocimientos técnicos y administrativos en el cargo						
Sigue las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para sus funciones						
Se adapta al cargo, al sitio de trabajo y a las condiciones especiales en que debe desempeñar sus funciones						
HABILIDADES	1	2	3	4	5	N/A
<b>1. ÉTICA PROFESIONAL</b>						
El empleado tiene principios para la realización de las actividades diarias.						
<b>2. RESPONSABILIDAD</b>						
El empleado convive de manera pacífica y equitativa en la institución. Cumple con lo que se le asigna.						
<b>3. CORDIALIDAD</b>						
El empleado tiene un interés genuino por el bienestar de los pacientes y sus familias. La relación con ellos se basa en un trato respetuoso, amable y colaborador.						
<b>4. COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>						
El empleado usa adecuadamente y de manera cortés el lenguaje hablado y escrito, con buena redacción y ortografía.						
<b>5. GESTIÓN MEDICA</b>						
Orienta las acciones del personal hacia brindar una atención humana y segura al paciente, a su familia y a la comunidad.						

<b>6. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>						
Es capaz de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área estipulando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.						
<b>7. TOMA DE DECISIONES</b>						
Supone elegir oportunamente entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una necesidad o situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión asumida						
<b>8. GESTIÓN DE DIRECCIÓN</b>						
Orienta la acción de los grupos en una dirección determinada, inspirando valores, motivando y anticipando escenarios de desarrollo.						
<b>9. GESTIÓN PRESUPUESTAL</b>						
Planea, elabora, organiza, simula y optimiza el presupuesto de toda la compañía y de los diferentes proyectos estratégicos que tenga al empresa.						
<b>10. MANEJO DE SOFTWARE</b>						
Maneja adecuadamente los sistemas de información que dispone la empresa en materia contable o comercial.						
<b>11. MANEJO DE EQUIPOS ÓPTICOS</b>						
Maneja los equipos ópticos que dispone la empresa.						
<b>12. MANEJO DE INFORMACIÓN</b>						
Da un manejo confidencial de la información clave para la compañía.						
<b>13. CONOCIMIENTO NORMATIVA LEGAL APLICABLE A LOS CENTROS OFTALMOLÓGICOS</b>						
Conocimiento de la legislación y normativa aplicable para la habilitación, certificación y acreditación en salud.						
<b>14. MANEJO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS</b>						
Conoce el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas.						
<b>Puntaje Obtenido</b>						

<b>TOTAL EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>
Sobresaliente (De 80 a 90 puntos)
Satisfactorio (De 60 a 79 puntos)
No Satisfactorio (Menos de 59 puntos)



**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

**CÓDIGO:F-ED-04**

**VERSIÓN No: 1**

**Página 3 de 4**

**PROYECCIONES Y COMPROMISOS**

Compromisos del Evaluado:

---

---

---

---

---

Formación que requiere el Evaluado:

---

---

---

---

---

Comentarios del Evaluador:

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
**Firma del Evaluado**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Evaluador**



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL

CÓDIGO:F-ED-04

VERSIÓN No: 1

Página 4 de 4

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

REVISÓ

Administrador  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

**VERSIÓN**

**RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN**

**FECHA DE EMISIÓN**

1

Elaboración del documento

13/03/2013

**Anexo 7.28: Formato Registro Producto y/o Servicio No Conforme**

	<b>REGISTRO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO: F-RPSNC-05</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

REF.	TIPO DE NO CONFORMIDAD DETECTADA		PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FECHA DE DETECCIÓN	QUIEN LO DETECTA	PERSONA DESIGNADA PARA CORREGIR	FECHA DE CORRECCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	AUTORIZÓ	SITUACIÓN
	INTERNA	EXTERNA								
	1		2	3	4	5	6	7	8	9

### INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

- 1) Tipo de la No Conformidad detectada (Interna: Por la empresa o el laboratorio, externa: Por el usuario)
- 2) Descripción breve del producto no conforme y su causa
- 3) Fecha en que se detecta el producto no conforme
- 4) Persona que lo detecta
- 5) Persona o proceso designado para corregir el producto no conforme
- 6) Fecha de corrección del producto no conforme
- 7) Breve descripción de la disposición final del producto no conforme
- 8) Nombre de la persona que autoriza la disposición
- 9) Situación del producto no conforme (pendiente, corregido, etc.)



REGISTRO DE PRODUCTO O SERVICIO NO  
CONFORME

CÓDIGO: F-RPSNC-05

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Consultor de Procesos PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	Coordinador de Calidad PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:	Gerente General PREVISIÓN PLUS S.A.S. Fecha:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Elaboración del documento	13/03/2013

**Anexo 7.29:** Formato Solicitud Acción Correctiva, Preventiva y/o De Mejora

	<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y/O DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-SACPM-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 1 de 2

<b>NO. DE SOLICITUD:</b>		<b>CORRECTIVA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>PREVENTIVA</b>	<input type="checkbox"/>
		<b>MEJORA</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>ÁREA</b>					
<b>NOMBRE DEL SOLICITANTE</b>					
<b>CARGO DEL SOLICITANTE</b>					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>					
<b>AMERITA ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>
¿POR QUE?					
<b>INVESTIGACIÓN-IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA</b>					
PARTICIPANTES:					
<b>MÉTODO DEL ANÁLISIS DEL PROBLEMA UTILIZADO</b>					
<b>PARETO</b>	<input type="checkbox"/>	<b>DIAGRAMA CAUSA EFECTO</b>	<input type="checkbox"/>	<b>GRÁFICO DE CONTROL</b>	<input type="checkbox"/>
<b>TORMENTA DE IDEAS</b>	<input type="checkbox"/>	<b>OTROS</b>	<input type="checkbox"/>		
<b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS</b>					
DETALLAR EL ANÁLISIS DE LAS CAUSAS CONFORME AL MÉTODO ANTERIORMENTE UTILIZADO.					
<b>ACCIONES A IMPLEMENTAR</b>					
<b>ACCIÓN</b>	<b>COMO SE VA REALIZAR LA ACCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LUGAR DONDE SE VA REALIZAR LA ACCIÓN</b>	
<b>SEGUIMIENTO</b>					
<b>No.</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FECHA</b>		<b>AUDITOR</b>	
<b>CIERRE</b>					
<b>NOMBRE</b>					
<b>FIRMA</b>					

	<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y/O DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-SACPM-06
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 2 de 2

<b>ELABORÓ</b>  Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>REVISÓ</b>  Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	<b>APROBÓ</b>  Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:
---	---	--

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

**Anexo 7.30:** Formato Encuesta Satisfacción al Cliente

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO: F-ESC-07</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

Gracias por visitarnos, a continuación lo invitamos a realizar la encuesta de satisfacción del cliente. No tardará más de dos minutos en completarla y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que PREVISIÓN PLUS S.A.S. les ofrece.

1. Elija el(los) Servicio(s) que desea evaluar:

- Consulta de Optometría
- Consulta de Oftalmología
- Venta de Suministros ópticos

2. ¿Se siente satisfecho con el servicio que recibió?

a. si\_\_\_ b. No\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

3. ¿le gustaría que el personal mejorara en algún aspecto su atención?

a. Si \_\_\_ ¿En qué?\_\_\_\_\_ b. No\_\_\_

4. ¿Volvería a tomar los servicios que ofrece la óptica?

a. Si\_\_\_ b. No\_\_\_\_\_. ¿Por qué?\_\_\_\_\_

5. ¿Los precios de nuestros servicios le parecen adecuados?

a. Si\_\_\_ b. No\_\_\_\_\_. ¿Por qué?\_\_\_\_\_

6. Califique de 1 a 5 siendo 1 lo más malo y 5 lo mejor de la atención recibida por el servicio.

a.1    b. 2    c.3    d.4    e.5

**ESCRIBA AQUÍ LAS SUGERENCIAS ADICIONALES PARA MEJORAR NUESTROS  
SERVICIOS**

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO: F-ESC-07</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Consultor de Procesos <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Coordinador de Calidad <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:	Gerente General <b>PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b> Fecha:

<b>VERSIÓN</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>
1	Elaboración del documento	13/03/2013

**Anexo 7.31: Formato Informe Auditorías Internas**

	<b>INFORME AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-IAI-08
		<b>VERSIÓN No:</b> 1
		Página 1 de 3

Fecha		
Día	Mes	Año

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	
<b>Proceso Auditado:</b>	
<b>Auditor Líder:</b>	
<b>Equipo Auditores:</b>	
<b>Criterios de Auditoría:</b>	
<b>Objetivos de la Auditoría:</b>	
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	
<b>Fecha de Apertura</b>	
<b>Fecha de Cierre:</b>	

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
<b>Descripción General de la Auditoría:</b> Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes):          

**Hallazgos de la Auditoría:**

- **Descripción de Fortalezas**
  
- **Descripción de Oportunidades de Mejora (Observaciones):**
  
- **Descripción de No Conformidades:**

**Conclusiones del Equipo Auditor:**

Una vez leído el informe se aprueba en su totalidad por los abajo firmantes.

Numero	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			



INFORME AUDITORÍAS INTERNAS

CÓDIGO:

F-IAI-08

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
PREVISIÓN PLUS S.A.S.

Fecha:

REVISÓ

Coordinador de Calidad  
PREVISIÓN PLUS S.A.S.

Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
PREVISIÓN PLUS

S.A.S.

Fecha:

VERSIÓN

RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE EMISIÓN

1

Elaboración del documento

13/03/2013

## Anexo 7.232: Formato Registro Interno de Proveedores

 <b>REGISTRO INTERNO DE PROVEEDORES</b>		Código: F-RIP-09												
Registro Inicial (Primera vez) <input type="checkbox"/>		Actualización <input type="checkbox"/>												
		Versión: 1												
<b>Datos Del Proveedor y/o Contratista</b>														
Persona Jurídica (Razón Social) ó Persona natural (Apellidos - Nombres)		NIT y/o Identificación												
Representante Legal	E-mail	No. Doc. Identificación												
Dirección Comercial		Ciudad												
Teléfonos		País												
Fax		Departamento												
Pagina Web.														
<b>Registro de Cámara y Comercio</b>		<b>Constitución de sociedad</b>												
No registro	Cámara Comercio	Fecha												
Tipo sociedad		Escritura No.												
Notaria														
Tipo de Empresa:														
Productor <input type="checkbox"/>	No Productor <input type="checkbox"/>	Servicios <input type="checkbox"/>												
Otros <input type="checkbox"/>		Cuál?												
Posee Instalaciones?														
Propias <input type="checkbox"/>	Arriendo <input type="checkbox"/>	Sucursales SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>												
<b>Información Tributaria</b>														
Es gran contribuyente?		Retención en la fuente?												
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>												
Es auto retenedor de renta?		NO <input type="checkbox"/>												
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Regimén												
Es auto retenedor de ICA?		Común <input type="checkbox"/>												
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Simplificado <input type="checkbox"/>												
No responsable de IVA <input type="checkbox"/>														
<b>Información Comercial</b>														
Descripción actividad principal:														
Cuantos años de experiencia tiene la empresa?		Cubre una compañía de seguros los riesgos de responsabilidad?												
Productos o servicios ofrecidos actividad principal:														
Cuenta con lista de precios y productos?														
SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>												
Se le vende a:     Mayoristas     Minoristas     Usuarios Finales														
Otras actividades:														
Ofrece Ud. Tarifas fijas?		Si su respuesta es afirmativa, por favor indique el tiempo de vigencia de esta												
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>													
Ofrece Ud. Descuentos especiales?		Si su respuesta es afirmativa, por favor indique el tipo de descuento y cuanto												
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>													
Condiciones de venta: (    %) contado y (    %) a crédito con plazos de (    ) días														
Certifico que toda la información anteriormente descrita, es correcta y autorizo a quien designe Medicina de Alta Complejidad S.A. para su verificación. El firmante acepta que la inscripción a este registro es meramente un requisito para preseleccionar y que no genera obligación por parte de Medicina de Alta Complejidad S.A.														
<b>Documentos A Anexar (Favor anexar los siguientes documentos - Si aplica)</b>														
<b>Persona Natural:</b>		<b>Personas Jurídicas:</b>												
1. Fotocopia ampliada de la cédula de ciudadanía. Extranjería ó Pasaporte. 2. Fotocopia del RUT (registro Único Tributario)		1. Certificado de Existencia y representación legal con expedición no mayor de 90 días ó persona jurídica vigente. 2. Certificado de registro mercantil vigente. 3. Documento oficial soporte de grandes contribuyentes, auto retenedor. 5. Fotocopia ampliada de la cédula de ciudadanía. Extranjería ó Pasaporte. 6. Fotocopia del RUT (Registro Único Tributario)												
<b>Opcional:</b>														
1. Certificado de calidad 2. Portafolio de productos y/o servicios														
Nombre: _____ Fecha: _____														
Cargo: _____ Firma: _____														
<b>ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE COMPRAS PREVISIÓN PLUS S.A.S.</b>														
Responsable PREVISIÓN PLUS S.A.S. _____		Firma _____												
<b>Observaciones</b>														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">ELABORADO POR:</th> <th style="width: 33%;">REVISADO POR:</th> <th style="width: 33%;">APROBADO POR:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre: _____</td> <td>Nombre: _____</td> <td>Nombre: _____</td> </tr> <tr> <td>Cargo: Consultor de Procesos Previsión Plus S.A.S.</td> <td>Cargo: Administrador Previsión Plus S.A.S.</td> <td>Cargo: Gerente General Previsión Plus S.A.S.</td> </tr> <tr> <td>Fecha: _____</td> <td>Fecha: _____</td> <td>Fecha: _____</td> </tr> </tbody> </table>			ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Cargo: Consultor de Procesos Previsión Plus S.A.S.	Cargo: Administrador Previsión Plus S.A.S.	Cargo: Gerente General Previsión Plus S.A.S.	Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:												
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____												
Cargo: Consultor de Procesos Previsión Plus S.A.S.	Cargo: Administrador Previsión Plus S.A.S.	Cargo: Gerente General Previsión Plus S.A.S.												
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____												





LISTADO MAESTRO DE  
PROVEEDORES

CÓDIGO:  
F-LMP-10

VERSIÓN No: 1

Página 2 de 2

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

REVISÓ

Administrador  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

VERSIÓN

RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE EMISIÓN

1

Elaboración del documento

13/03/2013

**Anexo 7.34: Formato Evaluación y Selección de Proveedores**

	<b>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO: F-EP-11</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

NOMBRE DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
 PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO: \_\_\_\_\_

ASPECTOS A EVALUAR	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
Calidad del producto	20		
Experiencia y reconocimiento en el mercado	10		
Garantía	15		
Facilidad en las formas de pago	15		
Cotización	5		
Precios	15		
Seriedad	10		
Beneficios dados por el proveedor	10		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>			

CONFIABLE	<input type="checkbox"/>
A MEJORAR	<input type="checkbox"/>
RECHAZADO	<input type="checkbox"/>

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

PUNTAJE OBTENIDO		
80-100%	CONFIABLE	Proveedor que genera confianza para asegurar la calidad de productos y servicios que ofrece
60-79%	A MEJORAR	El proveedor será notificado de su calificación y quedará sujeto a una decisión gerencial para nuevas compras
0-59%	RECHAZADO	Proveedor que no demuestra capacidad de oferta segura de bienes y servicios.

## INSTRUCTIVO DE CALIFICACIÓN

La casilla denominada PONDERACIÓN se refiere al puntaje asignado según el criterio a evaluar establecido por la administración.

La casilla de CALIFICACIÓN es donde se asigna el valor a evaluar al proveedor, en este caso se utilizará la siguiente escala de valoración.

0	No cumple
0.5 (50%)	Cumple a un término medio
1(100%)	Cumple a un término alto

En la columna del TOTAL, se determina el puntaje total de cada criterio, el cual, se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{TOTAL} = \text{PONDERACIÓN} * \text{CALIFICACIÓN}$$



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE  
PROVEEDORES

CÓDIGO: F-EP-11

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

REVISÓ

Administrador  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

VERSIÓN

RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE EMISIÓN

1

Elaboración del documento

13/03/2013

**Anexo 7.35: Formato Reevaluación de Proveedores**

	<b>REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>F-REP-12</b>
		<b>VERSIÓN No: 1</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

NOMBRE DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
 PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO: \_\_\_\_\_

ASPECTOS A EVALUAR	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
Comunicación y respuestas oportunas respecto a las compras(servicio técnico, quejas, reclamos, garantías, devoluciones)	10		
Pedidos enviados equivocados	5		
Pedidos enviados incompletos	10		
Envío oportuno de cotizaciones, confirmaciones de pedido y justificaciones solicitadas.	5		
Factura correcta	5		
Entrega de cantidad recibida Vs. Cantidad solicitada	20		
Los productos están debidamente identificados y marcados	10		
Cumplimiento del tiempo acordado para la entrega	20		
Condiciones del producto	15		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>			

CONFIABLE   
 A MEJORAR   
 RECHAZADO

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

PUNTAJE OBTENIDO		
80-100%	CONFIABLE	Proveedor que genera confianza para asegurar la calidad de productos y servicios que ofrece
60-79%	A MEJORAR	El proveedor será notificado de su calificación y quedará sujeto a una decisión gerencial para nuevas compras
0-59%	RECHAZADO	Proveedor que no demuestra capacidad de oferta segura de bienes y servicios.



## INSTRUCTIVO DE CALIFICACIÓN

La casilla denominada PONDERACIÓN se refiere al puntaje asignado según el criterio a evaluar establecido por la administración.

La casilla de CALIFICACIÓN es donde se asigna el valor a evaluar al proveedor, en este caso se utilizará la siguiente escala de valoración.

0	No cumple
0.5 (50%)	Cumple a un término medio
1(100%)	Cumple a un término alto

En la columna del TOTAL, se determina el puntaje total de cada criterio, el cual, se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{TOTAL} = \text{PONDERACIÓN} * \text{CALIFICACIÓN}$$



REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CÓDIGO:  
F-REP-12

VERSIÓN No: 1

Página 3 de 3

ELABORÓ

Consultor de Procesos  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

REVISÓ

Administrador  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

APROBÓ

Gerente General  
Previsión Plus S.A.S.  
Fecha:

VERSIÓN

RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE EMISIÓN

1

Elaboración del documento

13/03/2013