

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DROGUERÍA SAN CARLOS

- 1. Misión**
- 2. Visión**
- 3. Principios y valores**
- 4. Políticas**
- 5. Objetivos institucionales, metas y planes de acción**
- 6. Matriz DOFA**

1. MISIÓN

Somos una empresa comercializadora de medicamentos y productos para el cuidado personal, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación de un excelente servicio con calidad, contando con un personal calificado y tras el fin de que la empresa cada día crezca y sea rentable brindando bienestar a los empleados y a la comunidad.

2. VISIÓN

Para el año 2015 ser una droguería reconocida en toda la ciudad gracias a su competitividad y a la prestación de un servicio de excelente calidad, aumentando su cobertura y el portafolio de productos.

3. PRINCIPIOS Y VALORES

- Todas las personas son iguales por ende el respeto será esencial y evidente en todas actividades desarrolladas por cada individuo.
- La honestidad estará siempre presente en todos los negocios desarrollados por la empresa.
- Todos los miembros de la empresa deberán dar buen ejemplo de sus comportamientos tanto dentro como fuera de la empresa.
- La sinergia será la directriz que rija el trabajo en equipo.
- Ante todo la amabilidad y la cortesía para con los clientes y entre los compañeros de trabajo.
- La empresa estará siempre atenta a contribuir a la Conservación del medio ambiente.

4. POLÍTICAS

1. Brindar un excelente servicio a los clientes con amabilidad y cortesía.
2. Ofrecer productos variados y de muy alta calidad a los clientes.
3. Tener personal idóneo y capacitado para desempeñar sus labores.
4. Puntualidad en la entrega de los productos a los clientes.
5. Mantener un óptimo sistema financiero en la empresa.

5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES, METAS Y PLANES DE ACCIÓN

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCION
		2013	2014					
1. Brindar un excelente servicio a los clientes con amabilidad y cortesía.	1.1 disminuir quejas y reclamos en el buzón qr	NO HAY DATO	50%	Número de quejas y reclamos	Jefe del proceso de direccionamiento estratégico	30/06/2014	semestral	Cambiar los puntos débiles por los cuales se quejan y reclaman los clientes.
	1.2 aumentar la satisfacción de los clientes	NO HAY DATO	50%	Porcentaje de clientes satisfechos	Jefe del proceso de direccionamiento estratégico	30/06/2014	semestral	Encuesta de satisfacción de los clientes.

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCION
		2013	2014					
2. Ofrecer productos variados y de muy alta calidad a los clientes.	2.1 tener proveedores de calidad certificados	50%	80%	% de proveedores certificados	Jefe del proceso de Mercadeo	31/12/2014	anual	Reevaluación de proveedores, buscando los que ofrezcan productos garantizados y de alta calidad
	2.2 aumentar el portafolio de productos	10%	20%	% productos nuevos que ingresaron al portafolio	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	semestral	Identificar nuevos productos que están incursionando en el mercado que

								aumenten la satisfacción de los clientes
	2.3 Ofrecer productos confiables	NO HAY DATO	100 %	% productos que cumplen con los registros del INVIMA	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	anual	Revisar que todos los productos a comercializar cumplan con los requisitos y notificaciones del INVIMA

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCION
		2013	2014					
3. Tener personal idóneo y capacitado para desempeñar sus labores.	3.1 Realizar capacitaciones a todo el personal	NO HAY DATO	2	Número de capacitaciones realizadas por año	Jefe del proceso administración y talento humano	31/12/2014	semestral	Contratar empresas o personas especializadas en el campo farmacéutico que dicten cursos y realicen capacitaciones.
	3.2 Realizar adecuados procesos de selección de personal.	NO HAY DATO	100 %	% empleados seleccionados en el proceso de selección de personal	Jefe del proceso de administración y talento humano	31/12/2014	anual	Diseñar la selección de personal de manera que los seleccionados cumplan los perfiles requeridos por la empresa.

	3.3 Elaborar un manual de funciones y darlo a conocer a todos los empleados.	NO HAY DATO	Manual para todos los cargos	Cargos presentes en el manual de funciones	Jefe del proceso de administración y talento humano	31/12/2014	anual	Elaborar un manual de funciones donde se especifique todas las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos de la empresa.
--	--	-------------	------------------------------	--	---	------------	-------	---

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCION
		2013	2014					
4. Puntualidad en la entrega de los productos a los clientes.	4.1 Realizar una adecuada logística para la entrega de un producto	NO HAY DATO	100 %	% de entregas realizadas a tiempo	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	bimestral	Planear las entregas a los clientes y tener organizados los pedidos por orden de fecha de entrega.
	4.2 Cumplir con el tiempo de entrega pactado con el cliente	90%	95%	% de entregas realizadas en el tiempo pactado	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	mensual	Realizar los pedidos a los proveedores con la antelación adecuada con el fin de entregar el producto al consumidor final en el tiempo pactado.

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCION
		2013	2014					
5. Mantener un óptimo sistema financiero en la empresa.	5.1 Disminuir costos y gastos	NO HAY DATO	50%	% de disminución de gastos	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Realizar un estudio de costos de la no calidad, controlar los gastos.
	5.2 Aumentar la rotación de inventarios	NO HAY DATO	12	Rotación de inventarios	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Realizar planes para aumentar las ventas, conquistar nuevos mercados.
	5.3 Recuperar la cartera.	95%	95%	% cartera recuperada	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	mensual	Contar con un sistema de cobros, llamar a los deudores y dar facilidades de pago .
	5.4 Aumentar la rentabilidad	NO HAY DATO	10%	ROI	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Aumentar las inversiones, disminuir los gastos y aumentar las ventas.

6. MATRIZ DOFA DROGUERÍA SAN CARLOS

	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Falta de planeación.• Falta de establecimiento de objetivos a mediano y largo plazo.• No hay estudio del mercado, desconocimiento del mismo.• No hay programas de motivación, desarrollo y evaluación del personal.• Aunque se posee un buen portafolio de productos, éste podría ser más amplio.• No se realizan promociones.	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Posicionamiento en el mercado.• Precios competitivos.• Personal con experiencia en el campo.• Venta de productos confiables y de calidad.
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Posibilidades de expansión y crecimiento.• Mercados por explorar.• Diversidad de productos para ampliar su portafolio de productos.	ESTRATEGIAS DO <ul style="list-style-type: none">• Realizar planes de crecimiento y captación de nuevos mercados, mediante el establecimiento de objetivos a mediano y largo plazo.• Realizar una investigación de	ESTRATEGIAS FO <ul style="list-style-type: none">• Ampliar el portafolio de productos, siendo éstos confiables y de calidad para aumentar el número de clientes y captar nuevos mercados.• Gracias a la trayectoria de la

	<p>mercados para obtener información acerca de las preferencias de los clientes, con el fin de ampliar exitosamente el portafolio de producto y realizar acertadas promociones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar un programa de motivación, desarrollo y crecimiento del personal, por medio de lo cual los empleados tendrán sentido de pertenencia y aumentarán su eficiencia, logrando que la empresa aumente su competitividad y crecimiento. 	<p>empresa, sus precios competitivos y la confiabilidad que brinda a los clientes, abrir nuevas sucursales en puntos estratégicos de la ciudad, la localización de las sucursales se debe sustentar en los resultados de la investigación de mercados que se debe realizar.</p>	
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la competencia. La llegada de grandes superficies especializadas en la venta de medicamentos y productos farmacéuticos. Aumento del desempleo en la ciudad y disminución de la capacidad adquisitiva de las 	ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> Realizar un plan a mediano y largo plazo que incluya objetivos referentes a mantener los clientes actuales, mediante programas que los fidelicen, como por ejemplo promociones y campañas publicitarias sobre la calidad y confiabilidad de los productos que ofrece la 	ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> Mantener los precios competitivos y ofrecer productos económicos y confiables. Capacitar aun más al personal para que le brinde confiabilidad al cliente sobre la prestación de su servicio.

personas.

droguería.

- Realizar una proyección de la demanda, con el fin de disminuir al máximo las pérdidas y la acumulación de inventarios.
- Realizar programas de motivación de personal, para que los empleados aumenten su eficiencia y la calidad de la prestación del servicio, y así lograr satisfacer al cliente en la prestación de un servicio con amabilidad y eficiencia; ayudando a si a su fidelización.
- Aumentar el portafolio de productos para que los clientes no se vean obligados a recurrir a las grandes superficies especializadas en la venta de medicamentos y productos farmacéuticos.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-MC-01	Página 1 de 66
-------------	--------------------------	-----------------	----------------

MANUAL GENERAL DE CALIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DROGUERÍA SAN CARLOS**

NTC – ISO – 9001:2008

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 2 de 66

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE Y EXCLUSIONES	4
3.1 ALCANCE	4
3.2 EXCLUSIONES.....	4
4. GLOSARIO	5
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DROGUERÍA SAN CARLOS.....	8
5.1 DESRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
5.2 MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD	9
5.3 DESPLIEGUE DE LAS POLITICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA CALIDAD AÑO 2014.....	11
5.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	15
5.5 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	15
5.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	17
5.7 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR MEDIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DROGUERÍA SAN CARLOS.....	23
5.8 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS.....	66

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 3 de 66

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad contiene todos los lineamientos y directrices para la administración del sistema de gestión de calidad de la droguería San Carlos cumpliendo la norma ISO 9001:2008, en este manual se definen los procesos de la organización, las características de éstos procesos y las actividades y procedimientos que se desprenden de los mismos.

1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La droguería San Carlos es una empresa dedicada a la comercialización de medicamentos y de productos de cuidado personal, ubicada en la esquina de la calle 33 de la carrera séptima en la ciudad de Pereira. Creada hace 35 años por el señor Antonio Bernal, quien tres años después la vendió a su actual dueña la señora Alba Aurora Bedoya y desde entonces el señor Juan Bautista Bedoya ha sido su administrador.

Actualmente la droguería cuenta con reconocimiento en el sector y es preferida por las personas debido a su trayectoria y su buen servicio.

1.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

La droguería vende medicamentos y productos farmacéuticos entre los que se encuentran:

- Antibióticos
- Antigripales
- Analgésicos
- Antisépticos
- Antiinflamatorios
- Laxantes
- Diuréticos
- Antihistamínicos
- Antipiréticos

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 4 de 66

También la droguería ofrece productos de cuidado personal, entre ellos:

- Jabones
- Zampo
- Higiene oral
- Cremas corporales
- Cremas faciales
- Desodorantes

2. OBJETIVO

Documentar el sistema de gestión de calidad cumpliendo con la norma ISO 9001:2008, de la empresa droguería San Carlos.

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES

3.1 ALCANCE

Éste manual está elaborado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 en los procesos de la droguería San Carlos, brindando lineamientos e instrucciones que permitan a todos los procesos de la empresa cumplir con los estándares establecidos por la norma.

3.2 EXCLUSIONES

Numeral 7.3: Diseño y desarrollo. Se excluye éste numeral del sistema de gestión de calidad de la droguería San Carlos, debido a que la empresa se dedica únicamente a la comercialización de productos y no los fabrica ella misma, además la empresa no realiza en el momento planes de publicidad o promociones.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 5 de 66

4. GLOSARIO

- ❖ **Calidad:** Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas y cumplir con los requisitos.
- ❖ **Requisito:** Es lo que establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme y puede ser generado por las partes interesadas.
- ❖ **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- ❖ **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- ❖ **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ❖ **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ❖ **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ❖ **Objetivo de calidad :**Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad
- ❖ **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ❖ **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- ❖ **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 6 de 66

- ❖ **Infraestructura:** (organización) sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- ❖ **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- ❖ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- ❖ **Cargo:** Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.
- ❖ **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto. Puede ser interno o externo.
- ❖ **Proceso:** Son el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - -Servicios
 - -Software
 - -Hardware
 - -Materiales procesados
- ❖ **Procedimiento:** Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ❖ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- ❖ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 7 de 66

- ❖ **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ❖ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ❖ **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- ❖ **Documento:** Información y su medio de soporte.
- ❖ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ❖ **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.
- ❖ **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarías de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ❖ **Recurso:** Provisión, producto, estructura o habilidad necesarios para el funcionamiento del sistema de calidad.
- ❖ **Plan de Control:** Descripción documentada de los sistemas y procesos requeridos para controlar el producto.
- ❖ **Evaluación de Desempeño:** Actividad que se realiza con el fin de acompañar el talento humano para su mejoramiento continuo, a partir de la identificación de los factores a mejorar y el seguimiento de las funciones y responsabilidades propias de cada cargo.
- ❖ **PHVA:** Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 8 de 66

- ❖ **Conformidad:** Es cuando se cumple con los requisitos que se han establecido.
- ❖ **No conformidad:** Es cuando se incumple algún requisito de los ya establecidos y especificados.
- ❖ **Formato:** Es un documento que presenta una codificación especial, estructurada y establecida con lineamientos especiales para realizar una acción, actividad o diligenciar información.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DROGUERÍA SAN CARLOS

El SGC que se desglosa a continuación, tiene la descripción de: los procesos que conforman el SGC de la droguería san Carlos, las políticas de calidad, despliegue de las políticas y objetivos institucionales de la calidad año 2014 (siendo estas revisadas y actualizadas por periodos determinados por el comité de calidad), cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 por medio del sistema de gestión de calidad de la droguería san Carlos y documentación de los procedimientos obligatorios que exige documentar la norma.

5.1 DESRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de calidad de la empresa se rige por las políticas de calidad, seguidamente por el manual de calidad de la organización y se compone por seis procesos que interactúan entre sí.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 9 de 66

5.2 MARCO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD

(CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 5.3 Y 5.4.1 DE LA NORMA ISO 9001:2008)

MISIÓN

Somos una empresa comercializadora de medicamentos y productos para el cuidado personal, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación de un excelente servicio con calidad, contando con un personal calificado y tras el fin de que la empresa cada día crezca y sea rentable brindando bienestar a los empleados y a la comunidad.

VISIÓN

Para el año 2015 ser una droguería reconocida en toda la ciudad gracias a su competitividad y a la prestación de un servicio de excelente calidad, aumentando su cobertura y el portafolio de productos.

PRINCIPIOS Y VALORES

- Todas las personas son iguales por ende el respeto será esencial y evidente en todas actividades desarrolladas por cada individuo.
- La honestidad estará siempre presente en todos los negocios desarrollados por la empresa.
- Todos los miembros de la empresa deberán dar buen ejemplo de sus comportamientos tanto dentro como fuera de la empresa.
- La sinergia será la directriz que rija el trabajo en equipo.
- Ante todo la amabilidad y la cortesía para con los clientes y entre los compañeros de trabajo.
- La empresa estará siempre atenta a contribuir a la Conservación del medio ambiente.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-MC-01	Página 10 de 66
-------------	--------------------------	-----------------	-----------------

POLÍTICAS DE CALIDAD

- 1.** Brindar un excelente servicio a los clientes con amabilidad y cortesía.
- 2.** Ofrecer productos variados y de muy alta calidad a los clientes.
- 3.** Tener personal idóneo y capacitado para desempeñar sus labores.
- 4.** Puntualidad en la entrega de los productos a los clientes.
- 5.** Mantener un óptimo sistema financiero en la empresa.

ELABORADO POR: Angela Maria Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS							
Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013		Código:GC-MC-01		Página 11 de 66		

5.3 DESPLIEGUE DE LAS POLITICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA CALIDAD AÑO 2014

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCIOIN
		2013	2014					
Brindar un excelente servicio a los clientes con amabilidad y cortesía.	1.1 DISMINUIR QUEJAS Y RECLAMOS EN EL BUZÓN QR	NO HAY DATO	50%	Número de quejas y reclamos	Jefe del proceso de direccionamiento estratégico	30/06/2014	semestral	Cambiar los puntos débiles por los cuales se quejan y reclaman los clientes.
	1.2 AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	NO HAY DATO	50%	Porcentaje de clientes satisfechos	Jefe del proceso de direccionamiento estratégico	30/06/2014	semestral	Encuesta de satisfacción de los clientes.

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCIOIN
		2013	2014					
2. Ofrecer productos variados y de muy alta calidad a los	2.1 TENER PROVEEDORES DE CALIDAD CERTIFICADOS	50%	80%	% de proveedores certificados	Jefe del proceso de Mercadeo	31/12/2014	anual	Reevaluación de proveedores, buscando los que ofrezcan productos garantizados y de alta calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 12 de 66

clientes.	2.2 Aumentar el portafolio de productos	10%	20%	% productos nuevos que ingresaron al portafolio	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	semestral	Identificar nuevos productos que están incursionando en el mercado que aumenten la satisfacción de los clientes
	2.3 Ofrecer productos confiables	NO HAY DATO	100%	% productos que cumplen con los registros del INVIMA	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	anual	Revisar que todos los productos a comercializar cumplan con los requisitos y notificaciones del INVIMA

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCIOIN
		2013	2014					
3. Tener personal idóneo y capacitado para desempeñar sus labores.	3.1 Realizar capacitaciones a todo el personal	NO HAY DATO	2	Número de capacitaciones realizadas por año	Jefe del proceso administración y talento humano	31/12/2014	semestral	Contratar empresas o personas especializadas en el campo farmacéutico que dicten cursos y realicen capacitaciones.
	3.2 Realizar adecuados procesos de	NO HAY DATO	100%	% empleados seleccionad	Jefe del proceso de administración	31/12/2014	anual	Diseñar la selección de personal de manera

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 13 de 66

	selección de personal.			os en el proceso de selección de personal	y talento humano			que los seleccionados cumplan los perfiles requeridos por la empresa.
	3.3 Elaborar un manual de funciones y darlo a conocer a todos los empleados.	NO HAY DATO	Manual para todos los cargos	Cargos presentes en el manual de funciones	Jefe del proceso de administración y talento humano	31/12/2014	anual	Elaborar un manual de funciones donde se especifique todas las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos de la empresa.

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADORA	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCIOIN
		2013	2014					
4. Puntualidad en la entrega de los productos a los clientes.	4.1 Realizar una adecuada logística para la entrega de un producto	NO HAY DATO	100%	% de entregas realizadas a tiempo	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	bimestral	Planear las entregas a los clientes y tener organizados los pedidos por orden de fecha de entrega.
	4.2 Cumplir con el tiempo de entrega pactado con el cliente	90%	95%	% de entregas realizadas en el tiempo pactado	Jefe del proceso de mercadeo	31/12/2014	mensual	Realizar los pedidos a los proveedores con la antelación adecuada con el fin de entregar el producto al consumidor final en el tiempo pactado.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 14 de 66

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META AÑO		INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	TIEMPO SEGUIMIENTO	PLAN DE ACCIOIN
		2013	2014					
5. Mantener un óptimo sistema financiero en la empresa.	5.1 Disminuir costos y gastos	NO HAY DATO	50%	% de disminución de gastos	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Realizar un estudio de costos de la no calidad, controlar los gastos.
	5.2 Aumentar la rotación de inventarios	NO HAY DATO	12	Rotación de inventarios	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Realizar planes para aumentar las ventas, conquistar nuevos mercados.
	5.3 Recuperar la cartera.	95%	95%	% cartera recuperada	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	mensual	Contar con un sistema de cobros, llamar a los deudores y dar facilidades de pago .
	5.4 Aumentar la rentabilidad	NO HAY DATO	10%	ROI	Jefe del proceso financiero	31/12/2014	anual	Aumentar las inversiones, disminuir los gastos y aumentar las ventas.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-MC-01	Página 15 de 66
--------------------	---------------------------------	------------------------	------------------------

5.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Se ha realizado un estudio de los procesos presentes en la organización para identificar la directa relación con el sistema de gestión de calidad, luego se analizó en cada uno de ellos el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), de igual manera se ha identificado la documentación correspondiente a cada proceso, sus clientes, proveedores, los recursos que necesita, los indicadores de gestión que utiliza y las salidas y entradas que son propias de cada proceso. Los procesos identificados son:

- Proceso Financiero
- Proceso administrativo y de talento humano
- Proceso de mercadeo
- Proceso de direccionamiento estratégico
- Proceso de Gestión de la calidad
- Proceso de prestación del servicio

5.5 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

(MAPA DE PROCESOS, CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 4.1 DE LA NORMA ISO 9001:2008).

En el siguiente esquema se muestran las interacciones entre cada uno de los procesos presentes en la droguería San Carlos:

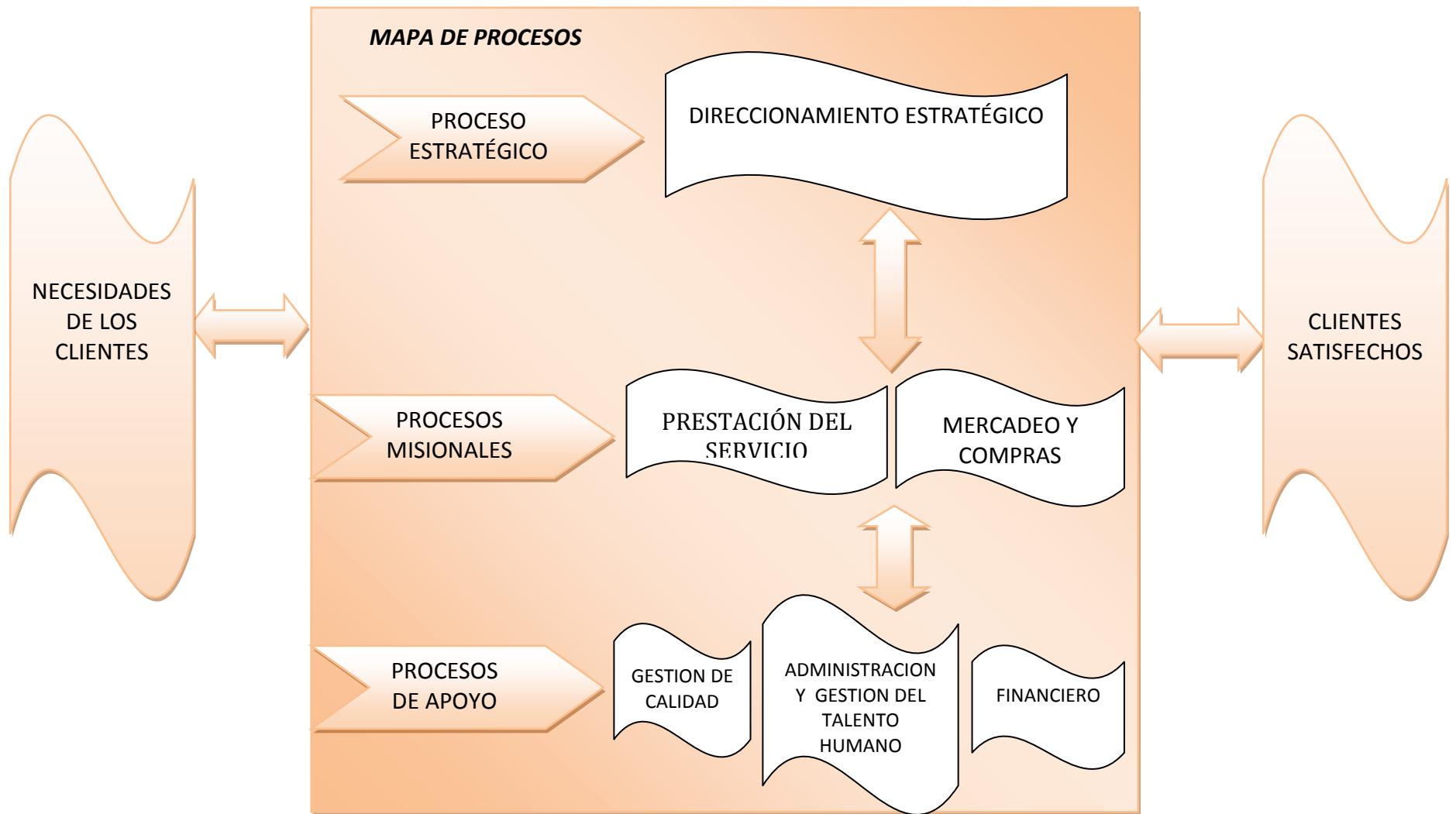
MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 16 de 66



MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 17 de 66

5.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

RESPONSABLE: Gerente general

OBJETIVO: Identificar, desarrollar y controlar todos los planes, metas y objetivos de la empresa.



DOCUMENTACION

- Manual de calidad
- Documentos de la empresa
- Informes de los procesos

RECURSOS

- Humano
- Papelería
- Equipos de oficina

INDICADORES

- Satisfacción de los empleados.
- Grado del compromiso y sentido de pertenencia de los empleados para con la empresa

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

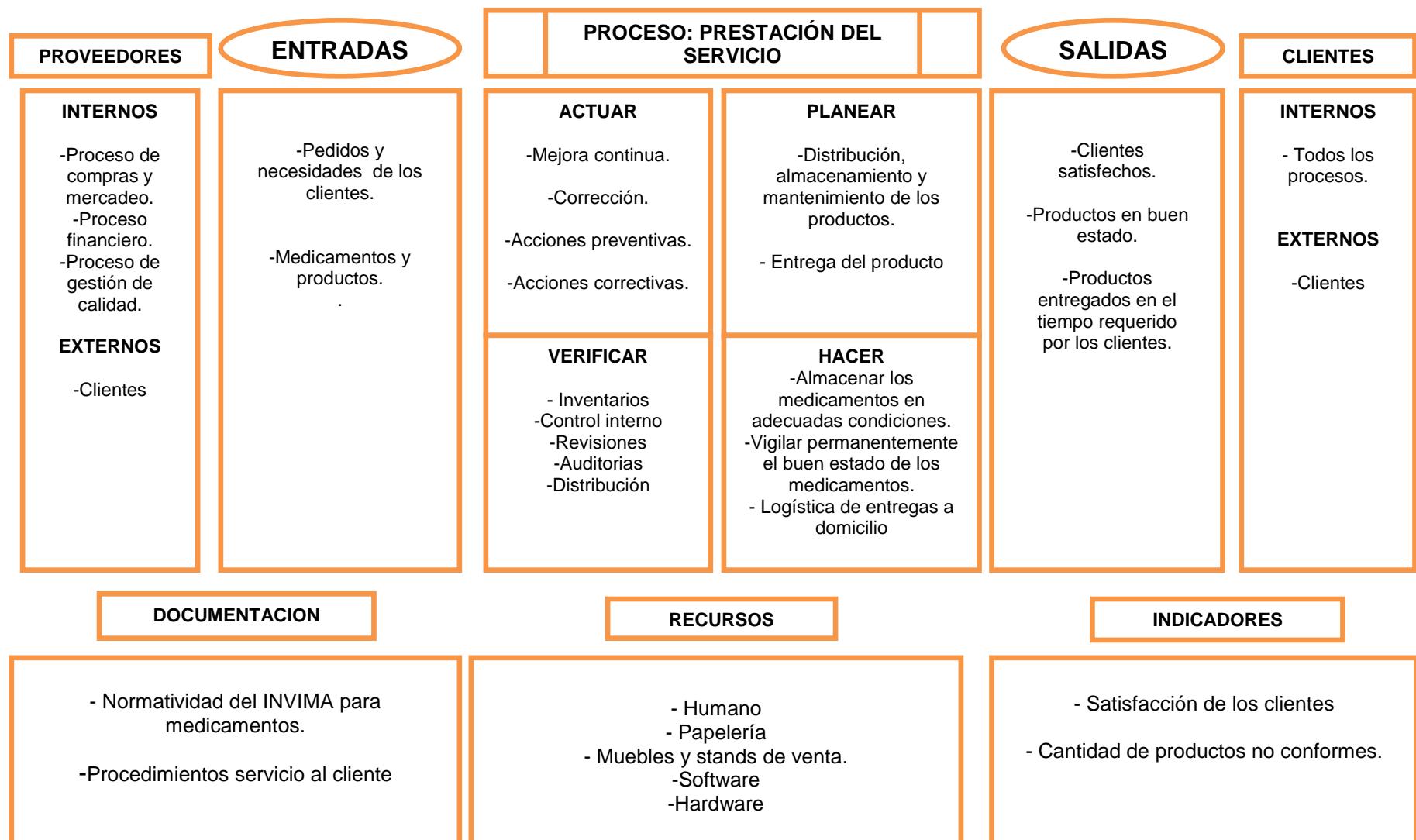
Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 18 de 66

RESPONSABLE: Administrador

OBJETIVO: Prestar un servicio que satisfaga los requisitos del cliente con calidad y amabilidad.



MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 19 de 66

RESPONSABLE: Jefe de compras y mercadeo

OBJETIVO: Garantizar la compra de productos de calidad y estudiar el comportamiento del mercado.



MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

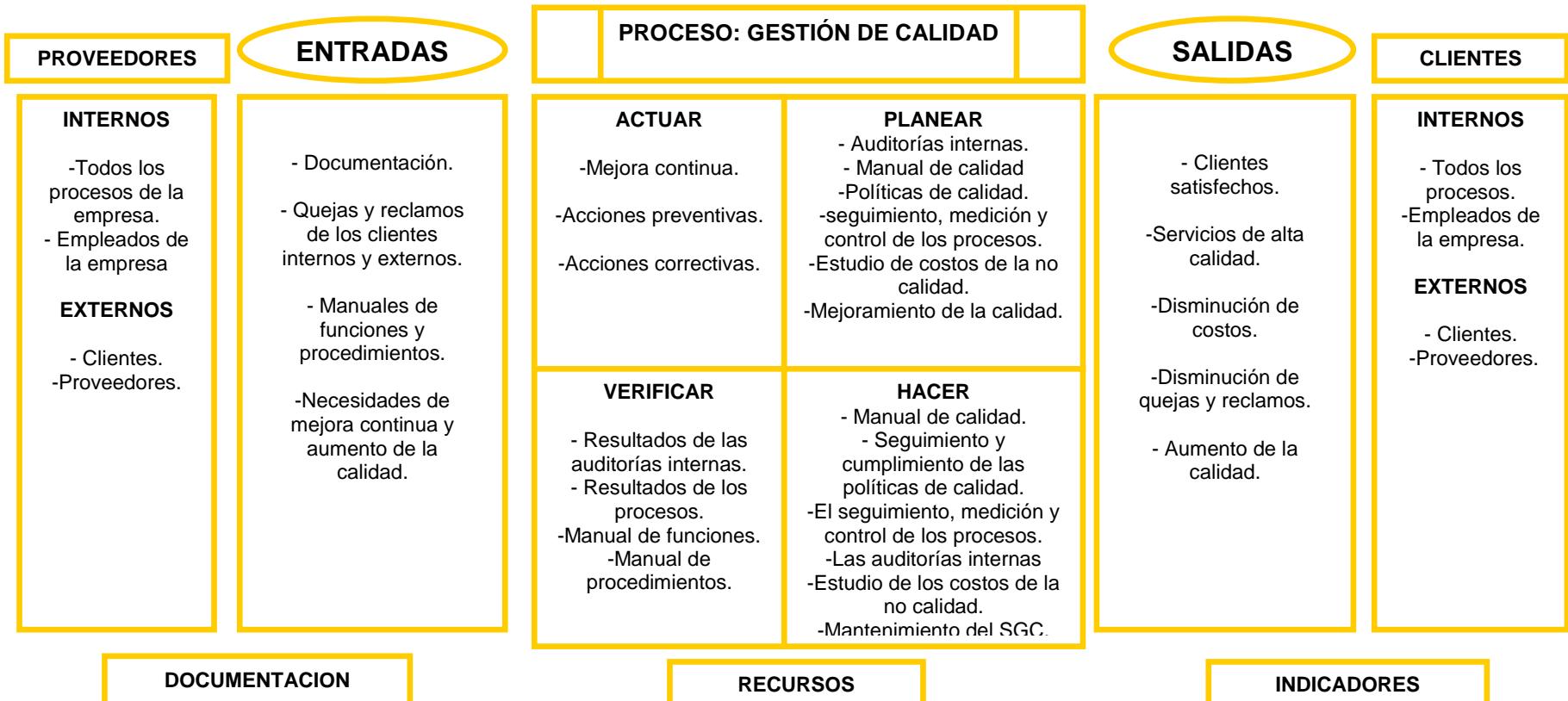
Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 20 de 66

RESPONSABLE: Coordinador del sistema de gestión de calidad

OBJETIVO: Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión de calidad, para que éste funcione adecuadamente y sea eficaz.



-Manual de calidad

-Documentación de auditorías internas.

-Listado maestro de documentos

- Humano

-Papelaría

-Equipos de cómputo y oficina.

-Norma ISO 9001:2008

-Satisfacción de los clientes.

-Satisfacción de los empleados.

-Aumento de la calidad.

-Número de quejas, reclamos y no conformidades.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

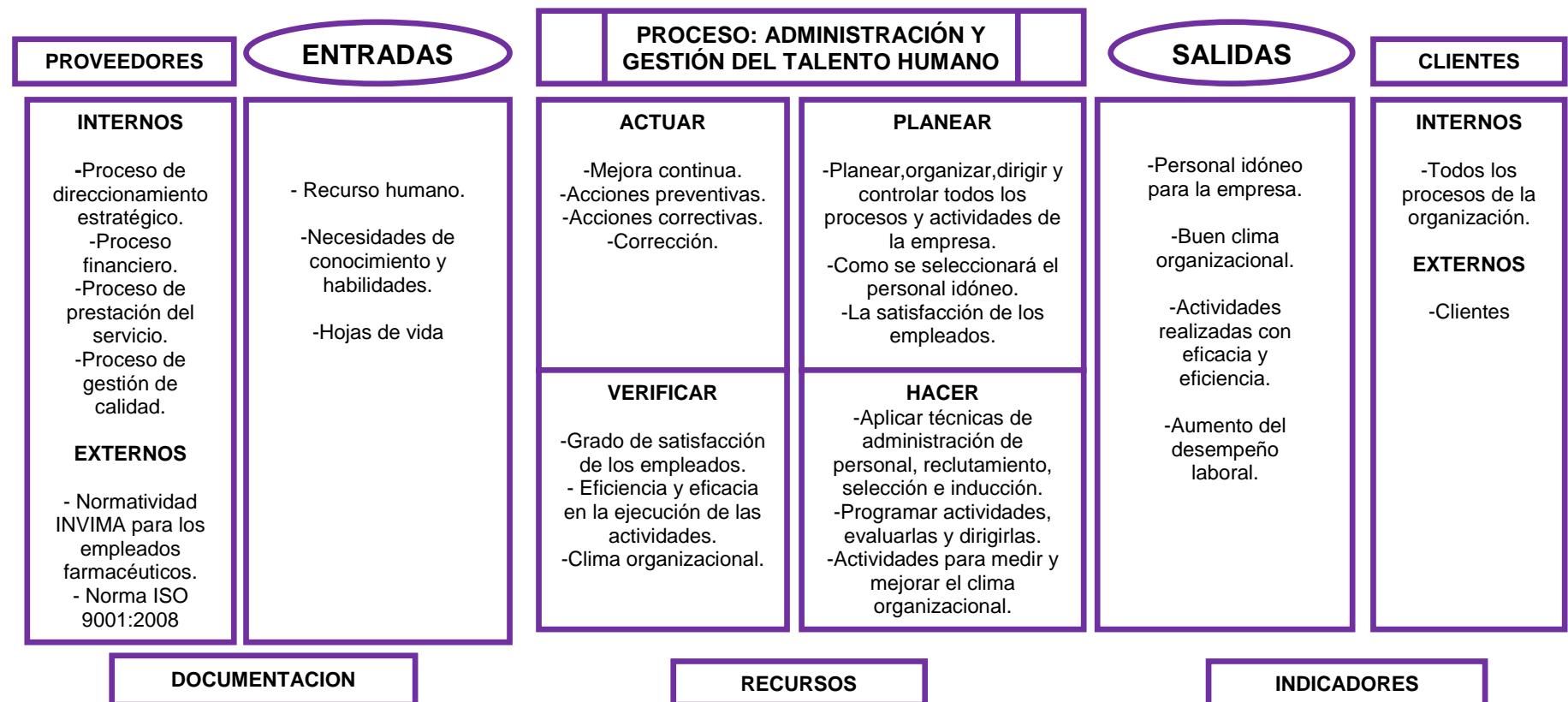
Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 21 de 66

RESPONSABLE: Administrador

OBJETIVO: Administrar los recursos y las actividades de la empresa. Conservar, evaluar y desarrollar el talento humano.



- Manual de funciones y responsabilidades.
- Manual de procedimientos.
- Manual de calidad.
- Normatividad INVIMA.

- Personas.
- Equipos de oficina.
- Papelaría.
- Equipos de cómputo.

- Evaluación del desempeño.
- Rendimiento laboral.
- Rotación de personal.
- Satisfacción de los empleados.
- Clima organizacional.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 22 de 66

RESPONSABLE: Jefe financiero

OBJETIVO: Administrar los recursos financieros en la empresa y evaluar las entradas y salidas de dinero.



MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 23 de 66

5.7 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR MEDIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DROGUERÍA SAN CARLOS.

NUMERAL 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	La empresa ha identificado los procesos necesarios para su SGC, dicha identificación se encuentra en el numeral 5.4 del manual de calidad, de igual manera los procesos se pueden identificar en el mapa de procesos en el numeral 5.5 del manual.	➤ Mapa de procesos

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 24 de 66

Determinar la secuencia e interacción de los procesos.	Mediante el mapa de procesos se muestra la interacción entre los seis procesos del SGC y su clasificación (numeral 5.5 del manual de calidad), también se ha caracterizado cada uno de los procesos indicando sus procesos proveedores y clientes.	<ul style="list-style-type: none">➤ Mapa de procesos➤ Caracterización de cada proceso
Determinar métodos y criterios que garanticen la eficacia de la operación y control de los procesos.	Implementación de cada proceso, donde cada proceso tiene un jefe el cual se encarga de controlar y operar su proceso dando cumplimiento al objetivo de cada proceso. El objetivo y el jefe de cada proceso se describen en la caracterización del proceso, de la misma forma que los indicadores para medición y control.	<ul style="list-style-type: none">➤ Caracterización de cada proceso➤ Registros de cada proceso

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 25 de 66

Asegurar la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.	Planeación, ejecución, verificación y mejora de los procesos (caracterización de procesos, numeral 5.6 de este manual), dando lugar a las necesidades de recursos y a los indicadores de gestión descritas en este numeral.	<ul style="list-style-type: none">➤ Indicadores de cada proceso.➤ Informes de la evaluación de indicadores de cada proceso.
Realizar el seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis a los procesos.	Cada jefe de proceso debe realizar informes de cada proceso. Realización de las auditorías internas en la empresa.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y registros de cada proceso.➤ Informe de auditorías internas-procedimiento de auditorías internas
Realizar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.	Mediante la toma de acciones preventivas y correctivas.	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento de acciones preventivas y correctivas

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 26 de 66

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Documentación de la declaración de la política de calidad y los objetivos de calidad	En el numeral 5.2 de este manual se encuentra la declaración de las políticas de calidad, y en el numeral 5.3 se hace el despliegue de las políticas de calidad y los respectivos objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none">➤ Política de calidad➤ Despliegue de las políticas y objetivos de calidad
Documentación del SGC debe incluir un manual de calidad	Elaboración del presente manual de calidad	<ul style="list-style-type: none">➤ Manual de calidad
Procedimientos documentados y	Elaboración y documentación e	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimientos de calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 27 de 66

los registros requeridos por ésta norma	implementación de los seis procedimientos que la norma dicta que se deben documentar.	documentados.
Documentos y registros que la empresa determine necesarios para la eficaz planificación, operación y control de sus procesos	Elaboración de informes y registros para cada proceso, es decir, cada proceso tiene su propia documentación de documentos y registros.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y registros de cada proceso

4.2.2 Manual de calidad

El manual de calidad debe incluir el alcance del sistema de gestión de calidad	Mediante la elaboración del alcance que tiene el SGC de la droguería San Carlos descrito en el numeral 3 de éste manual	<ul style="list-style-type: none">➤ Alcance del manual de calidad de la droguería San Carlos.(numeral 3)
Procedimientos documentados establecidos para el sistema de	Elaboración, documentación e implementación de los procedimientos	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimientos obligatorios

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 28 de 66

gestión de calidad.	establecidos por la norma.	
Descripción de la interacción entre los procesos del SGC	Mediante la elaboración del mapa de procesos donde se describe claramente la clasificación e interacción de los procesos del SGC.(numeral 5.5)	➤ Mapa de procesos

4.2.3 Control de documentos

Control de documentos: Definir los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, estado de la versión, legibilidad y obsolescencia de documentos.	Mediante la realización, documentación e implementación de un procedimiento de control de documentos, el cual regula todos los puntos referentes al control de los mismos, el procedimiento se encuentra anexo a éste manual de calidad en el manual de procedimientos de calidad y su código es GC-PR-01.	➤ Procedimiento de control de documentos. código: GC-PR-01 ➤ Listado maestro de documentos
--	--	--

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 29 de 66

4.2.4 Control de registros

<p>Control de los registros:</p> <p>Definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención, legibilidad y la disposición de los registros.</p>	<p>Mediante la realización, documentación e implementación de un procedimiento de control de registros, el cual regula todos los puntos referentes al control de los mismos. El procedimiento se encuentra anexo al presente manual de calidad en el manual de procedimientos de calidad, y su código es GC-PR-02</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento de control de registros. Código: GC-PR-02➤ Listado maestro de registros.
--	---	--

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 30 de 66

NUMERAL 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	Realización de capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa, sus ventajas, beneficios y requisitos.	➤ Listado maestro de registros
Establecer la política de calidad.	Mediante la política de calidad descrita en el numeral 5.2 de éste manual de calidad, la cual está aprobada y revisada por la dirección de la empresa.	➤ Política de calidad ➤ Despliegue de las políticas de calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 31 de 66

Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad.	Mediante el despliegue de los objetivos de calidad, descrita en el numeral 5.3, con sus indicadores, responsables, cumplimiento y plan de acción.	<ul style="list-style-type: none">➤ Despliegue de los objetivos de calidad
Llevar a cabo las revisiones por la dirección.	Se realizan reuniones con los miembros de la alta dirección y los involucrados y responsables del SGC de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y actas de las reuniones.
Asegurar la disponibilidad de recursos.	Cada que la dirección lleve a cabo la revisión, cada jefe de proceso presentará un presupuesto de los recursos que necesitará cada proceso por periodos, con el fin de proveer éstos recursos de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y actas de las reuniones de calidad.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 32 de 66

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	Mediante encuestas y cuestionarios que indiquen los gustos, preferencias y requisitos de los clientes, de tal manera que se ofrecen a los clientes los productos adecuados y de su preferencia, mediante un servicio que sea de su agrado.	<ul style="list-style-type: none">➤ Registros de las encuestas➤ Análisis de las encuestas y cuestionarios.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 33 de 66

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
La alta dirección debe asegurar que la política de calidad sea adecuada al propósito de la organización y que ésta incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el SGC.	La dirección es quien aprueba la política de calidad descrita en el marco estratégico de la calidad en el numeral 5.2, evaluando que la política esté acorde al direccionamiento estratégico, además en el despliegue de las políticas mediante los objetivos de calidad se muestra como la dirección se compromete a mejorar y cumplir los requisitos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Política de calidad➤ Despliegue de las políticas y los objetivos de calidad.➤ Procedimiento de revisión por la dirección. Código:GC-PR-07➤ Declaración de la misión, visión, principios, valores y políticas.
Asegurar que la política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.	El despliegue de los objetivos de calidad y sus indicadores se realizó basándose en las políticas de calidad aprobadas por la dirección, como se puede comprobar en el numeral 5.2 de	<ul style="list-style-type: none">➤ Despliegue de los objetivos de calidad.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 34 de 66

		éste manual.	
La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización	La política de calidad se encuentra enmarcada en la droguería, donde todos sus empleados la pueden ver e identificar, además ésta es promulgada y entregada en las capacitaciones sobre el SGC.		<ul style="list-style-type: none">➤ Política de calidad.➤ Registros de las capacitaciones.
La política de calidad es revisada para su continua adecuación.	En las reuniones sobre calidad realizadas por la dirección y los encargados del SGC de la empresa se revisa la política de calidad, la cual es revisada y aprobada por la dirección de la empresa.		<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y actas de las reuniones de calidad➤ Política de calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 35 de 66

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de calidad

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
<p>La alta dirección debe asegurar que los objetivos de calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.</p> <p>Además éstos deben ser medibles y coherentes con las políticas de calidad</p>	<p>Los objetivos de calidad se miden mediante los indicadores descritos en el despliegue de las políticas y objetivos de calidad en el numeral 2 de este manual, y se realizaron acorde a cada una de las políticas de calidad, además la dirección en las reuniones de calidad se asegura que los objetivos estén establecidos en las funciones y niveles pertinentes en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Despliegue de los objetivos y políticas de calidad.➤ Informes y actas de las reuniones de calidad.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 36 de 66

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

Asegurar que la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados anteriormente en el numeral 4.1 así como los objetivos de calidad.	El manual de calidad de la empresa contiene todos los requisitos descritos en el numeral 4.1 de la norma como se evidencia anteriormente en éste manual, además los objetivos de calidad están estrechamente relacionados con las políticas de calidad que rigen su sistema de gestión de calidad como se describe en el numeral 5.3 del manual de calidad.	<ul style="list-style-type: none">➤ Despliegue de las políticas y objetivos de calidad.➤ Manual de calidad
Asegurar el mantenimiento de la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en el	El manual de calidad está aprobado y revisado por la alta dirección de la empresa como consta al final del mismo, además en las reuniones de calidad se estudian los posibles	<ul style="list-style-type: none">➤ Manual de calidad➤ Informes y actas de las reuniones de calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 37 de 66

mismo.	cambios al sistema de gestión de calidad y su viabilidad en conjunto con los encargados de la administración del sistema en la droguería San Carlos.	
--------	--	--

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la empresa.	Mediante el manual de funciones y responsabilidades anexo al presente manual de calidad, del cual se realiza entrega en la inducción de personal.	<ul style="list-style-type: none">➤ Manual de funciones y responsabilidades➤ Informes y registros del proceso de administración y gestión del talento humano.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 38 de 66

--	--	--

5.5.2 Representante de la dirección

Se debe asignar un miembro de la dirección el cual debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, informar sobre el desempeño del SGC y asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente.	Elección de un miembro de la dirección que tenga autoridad para desempeñar las funciones que describe éste numeral de la norma	➤ Acta de nombramiento.
--	--	-------------------------

5.5.3 Comunicación interna

Asegurar el establecimiento de procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa,	Mediante reuniones periódicas con todos los empleados de la empresa, con el fin de que todos se enteren de	➤ Copia de los boletines entregados. ➤ Actas e informes de las
--	--	---

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 39 de 66

y asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	los planes, ventajas y requisitos del sistema de gestión de la calidad. Entrega de boletines periódicos con información acerca del sistema de gestión de la calidad.	reuniones generales de calidad con todos los empleados.
--	--	---

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Revisar el SGC a intervalos planificados, asegurándose de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, Evaluando las oportunidades de mejora y	Mediante un cronograma de revisión del sistema de gestión de la calidad, con fechas ya programadas y planificadas, dejando constancia de los resultados y análisis de dichas	<ul style="list-style-type: none">➤ Cronograma de revisiones al sistema de gestión de la calidad.➤ Registros y actas de los

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 40 de 66

necesidad de cambios, incluyendo la política y los objetivos de calidad.	revisiones.	resultados y análisis de la revisión ➤ Procedimiento de la revisión por la dirección. Código: GC-PR-07
--	-------------	---

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión debe incluir: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos, conformidad del producto, estado acciones correctivas y preventivas y recomendaciones para mejora.	En las reuniones de calidad se incluirá primero información para que la dirección la revise acerca de los resultados de Las auditorias, las opiniones de los clientes, seguimiento y desempeño a los procesos, acciones correctivas y preventivas, resultados de las revisiones, posibles cambios que afecten el sistema de gestión de la calidad y recomendaciones para la mejora continua.	➤ Actas e informes de las reuniones de calidad ➤ Informe del proceso de revisión por la dirección
--	--	--

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 41 de 66

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

Mediante un documento que resuma los resultados de la revisión y los análisis de los mismos, incluyéndose la mejora del sistema de gestión de calidad con la mejora de sus procesos y de sus productos para la satisfacción de los clientes.

- Documento de los resultados de la revisión

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 42 de 66

NUMERAL 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		
Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar y proporcionar los recursos que sean necesarios para implementar y mantener el SGC y mantener su eficacia, aumentar la satisfacción del cliente a través de sus requisitos.	Mediante las reuniones de calidad, en donde los jefes de cada proceso determinarán los recursos necesarios para que sus procesos operen de manera eficaz. Mediante encuestas, cuestionarios y el buzón de sugerencias se determinan los requisitos del cliente con el fin de cumplirlos y aumentar su satisfacción.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y actas de las reuniones de calidad➤ Listado maestro de registros➤ Análisis de las encuestas y las sugerencias de los clientes

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 43 de 66

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Contar con personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	Mediante una adecuada selección del personal idóneo teniendo en cuenta el manual de funciones y responsabilidades de la empresa en donde se especifica la educación, formación, habilidades y experiencia que debe tener una persona para desempeñar un cargo definido, además de las capacitaciones que realiza la empresa periódicamente.	<ul style="list-style-type: none">➤ Manual de funciones y responsabilidades➤ Registro de las capacitaciones.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 44 de 66

<p>Determinar la competencia necesaria para el personal, y cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar acciones para lograr la competencia necesaria.</p>	<p>Mediante la realización de un diseño de cargos que especifica la competencia necesaria del personal, realizando también evaluaciones de desempeño periódicamente y realizando las capacitaciones que se requieren.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Diseño de cargos➤ Registros de las capacitaciones.
<p>Evaluar la eficacia de las decisiones tomadas, asegurar que el personal de la empresa es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.</p>	<p>Mediante el análisis de los indicadores y metas propuestas en las políticas y objetivos de calidad, mediante las capacitaciones de calidad realizadas a los empleados, y guardar la evidencia de las actividades de educación y formación mediante registros.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Listado maestro de registros➤ Despliegue de las políticas y objetivos de calidad

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 45 de 66

6.3 INFRAESTRUCTURA

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, incluyendo cuando sea necesario edificios, servicios de apoyo entre otros.	La droguería San Carlos cuenta con una infraestructura y estantes adecuados para la comercialización de productos farmacéuticos, manteniéndolos en buenas condiciones y a una temperatura adecuada, además siguiendo las instrucciones dadas por los ministerios de salud y protección social en cuanto a la comercialización de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Registros de cada proceso➤ Manual de resoluciones del ministerio de salud y de protección social.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 46 de 66

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto	Las instalaciones de la droguería están adecuadas para la adecuada comercialización, mantenimiento y mantenimiento de productos farmacéuticos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Listado maestro de registros➤ Instrucciones dadas por los proveedores

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 47 de 66

NUMERAL 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.	Mediante la planificación de todas las actividades del proceso de prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none">➤ Registros y documentos del proceso de prestación del servicio
Durante la planificación de la realización del producto determinar cuando sea apropiado los objetivos de calidad, requisitos del producto, procesos, documentos y	Teniendo en cuenta los objetivos y políticas de calidad a la hora de comercializar los productos en la droguería, implementando y controlando las normas que manda el INVIMA y realizando mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">➤ Cartilla con la normatividad del INVIMA

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 48 de 66

recursos específicos del producto, actividades de validación, verificación, inspección y los registros necesarios que den evidencia de que los procesos de realización y el producto cumplen con los requisitos.	continuo a los medicamentos y productos.	para medicamentos ➤ Despliegue de políticas y objetivos de calidad ➤ Plan de calidad ➤ Instructivos
--	--	--

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar Los requisitos especificados por el cliente, los	Mediante la realización de cuestionarios a los clientes sobre sus	➤ Cartilla con la

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 49 de 66

no establecidos por el cliente pero necesarios, los requisitos legales y cualquier requisito adicional que se considere necesario.	requisitos y especificaciones, la aplicación de las normatividad del INVIMA para el mantenimiento de los medicamentos.	normatividad del INVIMA para medicamentos ➤ Listado maestro de registros
--	--	---

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Revisar los requisitos relacionados con el producto antes de que la empresa se comprometa a proporcionarlo al cliente, asegurándose que los requisitos están definidos, que la empresa tiene capacidad para cumplir con dichos requisitos; confirmando siempre los requisitos del cliente antes de aceptar su pedido.	Por medio de órdenes de compra que especifican lo que el cliente está pidiendo, y verificando en un software los inventarios disponibles para que la empresa pueda aceptar el pedido de un cliente, también mediante un plan de calidad.	➤ Tarjeta de manejo de inventarios- kardex ➤ Documentos y registros del proceso de prestación del servicio ➤ Plan de calidad para el mantenimiento de medicamentos
---	--	--

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 50 de 66

7.2.3 Comunicación con el cliente

Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, referentes a: información sobre el producto, consultas, contratos, atención o modificaciones a pedidos y retroalimentarse del cliente y sus quejas y reclamos

Mediante una línea telefónica de atención al cliente donde se aclaran sus dudas, se administran los pedidos y se reciben sus quejas, reclamos, sugerencias u opiniones, además de contar con un buzón de quejas, reclamos y sugerencias las cuales se analizan en las reuniones de calidad

- Registros del proceso de servicio al cliente.
- Informes y actas de las reuniones de calidad
- Pedidos de los clientes

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 51 de 66

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
<p>La empresa debe asegurarse de los productos que adquiera cumplan con los requisitos de compra especificados.</p> <p>La empresa debe evaluar y seleccionar los proveedores que estén en capacidad de cumplir con los requisitos de la empresa.</p>	<p>Mediante la documentación de un procedimiento técnico de compras en el cual se dan las directrices para la inspección de la mercancías a entrar y mediante la aceptación de proveedores que estén certificados</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento técnico de compras.
7.4.2 Información de las compras		
La empresa debe describir el producto a comprar y debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra	Mediante el procedimiento de compras en el cual se especifica que los requisitos más importantes para la compra de los medicamento es que	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento técnico de compras➤ Actas e informes de las

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 52 de 66

especificados antes de comunicárselos al proveedor.	todos tengan registro sanitario INVIMA, y mediante las reuniones de calidad en donde se discutirán los requisitos que deben tener los productos que adquirirá la droguería.	reuniones de calidad.
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
La empresa debe establecer actividades que le aseguren que el producto que compra cumple con los requisitos.	Mediante una descripción de pasos que se debe hacer antes de aceptar la mercancía del proveedor, descrita en el procedimiento técnico de compras, que comprende revisión, evaluación e inspección de toda la mercancía.	➤ Procedimiento técnico de compras

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 53 de 66

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
La empresa debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales deben incluir cuando sea aplicable: disponibilidad de información con las características del producto, instrucciones, uso de equipos apropiados, implementar actividades de liberación, entrega y posterior a ésta.	Mediante las especificaciones y directrices contempladas en el procedimiento técnico documentado de servicio al cliente, donde también se pueden encontrar herramientas que permiten obtener información y especificaciones sobre los productos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento técnico servicio al cliente.➤ Instructivos

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 54 de 66

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

La empresa debe validar todo proceso de la prestación de servicio, en caso de que los productos no puedan verificarse mediante seguimiento y medición y las deficiencias aparezcan una vez se esté utilizando el producto.

Todo proceso relacionado con la prestación del servicio es revisado y aprobado por el administrador, además de las normas que aplica el vendedor a la hora de entregar un medicamento para evitar posibles errores en la entrega de los productos.

- Procedimientos técnicos.
- Procedimiento técnico de servicio al cliente

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La empresa debe cuando sea apropiado identificar el producto por medios adecuados

Se realiza seguimiento al producto desde que se compra al proveedor, se almacena y se entrega al cliente por medio de la implementación de los

- Procedimientos técnicos:
 - Servicio al cliente.
 - Compras.
 - Almacenamiento

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 55 de 66

	<p>procedimientos técnicos anexos al presente manual.</p> <p>La empresa identifica los pedidos de los clientes y sus requerimientos, realizando una inspección antes de entregarlos.</p>	
7.5.4 Propiedad del cliente		
La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control, debe identificar, verificar, proteger y salvaguardarlos, si se pierden o deterioran, la empresa debe informar de ello al cliente y mantener registros.	Existe una base de datos con los clientes más representativos para la droguería, a dicha base de datos solo tiene acceso el administrador, además en caso de perderse una propiedad del cliente, dicho caso debe reportarse como una no conformidad.	<ul style="list-style-type: none">➤ Listado maestro de registros➤ Registros y documentos del procedimiento control del producto no conforme.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 56 de 66

7.5.5 Preservación del producto

La empresa debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega con el fin de mantener la conformidad con los requisitos, la preservación debe incluir cuando sea aplicable la identificación, manipulación, almacenamiento y protección.

Mediante la documentación e implementación de los procedimientos de compras, almacenamiento, servicio al cliente y servicio de domicilio; Los cuales contienen las directrices para el correcto almacenamiento, mantenimiento, protección y entrega del producto.

- Procedimientos técnicos documentados:
 - Almacenamiento
 - Compras
 - Servicio al cliente
 - Entrega de domicilios.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Requisito

Cumplimiento

Documentación- registros

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 57 de 66

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, debe establecer los procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse

Mediante la implementación de los procedimientos técnicos de servicio al cliente y de compras, los cuales son los encargados de asegurar productos que cumplan con los requisitos y dan pautas para realizar seguimiento a los medicamentos para que éstos siempre estén en buenas condiciones

- Procedimiento de compras
- Procedimiento de servicios al cliente.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 58 de 66

NUMERAL 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES		
Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del SGC y mejorar la eficacia del SGC.	Mediante la revisión del cumplimiento de las metas planteadas en los objetivos de calidad descritos en el numeral 5.3 de éste manual, realización de las auditorias internas de calidad, y mediante encuestas periódicas de satisfacción a los clientes de la droguería con el fin de calificar la calidad del producto y servicio prestado.	<ul style="list-style-type: none">➤ Actas e informes de las reuniones de calidad➤ Encuestas de satisfacción de los clientes➤ Procedimiento de auditorías internas➤ Informes de los resultados de las auditorías internas

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 59 de 66

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Realizar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información	Para saber la percepción del cliente hacia la droguería, la empresa emplea tres métodos: Encuesta periódica de satisfacción, buzón de sugerencias y la línea telefónica. Revisando toda la información recolectada en las reuniones de calidad	<ul style="list-style-type: none">➤ Encuesta de satisfacción del cliente➤ Registros de las sugerencias y reclamos de los clientes.➤ Informes y actas de las reuniones de calidad.

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 60 de 66

8.2.2 Auditoría interna

La empresa debe realizar auditoria internas en periodos planificados determinando si el sistema de gestión de calidad de la empresa cumple con los requisitos de la norma, está implementado y opera eficazmente

Mediante la existencia de un procedimiento documentado para las auditorías internas, además de un cronograma donde se planifican las auditorias a realizar.

- Registros de las auditorias y sus resultados
- Procedimiento de auditorías internas
- Cronograma de auditorías internas

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Aplicar métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad, demostrando la capacidad de los procesos para alcanzar los

Mediante el seguimiento y la medición que realiza cada jefe de proceso de los indicadores y objetivos de su proceso para saber si se lograron los resultados especificados para cada proceso en el numeral 5.6 de éste

- Indicadores de cada proceso
- Caracterización de cada proceso
- Registros de las auditorias y sus resultados

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 61 de 66

resultados planificados	manual. Además de las auditorías internas realizadas periódicamente	
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
Hacer el seguimiento y medición de las características del producto, verificando el cumplimiento de los requisitos del mismo. Monitorear que la liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se realice hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas	Mediante la continua revisión de los medicamentos, y la implementación del procedimiento de prestación del servicio al cliente.	➤ Documentos y registros del proceso de prestación del servicio

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 62 de 66

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Asegurar que el producto no conforme se controle y no se entregue sin intención al cliente,	Mediante el desarrollo e implementación del procedimiento documentado de control del servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento de prestación del servicio no conforme➤ Plan de calidad de la prestación del servicio➤ Acciones correctivas y preventivas

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
Determinar, recopilar y analizar	El análisis de la información obtenida	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes y actas de las

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 63 de 66

los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar la mejora continua del mismo.	se evalúa y analiza en las reuniones de calidad, evaluando la información recolectada de las quejas o sugerencias de los clientes, auditorías internas, revisiones del producto,	reuniones de calidad ➤ Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente ➤ Análisis de los objetivos e indicadores de calidad
---	--	---

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

Requisito	Cumplimiento	Documentación- registros
La empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política	Mediante el estudio de las posibles mejoras para el sistema de gestión de la calidad en las reuniones de calidad analizando las políticas y	➤ Revisión por la dirección ➤ Informes y actas de las reuniones de calidad ➤ Acciones preventivas y

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 64 de 66

de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones preventivas y correctivas y la revisión por la dirección	objetivos de calidad, datos, acciones preventivas y correctivas y por medio de la revisión por la dirección	correctivas
--	---	-------------

8.5.2 Acción correctiva

La empresa debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de que éstas no vuelvan a ocurrir.	Mediante la implementación de un procedimiento documentado identificado con el código GC-PR-05 , en el cual se definen los requisitos para revisar las quejas de los clientes, determinar las causas de las no conformidades, determinar las acciones que se requieran y realizar la medición y la eficacia de las acciones correctivas implementadas.	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento documentado de las acciones correctivas➤ Actas e informes de las reuniones de calidad➤ Análisis y reporte de las auditorias
--	---	---

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-MC-01

Página 65 de 66

8.5.3 Acción preventiva

La empresa debe determinar acciones que eliminan las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.	Mediante la implementación de un procedimiento documentado anexo a éste manual con código GC-PR-06 , en donde se definen los requisitos para determinar las no conformidades potenciales, sus causas, prevenir su ocurrencia, determinar e implementar las acciones necesarias, medir la eficacia de las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none">➤ Procedimiento documentado de las acciones preventivas➤ Actas e informes de las reuniones de calidad➤ Análisis y reportes de las auditorias
---	--	--

MANUAL DE CALIDAD DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-MC-01	Página 66 de 66
--------------------	---------------------------------	------------------------	------------------------

5.8 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

(EN CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3 DE LA NORMA ISO 9001:2008)

Se encuentran anexos al presente manual de calidad, en la carpeta MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, y con el nombre de procedimientos de calidad.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-11

Página 1 de 1

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA								
PROCESO					FECHA:			
ORIGEN	Auditorías		Indicadores		Objetivos			
	Otros		PSQRF					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL				Acción correctiva		Acción preventiva		Oportunidad de mejora
<u>IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CAUSA</u>								
<u>PLAN A EJECUTAR</u>								
RESPONSABLE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA				FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	día	mes	año	
<u>INFORME DEL SEGUIMIENTO.</u>								
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO				FECHA	día	mes	año	CERRADO

ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código: GC-FO-12

Página 1 de 2

Fecha: _____

Descripción Tema

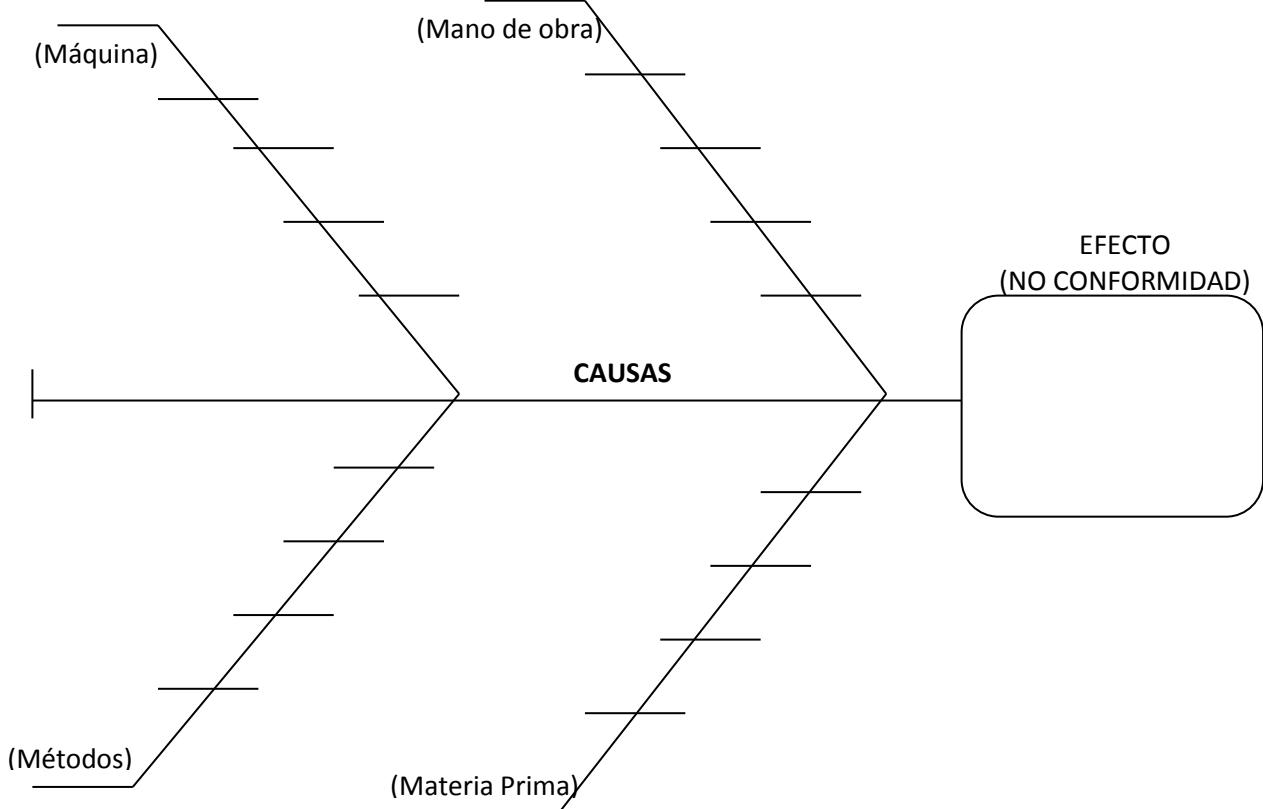
a Analizar: _____

Responsable: _____
Grupo de Estudio: _____

Lista posibles causas:

Técnica de lluvia de ideas para identificación de causas generales de la no conformidad:

Diagrama causa – efecto (clasificación de las causas identificadas)



ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-12

Página 2 de 2

Selección de posibles causas principales para prevenir la ocurrencia de una no conformidad:

Utilizar las siguientes herramientas estadísticas:

- ❖ Técnica de lluvia de ideas
- ❖ Ley de Pareto ¿Cuáles son las causas más representativas (20%) que originan el (80%) de la no conformidad?
- ❖ Gráficas como histogramas, correlación, regresión, etc.
- ❖ ¿Cinco porqués?

Propuesta (s) de posible (s) Revisiones e implementaciones a realizar:

Fecha Propuesta de cumplimiento: _____

Fechas de seguimiento a la Propuesta:

Resultados de la evaluación

DOCUMENTO:
GC-PR-05

PROCEDIMIENTO 8.5.2 Acción correctiva

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 3

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de acción correctiva mediante el cual se describen todos los pasos para la identificación, el control y el mantenimiento de las acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades.

1. OBJETIVO

Determinar las causas de las no conformidades y crear acciones que eviten que vuelvan a ocurrir dichas no conformidades, estudiando los resultados y la eficacia de las acciones tomadas.

2. GLOSARIO

- ❖ **Acciones correctivas:** Son las acciones que se toman con el fin de eliminar las causas de las no conformidades o situaciones no deseadas.
- ❖ **Corrección:** Es una acción que se toma con el fin de eliminar una no conformidad. Acción correctiva es diferente a una corrección.
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.
- ❖ **Instructivo:** Es una descripción detallada, estructurada, clara y cronológica de la forma de desarrollar una actividad.
- ❖ **Informe:** Es un comunicado mediante el cual se dan a conocer de manera clara y ordenada los resultados de una investigación, trabajo o análisis.
- ❖ **Reproceso:** Es la acción que se hace sobre un producto no conforme para que éste cumpla con los requisitos.
- ❖ **Conformidad** Es el cumplimiento de un requisito.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-05	Página 2 de 3
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

- ❖ **Requisito:** Es una necesidad o expectativa que se establece, siendo implícita u obligatoria.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento documentado acción correctiva aplica para todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Director del sistema de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN

a) Revisar las no conformidades y determinar sus causas:

Se deben revisar todas las no conformidades de cada proceso junto con todos los reportes de no conformidad resultado de las auditorias, en éste punto también se deben revisar y cuantificar todas las quejas de los clientes, revisar el buzón de quejas y reclamos, el email y las quejas recibidas por vía telefónica; Una vez revisadas e identificadas las no conformidades, en la primera reunión de calidad de cada mes se estudiará cada una de las no conformidades revisando y estudiando sus causas, para lo cual se contará con la guía y ayuda del formato de acciones correctivas y preventivas (formato anexo).

Una vez determinadas las causas de las no conformidades se deben proponer acciones que aseguren que estas no conformidades vuelvan a suceder, la propuesta de las acciones se puede realizar en la reunión de calidad por medio del método de lluvia de ideas ó los métodos que se consideren necesarios y apoyándose en el formato de estudio de acciones correctivas y preventivas.

b) implementación de las acciones necesarias y registro de los resultados de las acciones tomadas:

Al final de la reunión de calidad cada jefe de proceso será el responsable de implementar las acciones determinadas en la reunión, las acciones tomadas y sus resultados deberán

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-05	Página 3 de 3
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

registrarse en un registro cuyo formato se describe en el procedimiento 4.2.4 control de registros, dicho registro deberá ingresar a la lista maestra de registros.

Al mes siguiente a la determinación de las acciones correctivas cada jefe de proceso deberá presentar en la reunión de calidad los resultados de las acciones tomadas con el fin de medir su eficacia.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01 | **Fecha: Diciembre de 2013** | **Código:GC-FO-11** | **Página 1 de 1**

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA								
PROCESO					FECHA:			
ORIGEN	Auditorías		Indicadores		Objetivos			
	Otros		Buzon					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL				Acción correctiva		Acción preventiva		Oportunidad de mejora
<u>IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CAUSA</u>								
<u>PLAN A EJECUTAR</u>								
RESPONSABLE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA				FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	día	mes	año	
<u>INFORME DEL SEGUIMIENTO.</u>								
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO			FECHA	día	mes	año	CERRADO	

ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-12

Página 1 de 1

Fecha: _____

Descripción Tema

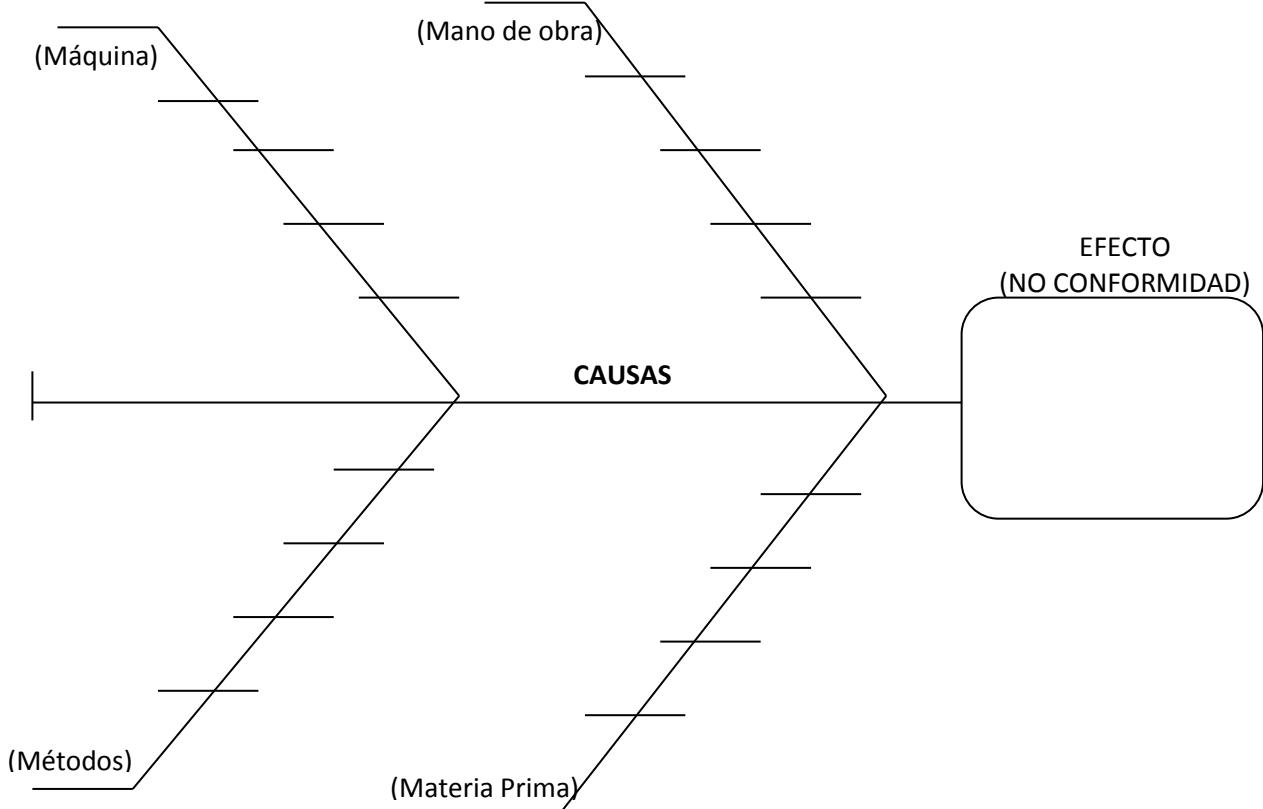
a Analizar: _____

Responsable: _____
Grupo de Estudio: _____

Listado posibles causas:

Técnica de lluvia de ideas para identificación de causas generales de la no conformidad:

Diagrama causa – efecto (clasificación de las causas identificadas)



ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Versión: 01

Fecha: Noviembre de 2013

Código:GC-FO-12

Página 2 de 2

Selección de posibles causas principales para prevenir la ocurrencia de una no conformidad:

Utilizar las siguientes herramientas estadísticas:

- ❖ Técnica de lluvia de ideas
- ❖ Ley de Pareto ¿Cuáles son las causas más representativas (20%) que originan el (80%) de la no conformidad?
- ❖ Gráficas como histogramas, correlación, regresión, etc.
- ❖ ¿Cinco porqués?

Propuesta (s) de posible (s) Revisiones e implementaciones a realizar:

Fecha Propuesta de cumplimiento: _____

Fechas de seguimiento a la Propuesta:

Resultados de la evaluación

DOCUMENTO:
GC-PR-06

PROCEDIMIENTO 8.5.3 Acción preventiva

FECHA:
Diciembre 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 2

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de acción preventiva mediante el cual se describen todos los pasos para la identificación, el control y el mantenimiento de las acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades POTENCIALES.

1. OBJETIVO

Determinar las causas de las no conformidades POTENCIALES para evitar su ocurrencia, estudiando los resultados y la eficacia de las acciones tomadas.

2. GLOSARIO

- ❖ **Acción preventiva:** Es la acción y la puesta en marcha de estrategias enfocadas a prevenir una no conformidad potencial en el sistema de gestión de calidad
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.
- ❖ **Instructivo:** Es una descripción detallada, estructurada, clara y cronológica de la forma de desarrollar una actividad.
- ❖ **Informe:** Es un comunicado mediante el cual se dan a conocer de manera clara y ordenada los resultados de una investigación, trabajo o análisis.
- ❖ **Conformidad** Es el cumplimiento de un requisito.
- ❖ **No conformidad:** Es cuando se incumple algún requisito de los ya establecidos y especificados.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento acción preventiva aplica para todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Director del sistema de gestión de la calidad.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-06	Página 2 de 2
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

5. DESCRIPCIÓN

En las reuniones de calidad, el coordinador de calidad les asignará a los encargados de los procesos la tarea de realizar un estudio para identificar las acciones preventivas, los encargados tendrán un plazo de un mes para realizar el trabajo de identificación, el cual se realiza con la ayuda del análisis de las acciones preventivas y correctivas (Formato anexo).

El encargado de realizar la identificación y el estudio de las acciones preventivas en determinado(s) proceso(s) es libre de escoger su propio equipo de trabajo, el cual está integrado por personal de la droguería.

A las acciones preventivas se les debe hacer seguimiento para evaluar su eficacia, dicha evaluación se realiza teniendo en cuenta los planes y acciones que se plantean en el análisis de las acciones preventivas y correctivas (GC-FO-12), en el formato GC-FO-11 se define quien será el encargado de realizar la evaluación y los informes de la evaluación. Todos los informes son revisados en la siguiente reunión del comité de calidad.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

LISTA DE CHEQUEO

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-07

Página 1 de 1

PLAN DE AUDITORIAS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-06

Página 1 de 1

ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-10

Página 1 de 4

FECHA:

DESCRIPCION:

ELEMENTO DE LA NORMA ISO: _____

NO CONFORMIDAD: MAYOR _____ MENOR _____

RESPONSABLE:

GRUPO DE ESTUDIO:

FECHA PROPUESTA DE ENTREGA DE SOLUCION: _____

ESTUDIO DEL IMPACTO:

ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO

TÉCNICA DE LLUVIA DE IDEAS:

ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD

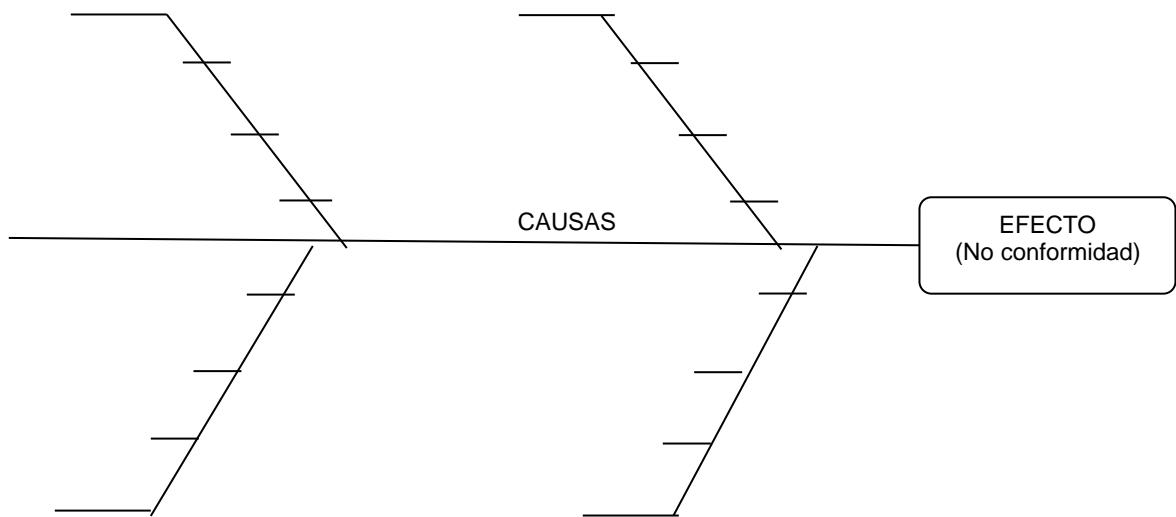
Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-10

Página 2 de 4

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO



SELECCIÓN DE POSIBLES CAUSAS PRINCIPALES

Por medio de las siguientes técnicas estadísticas:

- Técnica de lluvia de Ideas
 - Ley de Pareto ¿Cuáles son las causas más representativas (20%) para que ocurra la no conformidad (80%)?

PROPUESTA(S) DE POSIBLE(S) SOLUCIÓN(ES)

ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-10

Página 3 de 4

Firma del responsable

ETAPA DE IMPLEMENTACION

FECHAS PROPUESTAS PARA REVISIONES:

ETAPA DE SEGUIMIENTO / VERIFICACION DE LA SOLUCION

FECHAS:

CIERRE O LEVANTAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

AUDITOR(ES)

Coordinador del SGC

ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-10

Página 4 de 4

ESTUDIO ACCION PREVENTIVA

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-08

Página 1 de 1

REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-FO-09	Página 1 de 1
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

FECHA:

NUMERO DE REPORTE: _____ DE _____

DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA DONDE SE DETECTO LA NO-CONFORMIDAD:

NO CONFORMIDAD MAYOR _____ NO CONFORMIDAD MENOR _____ OBSERVACIÓN_____

PROCEDIMIENTO: _____

CLAUSULAS DE REFERENCIA: _____

AUDITOR: _____

AUDITADO: _____

REPORTE DEL AUDITOR:

FIRMA AUDITOR: _____

FIRMA AUDITADO: _____

COMENTARIOS DEL AUDITADO - CAUSAS:

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

FECHA PROPUESTA DE TERMINACIÓN: _____ FIRMA AUDITADO: _____

REVISIÓN DE LA ACCION CORRECTIVA

FIRMA AUDITOR: _____

FECHA: _____

DOCUMENTO:
GC-PR-03

PROCEDIMIENTO 8.2.2 Auditoría interna

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de auditoría interna, por medio del cual se dan todas las especificaciones y directrices que rigen a las auditorías internas a realizar periódicamente en la droguería.

1. OBJETIVO

Brindar las herramientas necesarias que permitan la realización de las auditorías internas, como mecanismo que sirva de medición, control, identificación de fallas y oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad de la droguería San Carlos.

2. GLOSARIO

- ❖ **Auditoría:** Es un proceso realizado de manera sistemática e independiente, que se documenta con el fin de obtener evidencias de la auditoria y así determinar si se cumplen los criterios de la auditoria.
- ❖ **Auditoría interna:** También son conocidas como auditorias de primera parte, y son aquellas realizadas por la propia empresa.
- ❖ **Auditor:** Es una persona idónea y capacitada, quien realiza la auditoria.
- ❖ **Evidencias de la auditoria:** Son todos los registros e información verificables que son importantes y pertinentes para los criterios de auditoría.
- ❖ **Criterios de auditoría:** Son referencias como por ejemplo: políticas, procedimientos y requisitos.
- ❖ **Hallazgos de la auditoria:** Son los que indican conformidad o no conformidad con los requisitos, criterios y oportunidades de mejora, los hallazgos son el resultado del análisis y la evaluación de las evidencias de la auditoria.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-03	Página 2 de 4
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

- ❖ **Equipo auditor:** Es el conjuntos de los auditores que van a realizar una auditoría, pueden ser uno o varios. está compuesto por:
 - Auditor jefe del equipo.
 - Auditores en formación o expertos.
 - Observadores que no actúan en el equipo
- ❖ **Registro:** Es un documento por medio del cual se expresan resultados obtenidos o se muestra evidencia de actividades desempeñadas.
- ❖ **Documento:** Se refiere a la información y su medio de soporte, éste medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Entre los tipos de documentos se encuentran: especificaciones, procedimientos, instructivos, planes de calidad, registros e informes.
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.
- ❖ **Conclusiones de la auditoria:** Son los resultados de la auditoria presentados por el equipo auditor.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento documentado auditoría interna aplica para todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Director del sistema de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN

a) **Responsables:** Los responsables de las auditorías internas en la empresa serán las personas delegadas por el director del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-03	Página 3 de 4
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

nunca un auditor auditará su propio trabajo, los auditores a delegar deben ser personas capacitadas, es decir, que hayan hecho cursos sobre la norma ISO 9001:2008 ó que hayan realizado capacitaciones propuestas por la empresa.

b) Planificación: Se contará con un programa de auditorías realizado por el director del sistema de gestión de calidad y los jefes de los procesos en las reuniones de calidad, dicha programación deberá hacerse de acuerdo a las necesidades de la empresa, a la situación de cada proceso ó área de la empresa y de acuerdo a los resultados analizados de auditorías anteriores, en el programa de auditorías se asignaran los auditores para cada auditoria a quienes se les informará con anticipación de mínimo un mes de la fecha de la auditoria. Mínimo deberán hacerse dos auditorías generales en la empresa, de ahí en adelante se realizarán las auditorias que se consideren necesarias en las reuniones de calidad.

El auditor principal debe llenar el formato del plan de la auditoria (anexo al presente documento) donde queda especificado la fecha de la auditoria de las reuniones pertinentes y el nombre del equipo auditor y el auditor principal.

Los criterios de las auditorias serán diseñados únicamente en las reuniones de calidad.

c) Realización: **Antes** de realizar la auditoria al equipo auditor se le entregarán todos los documentos y registros pertinentes del proceso o área auditar para que sean leídos y analizados antes de la auditoria. El día de la auditoria el equipo auditor debe presentarse con una hora de anticipación a la hora acordada con el comité de calidad con el fin de comenzar a tiempo la auditoria, de igual manera el jefe o encargado del área o del proceso a auditar tiene que estar presente y atento a cualquier solicitud o recomendación del equipo auditor.

Se realizarán dos reuniones: Reunión de apertura y Reunión de cierre entre el equipo auditor y los auditados.

El equipo auditor es quien se encarga de llevar los registros de la auditoria y de revisar que dicha área auditada estén conformes a los debes de la norma ISO 9001:2008.

Durante la auditoria el equipo auditor contará con la lista de chequeo (formato anexo) en donde se listan los numerales de la norma, las preguntas, las evidencias y los comentarios.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-03	Página 4 de 4
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

Al final de la auditoria se deberá diligenciar el informe de la auditoría interna y realizar los correspondientes reportes de no conformidad .Todos los anteriores formatos se encuentran anexos al presente procedimiento.

d) Finalizacion-Reunion de cierre: Finalmente el auditor principal deberá realizar un informe de la auditoría interna (formato anexo al procedimiento), el cual será presentado en la siguiente reunión de calidad para ser analizado, de igual manera el equipo auditor deberá presentar en la reunión de calidad siguiente a los jefes de cada proceso el análisis de no conformidad (formato anexo), indicando el grado de la no conformidad y el numeral de la norma involucrado, el grupo que se utilizó para tal análisis y la técnica utilizada como por ejemplo la lluvia de ideas realizando un análisis de causa y efecto.

La reunión de cierre se realiza entre el equipo auditor y el auditado, en donde se aclararán cuales fueron las no conformidades, su grado y los comentarios.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

CAMBIO Ó ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-01

Página 1 de 1

CREACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-03

Página 1 de 1

SOLICITUD			
FECHA		NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
DÍA	MES	AÑO	
			CARGO DEL SOLICITANTE:
TIPO DE SOLICITUD:			
CREACIÓN _____		ANULACIÓN _____	
DESCRIPCION DEL DOCUMENTO			
NOMBRE DEL DOCUMENTO:			
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:			
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: _____ _____ _____			
FIRMA SOLICITANTE		FIRMA JEFE INMEDIATO	

RESPUESTA A LA SOLICITUD			
FECHA		APROBADO	
DÍA	MES	AÑO	SI _____ NO _____
OBSERVACIONES _____ _____			
FIRMA COORDINADOR DEL SGC			

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-02

Página 1 de 1

DOCUMENTO:

GC-PR-01

PROCEDIMIENTO

4.2.3 Control de documentos

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 5

4.2.3 Control de documentos

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de control de documentos, mediante el cual se describen todos los pasos para el control de los documentos.

1. OBJETIVO

Describir y alinear el control de los documentos manejados por la empresa, controlando detalladamente el uso de los mismos en la organización.

2. GLOSARIO

- ❖ **Documento:** Se refiere a la información y su medio de soporte, éste medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Entre los tipos de documentos se encuentran: especificaciones, procedimientos, instructivos, planes de calidad y registros.
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.
- ❖ **Especificación:** Es un documento que establece requisitos, una especificación puede estar relacionada con actividades o con productos.
- ❖ **Plan de calidad:** Es un documentos que especifica que procedimientos y recursos deben ser aplicados, por quien y cuando aplicarse a un proyecto.
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.
- ❖ **Instructivo:** Es una descripción detallada, estructurada, clara y cronológica de la forma de desarrollar una actividad.
- ❖ **Informe:** Es un comunicado mediante el cual se dan a conocer de manera clara y ordenada los resultados de una investigación, trabajo o análisis.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-01	Página 2 de 5
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

- ❖ **Registro:** Es un documento por medio del cual se expresan resultados obtenidos o que muestra evidencia de actividades desempeñadas.
- ❖ **Listado maestro de documentos:** Es un índice que proporciona información acerca del código, nombre del documento, fecha de vigencia, versión y el proceso donde se ubica el documento.
- ❖ **Copias Controladas:** Son las reproducciones autorizadas y controladas en el sistema de gestión de calidad de la empresa.
- ❖ **Copias No controladas:** Son las reproducciones que no se podrán controlar y estarán en circulación.
- ❖ **Copias Obsoletas:** Son las copias que ya no son vigentes.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento documentado control de documentos aplica para todos los documentos del sistema de gestión de la calidad de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Director del sistema de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCIÓN

a) El formato y los encabezados de todas las hojas de los documentos se realizarán conforme a las siguientes pautas:

El encabezado de cada página llevará un recuadro conformado por dos filas, la segunda fila estará dividida en cuatro casillas:

-FILA 1: La parte izquierda de la primera fila lleva el logo de la droguería San Carlos, la parte derecha lleva el título de manual de calidad o el título que corresponda, como por ejemplo manual de procedimientos técnicos.

-FILA 2: Está dividida en cuatro casillas:

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-01	Página 3 de 5
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

-Casilla 1: Versión, aquí se pone la versión del documento, cada que se realice cualquier cambio o alteración en el documento se cambia de versión al siguiente numero entero, por ejemplo: Versión 01, Versión 02 y así sucesivamente.

-Casilla 2: Fecha, es la fecha del documento actual. Su fecha de vigencia

-Casilla 3: Código, Este es el código que caracteriza cada documento y lo diferencia de los demás, el código está codificado de la siguiente manera: AA-AA-00, siendo las primeras dos letras las que dicen a que proceso pertenece el documento:

GC: Gestión de calidad

PS: Prestación del servicio

FN: Financiero

DE: Direccionamiento estratégico

MC: Mercadeo y Compras

AG: Administración y Gestión del talento humano

Las siguientes dos letras son las que caracterizan el tipo de documento:

PR: Procedimiento

PC: Plan de calidad

IF: Informe

IN: Instructivo

ES: Especificación

RE: Registros

MC: Manual de calidad

FO: Formato

MF: Manual de funciones

Y finalmente los últimos dos números representan el número del documento que lo identifica de los demás documentos de su mismo tipo, siendo números enteros desde 01.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-01	Página 4 de 5
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

-Casilla 4: Pagina, en ésta casilla se encuentra el numero de la pagina del documento, todos los documentos están enumerados con números naturales empezando con el numero 1 y aumentando de uno en uno.

b) Todos los documento deben tener su encabezado (numeral a), y deben tener como mínimo: Objetivo, Glosario, Responsable, Alcance, Descripcion y al final debe tener especificado por quien fue elaborado, revisado y aprobado; además de su anexo de cambio de documentos en caso de que haya sufrido cambios.

c) Cada documento debe ser aprobado y revisado, por lo cual al final de cada documento estará la firma como constancia de quien elaboró el documento, quien lo revisó y quien lo aprobó, con sus respectivos cargos dentro de la empresa.

d) Todos los documentos deben estar con la misma presentación en cuanto a: márgenes, títulos, letra, tamaño y color de la letra e interlineado, siguiendo las siguientes recomendaciones:

-Margen:

2 cm izquierda
2 cm derecha
5 cm superior
3 cm inferior

-Letra, tamaño y color: ARIAL 12, color negro, justificado.

-Interlineado: 1.15.

-Títulos: Todos los títulos ya sean primarios, secundarios o terciarios deben estar escritos en negrita, los títulos primarios y secundarios irán en mayúscula. Los títulos primarios centrados y los títulos terciarios irán en minúscula. Entre los títulos y los párrafos deberá ir doble espacio.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-01	Página 5 de 5
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

- e)** Una vez que sea necesario realizar algún cambio a algún documento se deberá dejar constancia del cambio, y dejar anexo al documento el formato para cambio de los documentos debidamente diligenciado.
- f)** Todos los documentos de la compañía se ubicarán en el listado maestro de documentos (Formato anexo)

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

CREACIÓN Y ANULACIÓN DE REGISTROS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-05

Página 1 de 1

SOLICITUD			
FECHA		NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
DÍA	MES	AÑO	
			CARGO DEL SOLICITANTE:
TIPO DE SOLICITUD:			
CREACIÓN _____		ANULACIÓN _____	
DESCRIPCION DEL DOCUMENTO			
NOMBRE DEL REGISTRO:			
CÓDIGO DEL REGISTRO:			
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: <hr/> <hr/> <hr/>			
FIRMA SOLICITANTE		FIRMA JEFE INMEDIATO	

RESPUESTA A LA SOLICITUD			
FECHA		APROBADO SI _____ NO _____	
DÍA	MES		
OBSERVACIONES <hr/> <hr/> <hr/>			
FIRMA COORDINADOR DEL SGC			

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código:GC-FO-04

Página 1 de 1

DOCUMENTO:
GC-PR-02

PROCEDIMIENTO

4.2.4 Control de registros

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 3

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de control de registros, por medio del cual se controlan todos los registros del sistema de gestión de calidad de la droguería San Carlos.

1. OBJETIVO

Describir la manera de administrar los registros pertenecientes al sistema de gestión de calidad de la empresa.

2. GLOSARIO

- ❖ **Registro:** Es un documento por medio del cual se expresan resultados obtenidos o se muestra evidencia de actividades desempeñadas.
- ❖ **Listado maestro de registros:** Es un índice donde se encuentra detalladamente información de cada registro como lo es: código, nombre del registro, fecha de vigencia, responsable, su recuperación y disposición final.
- ❖ **Almacenamiento:** Es la manera como se guarda, se conserva y se mantienen los registros.
- ❖ **Documento:** Se refiere a la información y su medio de soporte, éste medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Entre los tipos de documentos se encuentran: especificaciones, procedimientos, instructivos, planes de calidad, registros e informes.
- ❖ **Listado maestro de registros:** índice físico o virtual donde se informa el código, fecha de vigencia, almacenamiento y la disposición final de un registro.
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-02	Página 2 de 3
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

- ❖ **Copias Controladas:** Son las reproducciones o copias de los documentos, autorizadas y controladas en el sistema de gestión de calidad de la empresa.
- ❖ **Copias No controladas:** Son las reproducciones o copias de los documentos, que no se podrán controlar y estarán en circulación.
- ❖ **Copias Obsoletas:** Son las copias que ya no son vigentes.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento documentado control de registros aplica para todos los registros de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Director del sistema de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCION

- a) Todos los registros serán almacenados en el listado maestro de registros (formato anexo), con el fin de su rápida identificación y disposición.
- b) Tal y como está descrito en el procedimiento de control de documentos, cada registro en su codificación AA-AA-00, llevará en las primeras dos letras la identificación del proceso al cual pertenece, las siguientes dos letras corresponden al código que lo identifica como un registro: RE, y finalmente los últimos dos números representan el número del registro que lo identifica de los demás registros, siendo números enteros desde 01.
- c) En todos los registros se debe especificar claramente quien lo elaboró, quien lo revisó y quien lo aprobó, con sus respectivas firmas de validación.
- d) Para poder crear o anular un registro se deberá llenar el formato de solicitud para la creación o anulación de documentos, en donde se especifica el solicitante, el tipo de

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-02	Página 3 de 3
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

solicitud, además el encargado del sistema de gestión de calidad es quien revisa y decide la aprobación o no de tal solicitud, dichos formatos están anexos al presente procedimiento.

e) En el listado maestro de registros se especificará para cada registro el acceso y la disposición final de cada uno, con el fin de saber el lugar de almacenamiento y facilitar la consecución y obtención de los registros, de igual manera en el listado se determina y especifica el tiempo de retención de cada registro con el fin de mantener la lista actualizada y determinar el ciclo de vida de cada registro, una vez terminado el tiempo de retención el documento será identificado como obsoleto o será destruido y eliminado del listado maestro de registros.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

DOCUMENTO:
GC-PR-04

PROCEDIMIENTO

8.3 Control del producto no conforme

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La droguería San Carlos cuenta con el procedimiento control de producto no conforme con el fin de controlar y evitar la entrega no intencionada de productos no conformes a los clientes, en el presente procedimiento se definen los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el manejo de los productos no conformes.

1. OBJETIVO

Determinar y definir los controles, responsabilidades y autoridades necesarias para el manejo de los productos no conformes, para evitar la entrega no intencionada de éstos productos a los clientes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca todos los procesos y áreas que se relacionen con la entrega de los productos a los clientes, como lo son el proceso de prestación de servicio, el proceso de mercadeo y compras y la logística para la entrega.

3. RESPONSALE

Director del sistema de gestión de calidad.

4. GLOSARIO

- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-04	Página 2 de 4
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

- ❖ **Requisito:** Es lo que establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme y puede ser generado por las partes interesadas.
- ❖ **Conformidad:** Es cuando se cumple con los requisitos que se han establecido.
- ❖ **No conformidad:** Es cuando se incumple algún requisito de los ya establecidos y especificados.
- ❖ **Satisfacción del cliente:** Es la percepción que tiene el cliente sobre si sus requisitos han sido cumplidos satisfactoriamente.
- ❖ **Proceso:** Son el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.
- ❖ **Formato:** Es un documento que presenta una codificación especial, estructurada y establecida con lineamientos especiales para realizar una acción, actividad o diligenciar información.
- ❖ **Información:** Son datos que poseen significado y son importantes para la empresa.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-04	Página 3 de 4
-------------	--------------------------	-----------------	---------------

4. DESCRIPCION.

a) Identificación de un producto no conforme: Debido a que la droguería San Carlos es una comercializadora, el área de mercadeo la cual es la encargada de las compras y de recibir los pedidos, será la encargada de revisar que todos los medicamentos entregados por los proveedores sean conformes, el personal que recibe los medicamentos será totalmente estricto al revisar la fecha de vencimiento de los medicamentos e informará al jefe del proceso de prestación del servicio sobre los medicamentos cuya fecha de caducación sea inferior de dos meses con el fin de clasificarlos de manera especial para advertir al cliente antes de su compra sobre la fecha de vencimiento de dichos medicamentos.

También se revisará que todos los productos que ingresen cumplan con los registros y la normatividad del INVIMA, de lo contrario éstos productos no podrán ser vendidos a los clientes, ésta revisión será realizada por el personal idóneo, es decir, por empleados que hayan recibido la adecuada capacitación por parte de la droguería sobre la normatividad de medicamentos regulada y especificada por el INVIMA.

Periódicamente se revisarán los productos en inventario para revisar su fecha de vencimiento.

b) Control del producto no conforme: Antes de entregar cualquier producto a los clientes se deberá revisar la fecha de vencimiento, cabe recordar que se están manejando medicamentos por lo cual se debe ser muy riguroso y cuidadoso en cuanto a éste tema.

De igual manera al momento de la entrega al cliente, sea en el establecimiento o mediante el servicio de domicilio, se realizará una última revisión del producto, comprobando que es el producto que el cliente especificó: su nombre, sus gramos, mililitros, concentración, presentación, marca, etc.

Una vez revisados y comprobados todos los requisitos anteriores se procederá a entregar el producto al cliente.

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código:GC-PR-04	Página 4 de 4
--------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------

c) Cualquier producto que sea clasificado como NO CONFORME será debidamente identificado y separado de los conformes para evitar cualquier equivocación e inconveniente. Todos los medicamentos que estén vencidos serán desechados y por NINGUN MOTIVO podrán ser vendidos los clientes.

d) Los responsables de la identificación, control y manejo de los productos no conformes son los siguientes procesos:

- Identificación: Proceso de Mercadeo y compras.
- Control: Proceso de prestación del servicio.
- Manejo: Proceso de prestación del servicio y proceso de gestión de la calidad.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

DOCUMENTO:
PS-PR-01

PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

La droguería San Carlos cuenta con el procedimiento de almacenamiento con el fin clasificar y mantener los productos en adecuadas condiciones.

1. OBJETIVO

Mantener en las condiciones adecuadas y establecidas los medicamentos y productos, además de mantenerlos clasificados, limpios y ordenados.

2. GLOSARIO

- ❖ **Almacenamiento:** Es un acto en el que un objeto o elemento es guardado con el fin ser encontrado en el momento que sea necesario.
- ❖ **Estanteria:** Es un mueble que está formado de entrepaños o de anaques.
- ❖ **Medicamento:** Sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, o para aliviar un dolor físico.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.
- ❖ **Clasificación:** Es el ordenamiento o la disposición por clases.
- ❖ **Antibiótico:** Son medicamentos potentes que combaten las infecciones bacterianas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-01	Página 2 de 4
-------------	--------------------------	------------------	---------------

- ❖ **Antigripal:** Son medicamentos de venta libre que combinan varias sustancias para aliviar los síntomas del resfriado, catarro o gripe común, como por ejemplo: estornudos, congestión y/o flujo nasal, cuerpo cortado, lagrimeo, tos y fiebre leves, molestias musculares moderadas, dolor de cabeza e irritación de garganta.
- ❖ **Analgésico:** Son medicamentos que se encargan de controlar o calmar sensaciones dolorosas leves, moderadas o intensas. Tienen la capacidad de aliviar dolores producidos por golpes, heridas, fiebre, torceduras, quemaduras o cuando son síntoma de algún padecimiento, como bronquitis, gripe o resfriado, entre otros.
- ❖ **Antiséptico:** Son sustancias que ayudan a combatir o prevenir los padecimientos infecciosos, inhibiendo el crecimiento y la reproducción de bacterias, hongos y virus que los ocasionan. Se aplican principalmente sobre la piel para atender heridas, quemaduras y picaduras, aunque también se utilizan en mucosas (boca, garganta, fosas nasales).
- ❖ **Antiinflamatorios:** Son medicamentos que disminuyen o eliminan una inflamación en una parte del cuerpo.
- ❖ **Laxantes:** Un laxante es una preparación que se usa para provocar la defecación, y generalmente, se utiliza para tratar el estreñimiento.
- ❖ **Diuréticos:** Son medicamentos que facilitan o aumentan la eliminación de orina.
- ❖ **Antihistamínicos:** Son medicamentos que tratan los síntomas de las alergias. Cuando se toman por vía oral, vienen en forma de píldoras, tabletas masticables, cápsulas y líquidos, son buenos para tratar los síntomas de la congestión, el goteo nasal, los estornudos, la picazón o la hinchazón de las vías nasales que la rinitis alérgica puede causar, la urticaria y otras erupciones cutáneas, la picazón y la secreción de los ojos.
- ❖ **Antipiréticos:** Sustancia o medicamento que sirve para reducir o eliminar la fiebre.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-01	Página 3 de 4
-------------	--------------------------	------------------	---------------

3. ALCANCE

El procedimiento de almacenamiento aplica todos los productos y medicamentos de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Vendedor.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Todos los medicamentos una vez sean entregados por los proveedores, deberán ser puestos de manera ordenada en la estantería de la siguiente manera:

-Identificar, seleccionar y agrupar todos los medicamentos que sean semejantes bajo los siguientes criterios:

- Antibióticos
- Antigripales
- Analgésicos
- Antisépticos
- Antiinflamatorios
- Laxantes
- Diuréticos
- Antihistamínicos
- Antipiréticos

-Una vez identificados y agrupados los medicamentos, éstos se colocan en la estantería por grupo de marcas, teniendo en cuenta que los de mayores ventas y consumo van ubicados en la estantería que se encuentre más cercana al vendedor, es decir, al área de ventas, por lo cual los antibióticos, antigripales y analgésicos tendrán prioridad en la ubicación.

Es muy importante tener en cuenta que los medicamentos son almacenados según su fecha de vencimiento, es decir, se pondrán primero adelante en el estante los que tienen más próxima su fecha de vencimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-01	Página 4 de 4
--------------------	---------------------------------	-------------------------	----------------------

5.2 Los productos de cuidado personal son almacenados en estantes aparte de los reservados para los medicamentos y deben estar agrupados según sea su tipo y su clasificación de la siguiente manera:

- Jabones
- Shampoo
- Higiene oral
- Cremas corporales
- Cremas faciales
- Desodorantes

Los desodorantes y los productos de higiene oral son almacenados en las vitrinas frontales y no en la estantería.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

DOCUMENTO:
PS-PR-02

PROCEDIMIENTO COMPRAS

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de compras con el fin de entregar a los clientes un producto conforme a sus requisitos, mediante la selección, control y evaluación a las compras realizadas a los proveedores.

1. OBJETIVO

Realizar las compras de manera efectiva y acertada bajo una correcta supervisión, inspección y evaluación de los productos entregados por los proveedores.

2. GLOSARIO

- ❖ **Proveedor:** Es una persona o una organización que le proporciona productos a la empresa.
- ❖ **Cliente:** Es una persona o una organización que recibe un producto de la empresa.
- ❖ **Organización:** Es la unión de un capital humano con un capital financiero mediante un conjunto de relaciones, responsabilidades y autoridades. Por ejemplo: empresa, institución, compañía, corporación, etc.
- ❖ **Compras:** Adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido.
- ❖ **Requisito:** Es una expectativa o una necesidad establecida por las partes interesadas, establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-02	Página 2 de 4
-------------	--------------------------	------------------	---------------

- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.

3. ALCANCE

El uso del procedimiento de compras aplica todas las compras que se realicen en la droguería San Carlos de todos los productos que afecten la calidad de la prestación del servicio.

4. RESPONSABLE: Jefe del proceso de mercadeo y compras.

5. DESCRIPCIÓN

-Los pedidos a los proveedores se realizarán bajo las siguientes circunstancias:

- Por lo menos una vez a la semana se realizará un pedido general según los requerimientos y la necesidad de abastecimiento de la droguería, para realizar éste pedido de solicitará al encargado de ventas que realice un pronóstico de las ventas sustentado en histórico de ventas.
- Cuando algún cliente requiera algún medicamento especial o que la droguería no lo posea en el momento, se contactará al proveedor inmediatamente para la adquisición de dicho producto, si el proveedor cuenta con el producto, éste deberá especificar el tiempo que demora la entrega y el vendedor deberá informar al cliente éste tiempo para que el cliente de su consentimiento y saber si éste está dispuesto a esperar por el producto.
En éste caso, se le tomarán los datos al cliente y se hará contacto con él en el momento en que llegue su pedido.

-Cuando los productos lleguen a la droguería se deberán seguir los siguientes pasos antes de ser recibidos y aceptados:

- 1º. Realizar un conteo de los productos para saber si llegó el número de unidades que se han pedido.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre 2013	Código: PS-PR-02	Página 3 de 4
--------------------	------------------------------	-------------------------	----------------------

2º. Una vez ratificada la anterior cifra se procede a revisar el estado de la mercancía, por tratarse de medicamentos se revisa que los medicamentos no estén vencidos o muy próximos a vencer.

3º. Por último el administrador realiza una revisión e inspección final en la cual determina si los productos cumplen con las especificaciones (de empaque, marca, fecha de vencimiento y cantidad).

4º. Una vez finalice la revisión del administrador y éste dé el visto bueno se aceptará y recibirá la mercancía al proveedor.

-En el momento en que ingrese la mercancía a la droguería, el encargado de las compras la clasifica según el tipo de medicamento o producto (como se establece en el procedimiento de almacenamiento) para que posteriormente el vendedor organice los productos en la estantería.

NOTA: En el caso de los pedidos individuales y extemporáneos, una vez llegada la mercancía basta con que el vendedor revise si ésta cumple los requisitos del cliente (tipo de medicamento, fecha de vencimiento, marca y cantidad) para recibirla al proveedor.

- Elección de proveedores: En el momento en que se necesite contactar un nuevo proveedor se realizarán y revisarán tres cotizaciones y posibilidades, eligiendo a aquel proveedor que esté en capacidad de cumplir con los pedidos de la droguería y cumplir con los requisitos de la misma. El proveedor tiene que suministrar sólo medicamentos que tengan registro sanitario INVIMA.

NOTA: Por política de la empresa, solo se contactarán proveedores que estén certificados con la norma ISO 9001:2008.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre 2013	Código: PS-PR-02	Página 4 de 4
-------------	-----------------------	------------------	---------------

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

DOCUMENTO:
PS-PR-03

PROCEDIMIENTO INVENTARIOS

FECHA:
Diciembre 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 3

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de inventarios para llevar un control adecuado y eficaz de toda su mercancía para brindar a los clientes productos en condiciones adecuadas.

1. OBJETIVO

Llevar un control adecuado de todas las mercancías de la droguería San Carlos, para asegurar una adecuada rotación de las mismas y mantenerlas en adecuadas condiciones.

2. GLOSARIO

- ❖ **Inventarios:** Es una relación detallada de bienes o pertenencias, también significa realizar un listado detallado de bienes pertenecientes a una empresa o a una persona.
- ❖ **Cliente:** Es una persona o una organización que recibe un producto de la empresa.
- ❖ **Compras:** Adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido.
- ❖ **Requisito:** Es una expectativa o una necesidad establecida por las partes interesadas, establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.
- ❖ **Servicio:** Es la unión de las actividades que realiza una empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre 2013	Código: PS-PR-03	Página 2 de 3
-------------	-----------------------	------------------	---------------

3. ALCANCE

El procedimiento de inventarios aplica para toda la mercancía de la que disponga la droguería San Carlos en un momento determinado.

4. RESPONSABLE: Jefe del proceso de prestación del servicio.

5. DESCRIPCIÓN

La droguería San Carlos utiliza el sistema de inventarios permanente utiliza el método de inventarios PEPS (primero en entrar primero en salir), dada la naturaleza de su negocio.

Como se describe en el procedimiento de almacenamiento, el vendedor debe ubicar en los estanes las mercancías de acuerdo a sus fechas de vencimiento con el fin de que se venda siempre primero la mercancía con fecha de vencimiento más próxima para evitar al máximo la pérdida de mercancía. El método PEPS se utiliza de la siguiente manera:

Se lleva control de los inventarios en la tarjeta kardex, de la cual está encargado el administrador, en la tarjeta se listan todos los movimientos relacionados con la mercancía:

- Compras
- Ventas
- Devoluciones

La tarjeta kardex debe contener siempre los siguientes ítems:

Encabezamiento:

1. Fecha en que se efectúa la transacción.
2. Descripción del movimiento de acuerdo con el soporte.
3. Número del comprobante del cual se trasladan los movimientos.

Entradas: se registra la cantidad y el costo total de los artículos comprados y las devoluciones. Al final del periodo esta columna informa el valor total de las mercancías almacenadas durante el periodo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre 2013	Código: PS-PR-03	Página 3 de 3
-------------	-----------------------	------------------	---------------

Salidas: se registra la cantidad y el costo de la mercancía vendida, las devoluciones en ventas. Al final del periodo esta columna informa el costo total de la mercancía vendida.

Saldos: se registra la cantidad y el costo de las mercancías en existencia.

Costo unitario: se registra el valor de costo por unidad de la mercancía en existencia. Al final de cada periodo, también se utiliza para liquidar el inventario final de mercancías.

Ubicación: Se registra el sitio de almacenamiento de la mercancía.

Proveedor: Nombre o razón social, ciudad y teléfono de la persona o empresa a quien se le compra el artículo.¹

La tarjeta kardex puede estar en físico ó de manera virtual, en el kardex en el costo de la mercancía que sale (salidas) se registra el costo de las primeras mercancías que hayan entrado.

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

¹ CONTROL DE MERCADERIAS <<http://controldemercaderias-daisy.blogspot.com/2012/04/tarjetas-kardex-registran-los.html>>

DOCUMENTO:
PS-PR-04

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE DOMICILIOS

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

La droguería San Carlos posee el procedimiento de entrega de domicilios para complementar el cumplimiento de todos los requisitos de los clientes incluyendo la entrega oportuna y satisfactoria de los productos pedidos por teléfono.

1. OBJETIVO

Entregar los productos pedidos por los clientes a través de la línea telefónica de manera oportuna y satisfactoria.

2. GLOSARIO

- ❖ **Servicio de domicilio:** Opción que da una empresa para llevar las necesidades que ha pedido el consumidor a su propio hogar.
- ❖ **Domicilio:** Comúnmente se llama así a la persona que realiza el servicio de domicilio en la empresa.
- ❖ **Cliente:** Es una persona o una organización que recibe un producto de la empresa.
- ❖ **Requisito:** Es una expectativa o una necesidad establecida por las partes interesadas, establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código: PS-PR-04

Página 2 de 4

3. ALCANCE

El uso del procedimiento de entrega de domicilios aplica para todas las compras que realizan los clientes por medio de la línea telefónica de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Vendedor y domicilio.

5. DESCRIPCIÓN

La droguería San Carlos cuenta con una línea telefónico para recibir las llamadas de los clientes que requieren servicio de domicilio, el encargado de recibir las llamadas es el vendedor, una vez entrada la llamada se deben seguir los siguientes pasos para la prestación de éste servicio:

-En el formato de pedidos a domicilios (anexo al presente procedimiento), el vendedor ingresa toda la información del cliente de manera clara: Nombre, dirección, teléfono, mercancía pedida, valor de la mercancía y de ser necesario el monto de la devuelta especificada por el cliente.

-El vendedor debe informar al cliente el costo del servicio de domicilio conforme a lo establecido en la siguiente tabla de precios:

RANGO DE DIRECCIONES	PRECIO
Calles de la 23 a la 43 entre carreras 3 ^a y 10 ^a	GRATIS
Calle 15 a la 22 y calle 44 a la 50 entre carreras 1 ^a a la 13 ^a	\$ 1000
Fuera de los anteriores rangos	NO HAY SERVICIO

-Una vez el vendedor haya recolectado toda la información, le entrega al domicilio copia del formato de pedidos a domicilio, la factura de la compra, la mercancía, la constancia de recibido (formato anexo al presente procedimiento) que deberá llenar el cliente y además la devuelta según lo haya especificado el cliente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código: PS-PR-04

Página 3 de 4

-Finalmente el domicilio lleva la mercancía, entrega la factura al cliente, la devuelta y le hace firmar la constancia de recibido de mercancía, la cual entrega posteriormente al vendedor constando de que entregó la mercancía.

A continuación se encuentran los anexos:

-FORMATO DE PEDIDOS A DOMICILIO

-CONSTANCIA DE RECIBIDO DE DOMICILIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código: PS-PR-04

Página 4 de 4

ANEXOS

FORMATO DE PEDIDOS A DOMICILIO		
NOMBRE CLIENTE		
DIRECCIÓN		
TELÉFONO		
NOMBRE	UNIDADES	VALOR
VALOR MERCANCIA	\$	
VALOR DOMICILIO	\$	
TOTAL	\$	
DEVUELTA	\$	

CONSTANCIA DE RECIBIDO DE DOMICILIO DROGUERÍA SAN CARLOS

Recibí de manera satisfactoria la mercancía pedida

Nombre del cliente:

Firma del cliente:

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

DOCUMENTO:
PS-PR-05

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE

FECHA:
Diciembre de 2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 1 de 4

La droguería San Carlos tiene documentado el procedimiento de servicio al cliente para brindarle al mismo una atención con calidad que sobrepase sus expectativas.

1. OBJETIVO

Brindar un servicio a los clientes de muy alta calidad que cumpla con sus requisitos y sobrepase las expectativas de los mismos.

2. GLOSARIO

- ❖ **Cliente:** Es una persona o una organización que recibe un producto de la empresa.
- ❖ **Compras:** Adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido.
- ❖ **Requisito:** Es una expectativa o una necesidad establecida por las partes interesadas, establece los criterios que debe cumplir un producto para ser conforme.
- ❖ **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso, los productos se clasifican en cuatro categorías:
 - Servicios
 - Software
 - Hardware
 - Materiales procesados
- ❖ **Procedimiento:** Es la manera y la forma especificada para realizar una actividad o un proceso.
- ❖ **Servicio:** Es la unión de las actividades que realiza una empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- ❖ **Calidad:** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-05	Página 2 de 4
--------------------	---------------------------------	-------------------------	----------------------

3. ALCANCE

El uso del procedimiento de servicio al cliente es aplicable a todas las operaciones concernientes al proceso de prestación de servicio de la droguería San Carlos.

4. RESPONSABLE: Jefe del proceso de servicio al cliente.

5. DESCRIPCIÓN

En el área del servicio al cliente siempre deberán estar presentes mínimos dos vendedores atentos a la llegada de los clientes. Los clientes serán atendidos por orden de llegada, una vez el cliente especifique los productos que necesita, el vendedor procederá de la siguiente manera:

-Primero el vendedor debe establecer si los medicamentos y/o productos pedidos por el cliente son de venta libre o si requieren de fórmula médica para ser vendidos, para esto el vendedor dispone del uso del computador en donde debe ingresar a la página web de laboratorios La Santé en la cual se encuentra el diccionario de productos OTC o de venta libre, el diccionario lo puede encontrar en el siguiente link:

<http://es.in.laboratorioslasante.com/content/diccionario-terap%C3%A9utico-medicamentos-venta-libre>

NOTA: En ningún caso se venderán medicamentos que requieran de fórmula médica para ser vendidos, sin la presentación de la fórmula debidamente autorizada por un médico.

-Antes de entregar los productos a los clientes, el vendedor debe revisar que los productos sean los requeridos por el cliente en cuanto a su cantidad, concentración (en caso de medicamentos) y marca. Los vendedores no están autorizados para medicar a los clientes.

En caso de que en la droguería no se encuentren algunos productos, el vendedor procederá a seguir los pasos mencionados en el procedimiento de compras debido a que deberá realizar un pedido individual y extemporáneo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-05	Página 3 de 4
--------------------	---------------------------------	-------------------------	----------------------

-SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: La droguería San Carlos cuenta con dos medios para la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos de sus clientes, éstos son una línea telefónica y un buzón de sugerencias, los cuales se manejan de la siguiente manera:

-Buzón de sugerencias:

El buzón debe estar ubicado en un lugar visible, al lado del mismo estarán los formatos para que los clientes los diligencien y los ingresen en el buzón:

DROGUERÍA SAN CARLOS	
FECHA:	
SUGERENCIA/QUEJA/RECLAMO:	

Cada dos meses el administrador revisará el buzón de sugerencias y se tomarán las medidas y acciones necesarias para la mejora continua.

-LINEA TELEFÓNICA:

Las llamadas son recibidas por el administrador ó el vendedor del momento, si la llamada corresponde a una queja, sugerencia o reclamo, quien reciba la llamada debe diligenciar el anterior formato e ingresarla al buzón de sugerencias para su posterior análisis.

-REVISIÓN DE FECHAS DE VENCIMIENTO

Antes de entregar cualquier mercancía o medicamento, el vendedor TIENE QUE REVISAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL MEDICAMENTO, de tratarse de un medicamento vencido, el vendedor lo depositará inmediatamente en un recipiente rojo destinado para tal fin.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: PS-PR-05	Página 4 de 4
-------------	--------------------------	------------------	---------------

ELABORADO POR: Ángela María Giraldo Quiceno	REVISADO POR: Juan Bautista Bedoya	APROBADO POR: Alba Aurora Bedoya
CARGO: Coordinador SGC	CARGO: Administrador	CARGO: Gerente general
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

**MANUAL DE FUNCIONES
DROGUERÍA SAN CARLOS**

Versión: 01

Fecha: Diciembre de 2013

Código: AG-MF-01

Página 1 de 11

**MANUAL DE FUNCIONES
DROGUERÍA SAN CARLOS**

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: AG-MF-01	Página 2 de 11
--------------------	---------------------------------	-------------------------	-----------------------

OBJETIVO

Describir las funciones, responsabilidades, competencias y aptitudes de cada uno de los cargos de la droguería San Carlos, con el fin de que cada trabajador conozca su puesto de trabajo y desarrolle las habilidades necesarias para desempeñar determinado cargo.

CARGOS

- Administrador
- Vendedor
- Director de calidad
- Domicilio
- Asistente administrativo

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: AG-MF-01	Página 3 de 11
-------------	--------------------------	------------------	----------------

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación: Administrador

Área: Administrativa

Reporta a: Ninguno

Cargos que le reportan: Vendedor y domicilio

II. OBJETIVO

Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos y recursos de la empresa.

III. FUNCIONES

- ✓ Diseñar y controlar el direccionamiento estratégico.
- ✓ Planear los recursos.
- ✓ Realizar presupuestos.
- ✓ Dirigir, controlar y evaluar al personal.
- ✓ Administrar los recursos financieros.
- ✓ Gestionar el mercadeo y la publicidad.
- ✓ Negociar y realizar las compras a los proveedores.
- ✓ Dirigir los inventarios.
- ✓ Evaluar y controlar el servicio al cliente.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Educación: Ser profesional en administración de empresas, ingeniería industrial o carreras afines a la administración.

**MANUAL DE FUNCIONES
DROGUERÍA SAN CARLOS**

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: AG-MF-01	Página 4 de 11
--------------------	---------------------------------	-------------------------	-----------------------

Experiencia: Mínimo cinco años de experiencia en administración.

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD	RASGOS DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> *Liderazgo *Fluidez verbal *Facilidad de negociar *Toma de decisiones *Solución de problemas *Elaboración de informes *Capacidad analítica 	<ul style="list-style-type: none"> *Creatividad *Innovación *Puntualidad *Buenas relaciones interpersonales *Compromiso *Motivación *Adaptación al cambio *Responsabilidad

VI. RESPONSABILIDADES

	1	2	3	4	5
Por información confidencial					x
Por archivos y registros					x
Por dinero					x

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: AG-MF-01	Página 5 de 11
-------------	--------------------------	------------------	----------------

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación: Vendedor

Área: Mercadeo

Reporta a: Administrador

Cargos que le reportan: domicilio

II. OBJETIVO

Entregar los productos a los clientes con un adecuado servicio y cumpliendo sus requisitos.

III. FUNCIONES

- ✓ Atender a los clientes.
- ✓ Organizar los productos en los estanes.
- ✓ Atender los pedidos de los clientes vía telefónica.
- ✓ Despachar los domicilios.
- ✓ Supervisar que los medicamentos se encuentren en perfectas condiciones.
- ✓ Realizar los inventarios.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Educación: Ser bachiller.

Experiencia: Mínimo un año de experiencia como vendedor.

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD	RASGOS DE PERSONALIDAD
*Fluidez verbal	*Amabilidad

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01 | Fecha: Diciembre de 2013 | Código: AG-MF-01 | Página 6 de 11

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">*Facilidad de negociar*Solución de problemas | <ul style="list-style-type: none">*Puntualidad*Buenas relaciones interpersonales*Compromiso*Responsabilidad |
|---|--|

VI. RESPONSABILIDADES

	1	2	3	4	5
Por información confidencial		x			
Por archivos y registros			x		
Por dinero					x

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación: Domicilio

Área: Mercadeo

Reporta a: Vendedor y administrador

Cargos que le reportan: Ninguno

II. OBJETIVO

Entregar los productos a los clientes de manera oportuna, puntual y responsable.

III. FUNCIONES

- ✓ Entregar los productos a los clientes a la dirección que el vendedor le indique.
- ✓ Reportar al vendedor su llegada después de haber entregado un domicilio.

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01 | Fecha: Diciembre de 2013 | Código: AG-MF-01 | Página 7 de 11

- ✓ Ayudar a realizar los inventarios.
- ✓ Mantener sus papeles y licencia al día.
- ✓ Las funciones que le designe el administrador o el auxiliar de administración.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Debe tener una moto o bicicleta, de tener moto debe tener su pase al día.

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

Educación: Haber cursado mínimo noveno de bachiller.

Experiencia: No se requiere experiencia.

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD

- *Fluidez verbal
- *Trabajar bajo presión
- *Para el manejo de dinero

RASGOS DE PERSONALIDAD

- *Puntual.
- *Buenas relaciones interpersonales.
- *Compromiso.
- *Adaptación al cambio
- *Responsabilidad
- *Amabilidad

VI. RESPONSABILIDADES

	1	2	3	4	5
Por información confidencial	x				
Por archivos y registros	x				
Por dinero					x

I. IDENTIFICACIÓN

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01	Fecha: Diciembre de 2013	Código: AG-MF-01	Página 8 de 11
-------------	--------------------------	------------------	----------------

Denominación: Director de calidad

Área: Gestión de calidad

Reporta a: Administrador

Cargos que le reportan: Todos (los que sean jefes de procesos del SGC)

II. OBJETIVO

Administrar, mantener y evaluar el sistema de gestión de calidad de la droguería San Carlos para su correcto funcionamiento.

III. FUNCIONES

- ✓ Administrar el sistema de gestión de calidad.
- ✓ Planear, dirigir y presidir las reuniones de calidad.
- ✓ Implementar, mantener y controlar todos los procesos de SGC.
- ✓ Actualizar todos los documentos del SGC.
- ✓ Realizar el cronograma de planificación de las auditorias.
- ✓ Realizar inducciones de personal a los empleados de la compañía cuando se requiera.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Educación: Ser profesional en administración de empresas, ingeniería industrial o carreras afines a la administración, con conocimientos en la norma ISO 9001:2008.

Experiencia: Mínimo un año de experiencia en sistemas de gestión de la calidad.

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD	RASGOS DE PERSONALIDAD
-----------	------------------------

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01 Fecha: Diciembre de 2013 Código: AG-MF-01 Página 9 de 11

*Fluidez verbal	*Amabilidad
*Solución de problemas	*Puntualidad
*Trabajo en equipo	*Buenas relaciones interpersonales
*Versatilidad	*Compromiso
*Capacidad para adaptarse a el cambio	*Responsabilidad
*Capacidad para administrar	*Ordenado

VI. RESPONSABILIDADES

	1	2	3	4	5
Por información confidencial					x
Por archivos y registros					x
Por dinero	x				

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación: Asistente administrativo

Área: Administrativa

Reporta a: Administrador

Cargos que le reportan: Vendedor y domicilio

II. OBJETIVO

Ayudar al administrador en el desempeño de sus funciones para la adecuada administración de la droguería.

III. FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES DROGUERÍA SAN CARLOS

Versión: 01 Fecha: Diciembre de 2013 Código: AG-MF-01 Página 10 de 11

- ✓ Remplazar al administrador cuando éste no se encuentre.
- ✓ Ayudar al administrador en sus funciones.
- ✓ Realizar las actividades que le asigne el administrador.
- ✓ Dirigir, controlar y evaluar al personal.
- ✓ Gestionar el mercadeo y la publicidad.
- ✓ Colaborar con la administración de los inventarios.
- ✓ Evaluar y controlar el servicio al cliente.
- ✓ Velar por la adecuada administración de los documentos de la droguería.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Educación: Ser tecnólogo con conocimientos afines a la administración.

Experiencia: Mínimo un año de experiencia en administración.

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD	RASGOS DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none">*Liderazgo*Fluidez verbal*Facilidad de negociar*Toma de decisiones*Solución de problemas*Elaboración de informes*Capacidad analítica	<ul style="list-style-type: none">*Puntualidad*Buenas relaciones interpersonales*Compromiso*Motivación*Adaptación al cambio*Responsabilidad

VI. RESPONSABILIDADES

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

**MANUAL DE FUNCIONES
DROGUERÍA SAN CARLOS**

Versión: 01 Fecha: Diciembre de 2013 Código: AG-MF-01 Página 11 de 11

	Por información confidencial				x	
	Por archivos y registros				x	
	Por dinero				x	