


	GESTIÓN CALIDAD					GGC-OD-04
	MATRIZ DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD					VERSIÓN 13
OBJETIVOS DE CALIDAD	META	INDICADORES DE GESTIÓN		FRECUENCIA	PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
		NOMBRE	FÓRMULA			
Garantizar la oportuna, adecuada y completa; distribución y dispensación de Medicamentos y/o Dispositivos Médicos.	95%	Cumplimiento a la digitación completa de pedidos generales	$(\text{sumatoria medicamentos pendientes en pedido general} / \text{total de medicamentos solicitados}) * 100$	Mensual	Gestión comercial Farmacia	informe Jasper vs archivo pedido general
	0	incumplimiento en la dispensación completa de medicamentos	sumatoria de pendientes diarios en el mes	Mensual	Gestión comercial Farmacia	Pendientes generados por el JASPER
	9.000.000	Devoluciones de clientes	Informe devoluciones	Mensual	Gestión comercial ventas	informe de devoluciones mensual.
	10%	Pedidos incompletos de laboratorios	Sumatoria de proveedores que entregan pedidos incompletos	Mensual	Gestión Compras	Planilla de Gestión Logística
	20%	Oportunidad en la entrega	Sumatoria de laboratorios que no cumplen con el tiempo de entrega	Mensual	Gestión Compras	Planilla de Gestión Logística
	98%	Pedidos despachados a conformidad	$\frac{\text{Despacho recibidos a satisfacción}}{\text{Total de pedidos en el mes}}$	Mensual	Gestión Logística	Informe de despachos Jasper e informe PQRS
	95%	Confiabilidad del inventario	$(1 - (\text{sumatoria de ítems con diferencias} / \text{total de ítems del servicio})) * 100$	Mensual	Gestión comercial Farmacia	Selectivos Mensuales
	1%	Desviación del inventario	sumatoria del costo de ajustes de entrada y salida / costo del inventario inicial	Mensual	Gestión comercial Farmacia	selectivos y cierres mensuales
	80%	Porcentaje de desempeño de los procesos de la organización	$\frac{\text{Total de indicadores que cumplen la meta}}{\text{Total de indicadores inscritos en el SGC}} \times 100$	Mensual	Gestión Gerencia	Consolidado de cumplimiento de indicadores
	80%	Capacidad de mejoramiento de los procesos	$\frac{\text{Total de indicadores contendencia positiva}}{\text{Total de indicadores inscritos en el SGC}} \times 100$	Mensual	Gestión Gerencia	Consolidado de mejoramiento de indicadores
	10%	Productos próximos a vencer en bodega	Costo total de productos próximos a vencer / Costo total inventario	Mensual	Gestión Logística	Cierre mensual de inventarios e informe de productos próximos a vencer en bodega
	80%	Quejas resueltas a satisfacción	$\frac{\text{Número de quejas resueltas a satisfacción}}{\text{Total de quejas resueltas}}$	Mensual	Gestión Servicio al cliente	Quejas radicadas en el mes
	80%	cumplimiento del tiempo de solución a queja	casos que cumplen con el tiempo de respuesta / total de casos	Mensual	Gestión Servicio al cliente	Quejas radicadas en el mes
	80%	cumplimiento del tiempo de respuesta de queja al usuario	casos que cumplen con el tiempo de envío de respuesta / total de casos	Mensual	Gestión Servicio al cliente	Quejas radicadas en el mes

	GESTIÓN CALIDAD					GGC-OD-04 VERSIÓN 13
	MATRIZ DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD					
OBJETIVOS DE CALIDAD	META	INDICADORES DE GESTIÓN		FRECUENCIA	PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
		NOMBRE	FÓRMULA			
Promover permanentemente el crecimiento de la organización a través del mejoramiento continuo de procesos.	80%	determinacion del seguimiento y eficacia	(Total acciones con respuesta efectiva/ Total acciones sugeridas)*100)	Mensual	Gestion Control interno	Consolidado de seguimientos Auditores GCI Carpeta compartida Gestion Control Interno
	100%	porcentaje de cumplimiento a cronogramas	nº de mantenimientos ejecutados / nº total de mantenimeintos x 100% - en un periodo de tiempo	Semestral	Gestion Sistemas e informatica	cronograma de mantenimientos
	15 dias	Oportunidad en la entrega de la informacion financiera	Analisis grafico del nivel de cumplimiento en la presentacion de la informacion financiera	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	45%	endeudamiento	pasivo total / activo total	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	2,6%	Liquidez	Activo corriente / Pasivo corriente	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	\$ 12.000.000.000	Capital de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	12%	Margen neto de utilidad	Utilidad neta / ventas netas	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	30%	Pago giro diario	Total de pagos de 0 a 5 dias - de 5 a 10 y mas de 10 dias de mora / Total de pagos en el mes	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	85%	Calidad de la informacion financiera	Analisis grafico del nivel de cumplimiento en la evaluacion del desempeño de los auxiliares contables y asistente contable	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	30%	Pagos proveedores de inventarios	Total de pagos de 0 a 5 dias - de 5 a 10 y mas de 10 dias de mora / Total de pagos en el mes	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Informe de estados financieros
	15%	Consignaciones no identificadas	Saldo de la cuenta 2805 / relacion a los abonos del banco * 100	Mensual	Gestion Financiera y Contable	Extractos bancarios
	80%	Eficacia de las acciones	Acciones de mejora eficaces / Total de acciones de mejora	Semestral	Gestion Calidad	Consolidado acciones de mejora
	1% costo del inventario del mes	Producto no conforme	Costo de los medicamentos y dispositivos medicos no conformes / total costo de medicamentos dispositivos medicos en inventario final	Mensual	Gestion logistica	Software JASPER
	20%	Ausentismo por EG,LM,AT,LP	(No. de dias de ausencia por toda causa (EG-EL-AT-LM)/No. total de trabajadores)*100	Mensual	Gestion Talento Humano	Soporte de incapacidades

	GESTIÓN CALIDAD					GGC-OD-04
	MATRIZ DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD					VERSIÓN 13
OBJETIVOS DE CALIDAD	META	INDICADORES DE GESTIÓN		FRECUENCIA	PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
		NOMBRE	FÓRMULA			
Brindar a los clientes condiciones y ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar la posición en el entorno económico, logrando un mayor incremento en los ingresos anuales generado por la rentabilidad en cada negociación.	900.000.000	Ventas Mensuales	Informe de ventas mensual generado por el sistema JASPER	Mensual	Gestion Comercial Ventas	Informe de ventas mensual
	50%	porcentaje de recaudo mensual	total de recaudo x 100 sobre el total de facturacion mensual	Mensual	Gestion Financiera y Contable	facturacion y pagos de clientes
Cumplir con los requisitos legales y específicos de cada cliente, logrando satisfacer las necesidades y superar sus expectativas.	70%	fidelizacion de clientes	numero de clientes que compran con mayor frecuencia / total de clientes	trimestral	Gestion Comercial Ventas	informe de fidelizacion de clientes
	80%	satisfacion clientes institucionales	(%de satisfacion encuesta usuarios x 50%) + (% de satisfacion encuesta contrato x50 %)	cuatrimestral	Gestion Servicio al cliente	resultados encuestas
	80%	satisfacion clientes comerciales	cantidad de clientes satisfechos / total de clientes encuestados x 100	cuatrimestral	Gestion Servicio al cliente	resultados encuestas
	90%	nivel de satisfacion de usuarios	n° de requerimientos BUENOS + n° requerimientos EXCELENTES / total n° requerimientos cerrados x 100%	mensual	Gestion Sistemas e informatica	requerimientos mesa de ayuda
	95%	Porcentaje denovedades en inspeccion tecnica resueltas por mes	total novedades resueltas / total de novedades presentadas en el periodo * 100	Mensual	gestion tecnica	registro de inspeccion de medicamentos
	80%	cumplimiento de requisitos proveedores de servicios	proveedores con calificacion mayor al 65% de cumplimiento / total de proveedores evaluados	Semestral	Gestion Gerencia	formato de evaluacion de proveedores de servicios
	80%	Auditorias Conformes	$\frac{(Numerales\ evaluados \times total\ de\ procesos\ auditados) - total\ de\ hallazgos}{numerales\ evaluados \times total\ de\ procesos\ auditados} \times 100$	Por ciclo de auditoria	Gestion Calidad	Informe de auditoria por ciclo
Generar estrategias que permitan el desarrollo del talento humano hacia la construcción de equipos de trabajo de alta competitividad empresarial actual y futura.	5%	Indice de rotacion del personal	Numero de retiros en el mes / Numero de empleados en la nomina del mes	Mensual	Gestion Talento Humano	Cartas de retiro
	80%	Capacitaciones impartidas al personal	Numero de capacitaciones impartidas / total de capacitaciones programadas en el mes	Por Programacion	Gestion Talento Humano	Evidencias de capacitaciones
Mantener los riesgos operacionales identificados y analizados en niveles controlados	ENTRE 1 Y 35	Indice de riesgo	Indice de riesgo = indice de ocurrencia * indice de deteccion * indice de severidad	Mensual	Gestion Calidad	Indice de riesgo de todos los procesos
Aprobado por: Jefe gestion Calidad El dia: 01/03/2018						