MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión:	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

ÍNDICE:

Introducción, 3

Antecedentes, 4

Marco Legal, 5

Procedimientos, 6

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos es un documento en el que se compilan el conjunto de flujos de trabajo que se realizan entre los cargos o funciones de la organización; reúne la documentación generada en la gestión por procesos desde la identificación de procesos, mapa, caracterización y modelamiento. La importancia del manual radica en que informa del "cómo" fluye la información y actividades en detalle entre las diferentes funciones constituyéndose en una guía para el desarrollo de la gestión en Miguel Estrella Representaciones.

Cada procedimiento contiene los siguientes ítems: objetivo, alcance, responsables, definiciones, políticas, procedimiento, indicadores, documentos, registros y el diagrama de flujo, lo que facilita el entendimiento de cada uno de los procesos y sus actividades correspondientes, mismos que podrán ser revisados y actualizados de acuerdo a las necesidades de la empresa y de cada dueño de proceso.

El presente manual contiene los procesos identificados como críticos en la organización dando paso para la elaboración de los procesos restantes bajo el procedimiento normativo de "Elaboración de documentos" contenido en el presente manual.

ANTECEDENTES

Miguel Estrella Representaciones es una empresa dedicada a la importación y comercialización de reactivos, materiales y equipos para laboratorios clínicos, que tiene una presencia de 24 años en el mercado Ecuatoriano, siendo su principal ventaja competitiva los precios y la distribución exclusiva de productos de calidad a nivel nacional.

La Empresa durante los últimos años ha buscado un crecimiento dentro de su mercado, en dónde ha identificado que el implementar un Sistema de Gestión de Calidad aportará a dicho objetivo, y lo ha venido trabajando, pero de manera empírica, por lo cual mediante la aplicación de la metodología de Gestión por Procesos y sus diferentes herramientas, se han identificado, mapeado, caracterizado y diagramado los procesos existentes, para posteriormente someter a mejoramiento aquellos identificados como críticos; resta aplicar igual metodología para los demás procesos que se incorporarán al manual; el presente documento constituye el inicio del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad

MARCO LEGAL

Miguel Estrella Representaciones está regulado por la presente legislación:

1. Código de la Producción. El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales, en el ámbito de sus competencias.
2. Acuerdo No. 0205. Reglamento para el registro y control sanitario de dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico; y, productos dentales.
3. Resolución 390 Seguridad y Salud Ocupacional.
4. Resolución 333 Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo.
5. Ordenanza municipal 213 Legislación Ambiental Relevante.
6. Instructivo General del Importador.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisado	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto establecer un método que permita elaborar documentos con formatos estándar y establecer los requerimientos para su codificación, con el propósito de asegurar su fácil interpretación, control y seguimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los documentos generados en las diferentes áreas de Miguel Estrella Representaciones.

3. RESPONSABLES

- *Jefes de Área:* Emite los requerimientos del documento para su diseño.
- *Gerencia Administrativa*: Levanta los requerimientos del documento, implementa, difunde al personal los documentos elaborados.
- *Gerencia General:* Aprueba los documentos revisados antes de su liberación.
- *Colaboradores*: Deben utilizar los documentos estandarizados y con la última revisión.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Documento:** Es la información y su medio de soporte.

  Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

  Nota 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo las especificaciones y registros, se denominan “documentación”

- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

  Nota 3: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para y proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

- **Formato:** Estructura del documento.

5. POLÍTICAS

- Deberá elaborarse los documentos siguiendo el presente procedimiento.
- El dueño de cada proceso será el responsable de elaborar los documentos correspondientes a su gestión.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: Existen dos tipos de documentos: internos y externos.

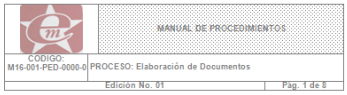
6.1.1. Documentos internos: Son aquellos que genera Miguel Estrella Representaciones y el beneficiario del documento es el cliente interno. Los documentos internos no están alineados a proyectos con el cliente externo y se clasificación en:

- **Documentos internos fijos:** Son aquellos que no tienen consecutivo, como: procedimientos, manuales, otros.
- **Documentos internos consecutivos:** Son aquellos que generan registro de consecutivos como: órdenes de compra, requisiciones, cartas, otros.

6.1.2. Documentos externos: Son documentos que elabora el cliente y que le sirven a Miguel Estrella Representaciones para el desarrollo de sus procesos. Sin embargo, estos documentos no podrán ser modificados por Miguel Estrella Representaciones, y serán controlados a través del procedimiento: “Control de Documentos”

6.2. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

a. Carátula: El título principal del documento será en mayúsculas, negritas, letra Arial 20; los subtítulos estarán en mayúsculas tendrán negritas y letra Arial 15. La carátula se aplica sólo a documentos fijos como: procedimientos, manuales, planes, otros. Así:

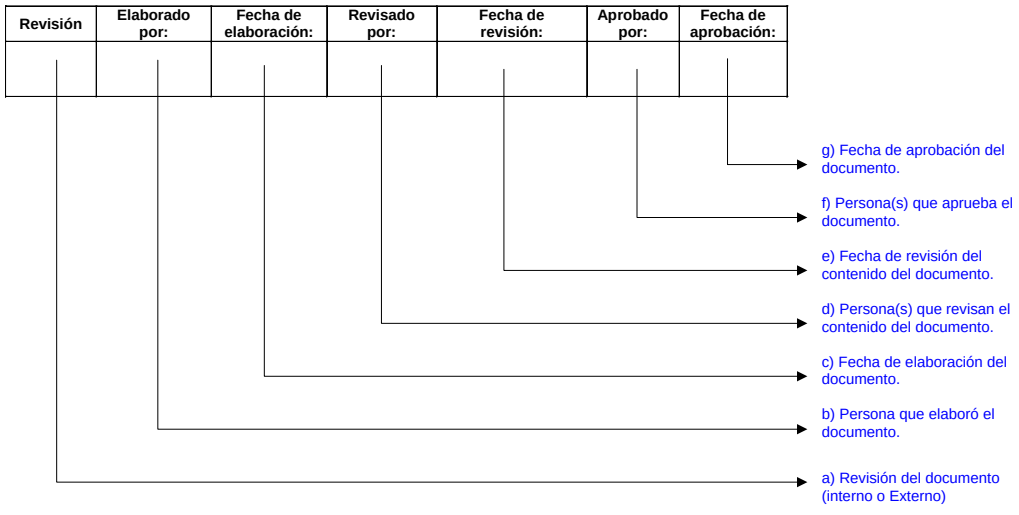


PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

En la carátula se adjuntará el registro de control del documento, el cual dará cuentas de los responsables de elaboración, revisión y aprobación con sus respectivas fechas. Este registro corresponde al control que se le da a contenido del documento y no al formato.



Nota 1: La revisión estará sujeta al tipo de documento: interno o externo.

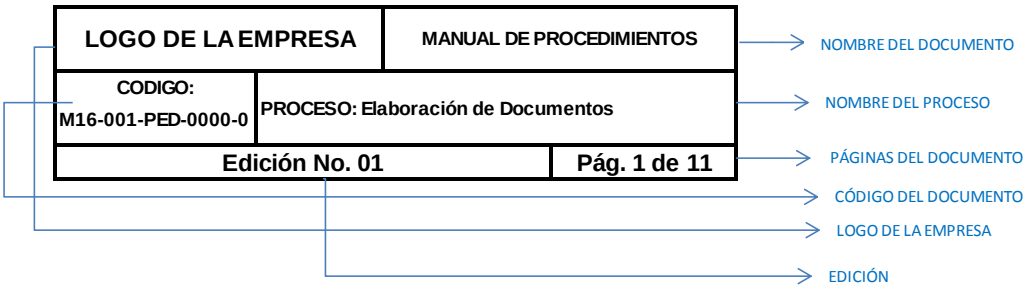
Nota 2: La persona que elabora el documento no podrá ser la misma que revisa y aprueba el documento.

Nota 3: En los campos “Elaborado por”, “Revisado por” y “Aprobado por”, se utilizará la “Identificación de ID de personal”.

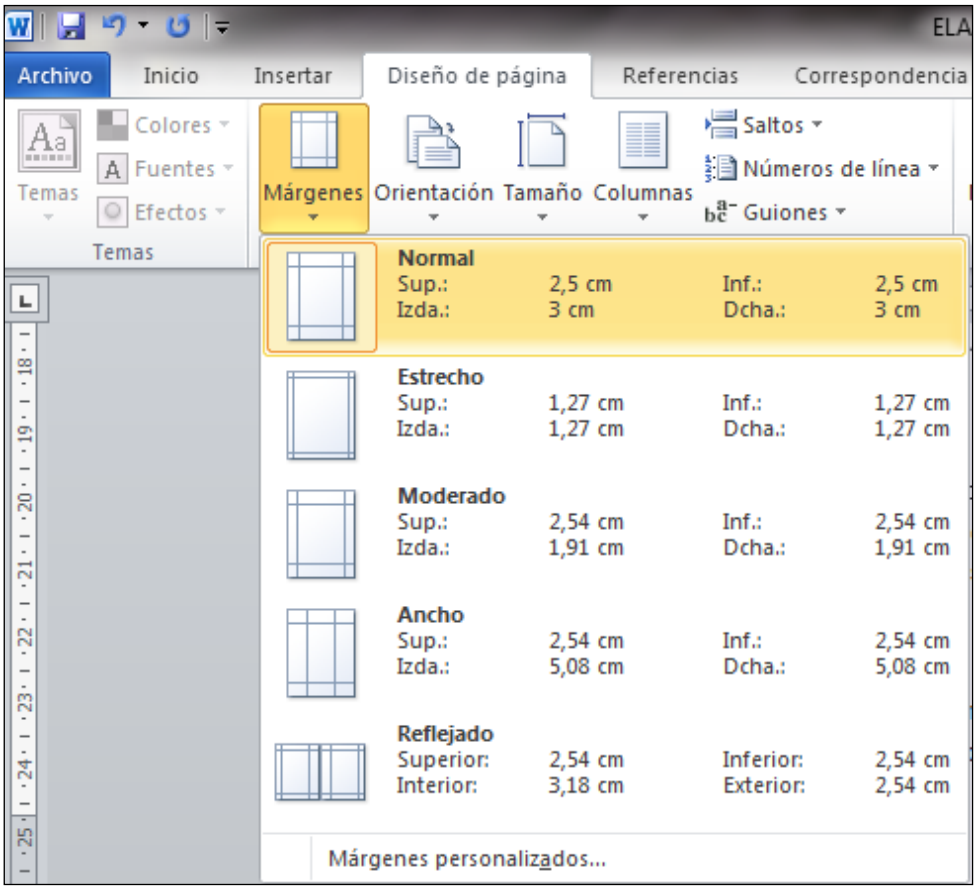
Nota 4: La fecha del documento será de la siguiente manera: aaaa/mm/dd (año, mes, día).

b. Encabezado: El nombre del documento y el código estarán en mayúsculas, con letra Arial 11 puntos y negritas. El encabezado irá desde la carátula cuando se trate de documentos fijos. De acuerdo al tipo de documentos el encabezado se diferencia en internos y externos:

i. Diseño de encabezado para documentos internos:



c. Diseño de página: Será Tamaño A4, orientación vertical u horizontal (de acuerdo a las necesidades del documento o formato), y margen normal de acuerdo a las especificaciones del “Diseño de página”, así:



d. Documento: Cuando se trate de documento fijo, los párrafos tendrán letra Arial 10, alineación justificada, interlineado 1,5 con un espacio de 0,12 puntos para párrafos anteriores. Las mayúsculas deberán llevar tilde. El contenido tendrá 0,06 puntos para párrafos anteriores.

e. Numeración: Se realizará a la izquierda de los ítems y comenzando a numerar sobre el borde izquierdo del formato. Los números correspondientes a los párrafos se colocarán en orden sucesivo necesario para el caso de párrafos dentro de párrafos. Por ejemplo:

1. …
1.1. …
1.1.1. ….

f. Número de página: Muestra el número de página en relación al total de las páginas del documento, de la siguiente manera: 1 de 3. Además, el número se colocará en el encabezado de la página.

g. Estructura de los documentos fijos:

1 **Objetivo:** Describe la idea principal de lo que se va a desarrollar.

2 **Alcance:** Establece los límites del procedimiento, partes involucradas y exclusiones.

3 **Responsable del Proceso:** Identifica los responsables en la aplicación del procedimiento. Para ello se utilizará los cargos establecidos en lugar de nombres de personas.

4 **Definiciones:** Explica el significado de términos y de siglas o abreviaturas utilizadas en el documento y que no son comunes para todos.

5 **Políticas:** Políticas establecidas que regirán cada proceso.

6 **Procedimiento:** Describe minuciosamente las actividades específicas, con el propósito de asegurar una adecuada interpretación en la forma que debe desarrollarse las actividades.

7 **Indicadores:** Valor que permite conocer el comportamiento de una empresa ante un determinado factor crítico de éxito para controlar su estado y su evolución.

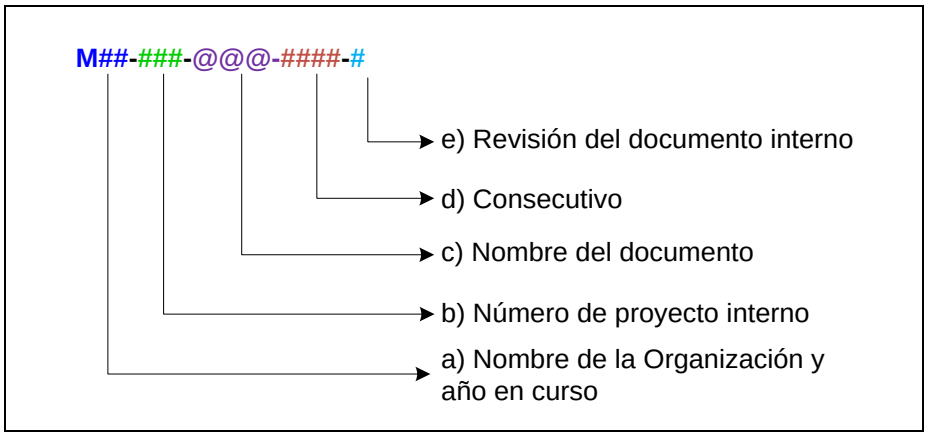
8 **Documentos:** Identifica los documentos de formatos del documento.

9 **Registros:** Identifica los registros de formatos del documento.

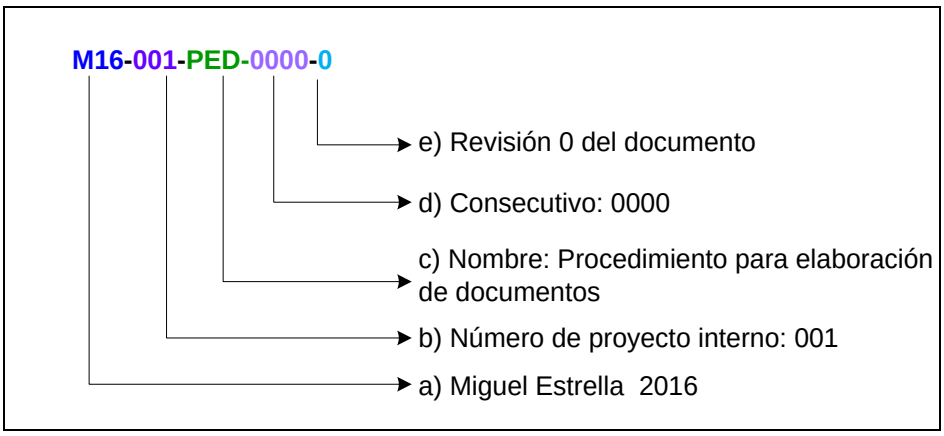
10 **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de un proceso.

6.3. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

6.3.1. DOCUMENTOS INTERNOS: Su codificación será alfanumérica, así:



Ejemplo: "Procedimiento para elaboración de documentos"



a. Nombre de la Organización: Describe la letra que caracteriza a la organización y el año en curso. Se utiliza cuando el documento es para uso interno.

b. Número de proyecto interno: Los números de proyectos se darán de acuerdo a los requerimientos del sistema que utilice la organización para el control de sus proyectos.

c. Nombre del documento: Son las siglas que determina el nombre del documento.

Ejemplo 1: El "Procedimiento de Copras Locales" será: PCL.

Ejemplo 2: El "Procedimiento de Importaciones: PIM.

Ejemplo 3: El "Procedimiento para elaborar documentos" será: PED.

Nota 6: Los procedimientos tendrán la P como sigla.

d. Consecutivo: Los formatos de los registros no tendrán consecutivo, por lo que este campo estará en cero.

Nota 9: La codificación de los procedimientos y formatos no tendrán relación.

e. Revisión del documento interno: Muestra la última revisión que tiene el documento. Para ello se han establecido niveles numéricos, empezando desde el cero.

7. INDICADORES: N/A

8. DOCUMENTOS

- Procedimiento de control de documentos.
- Procedimiento de control de registros.
- Norma ISO 9000 "Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario".

9. REGISTROS: N/A

10. DIAGRAMA DE FLUJO: N/A

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos necesarios para controlar la documentación generada por Miguel Estrella Representaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento servirá para controlar la documentación generada por Miguel Estrella Representaciones y que es requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- *Gerencia General:* Aprueba los documentos para su liberación.
- *Gerencia Administrativa:* Establece las pautas necesarias para controlar los documentos, de tal forma que se encuentren legibles, identificables y actualizados, controlando su distribución y uso no intencionado.
- *Dueño del Proceso:* Debe controlar y mantener los documentos que están a su cargo.
- *Colaboradores:* Deben utilizar la última revisión de los documentos y respetar el diseño establecido. El usuario que posea copias para su uso debe asegurar que la documentación tenga la última versión, de acuerdo a los formatos originales dados a conocer por la Gerencia Administrativa.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Documento:** Es la información y su medio de soporte.

  Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

  Nota 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo las especificaciones y registros, se denominan “documentación”

- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Formato:** Estructura del documento.

5. POLITICAS

- Los colaboradores que elaboren un documento, deben regirse al presente Procedimiento de Control de Documentos.
- Las nuevas versiones de los documentos serán oficiales cuando sean difundidas y publicadas por la Alta Dirección.
- Todos los documentos internos deben seguir los puntos señalados en el acápite 6.1.1. del presente documento.
- La persona que elabora el documento, no podrá ser la misma que revisa y aprueba.

6. PROCEDIMIENTO

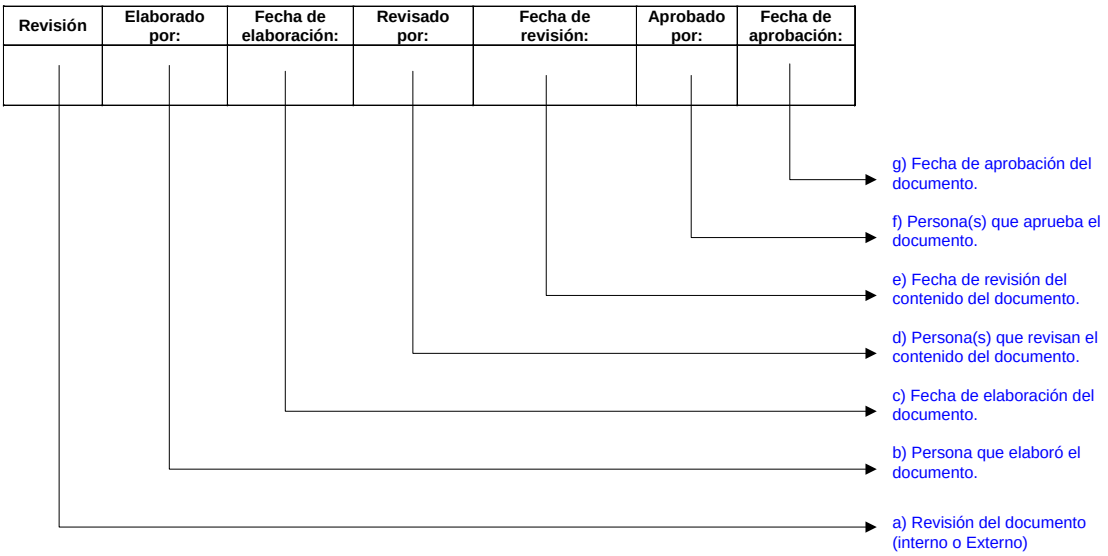
6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS:

Los documentos internos y externos serán controlados de la siguiente manera:

6.1.1. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS:

- **Identificación:** El Dueño del Proceso identificará los documentos de sus procesos. Una vez identificados, se procederá a establecer los requisitos del documento y se presentarán a la Gerencia General, para aprobación y liberación del documento.
- **Difusión:** La Gerencia General se encargará de difundir a los Colaboradores que el documento interno ya está aprobado.
- **Revisión y Actualización:** La Gerencia Administrativa hará seguimiento periódico a los documentos internos alineados en los procesos, con el objetivo de verificar su adecuación y conveniencia. Si existe necesidad de cambio, actualización, anulación u otro; el Gerente Administrativo en coordinación con el Dueño del Proceso levantarán los requisitos del documento y procederá a enviar a la Gerencia General para su revisión para su posterior aprobación y liberación del documento.
- **Registro de documentos:** La Gerencia Administrativa, registrará los documentos en el "Índice de Documentos", con el propósito de documentar su trazabilidad y proporcionar

evidencia de las revisiones; tomando en cuenta que los procedimientos serán controlados a través del siguiente cuadro, el cuál se encontrará en la carátula del documento:



a. **Revisión:** Muestra las revisiones del documento, tomando en cuenta las consideraciones de documento interno o externo; esta explicación se la encuentra en el "Procedimiento de Elaboración de Documentos". Para cambiar el nivel de revisión, debe existir una revisión y aprobación del documento, por parte del Coordinador de Área o Dueño del Proceso.

b. **Elaborado por:** Es la persona que elaboró el documento. Los colaboradores pueden elaborar documentos, sin embargo; la persona que elabora el documento no podrá ser la misma que lo revisa y autoriza.

c. **Fecha de elaboración:** Es la fecha en que se emite el documento.

d. **Revisado por:** El Coordinador de Área es el responsable de revisar los documentos específicos. Si el Coordinador de Área es quien elabora el documento, el Gerente Administrativo será el encargado de revisar el documento. Si el Gerente Administrativo elabora los documentos, la Gerencia General será quien la revise.

e. **Fecha de revisión:** Es la fecha en la que se realizó la revisión del documento. La fecha de revisión del documento tendrá vigencia posterior a la fecha de la elaboración, con el

propósito de asegurar que las partes interesadas hayan tenido conocimiento del contenido del documento.

f. **Aprobado por:** Los documentos que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que son de responsabilidad de la Alta Dirección los aprobará el Gerente General, aquellos que sean de responsabilidad de los Coordinadores los aprobará la Gerencia Administrativa, con el propósito de que la autorización libere el documento para su publicación y difusión.

g. **Fecha de aprobación:** Es la fecha en que se aprobó el documento.

Nota 3: En los campos "Elaborado por", "Revisado por" y "Aprobado por", se utilizará la "Identificación de ID de personal".

Nota 4: La fecha del documento será de la siguiente manera: aaaa/mmm/dd (año, mes, día).

6.1.2. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS:

4.1.1. Identificación: Son documentos que generan los clientes y proveedores y que le sirve a la organización para el desarrollo de sus procesos. Estos documentos no podrán ser modificados por Miguel Estrella Representaciones, debido a que son elementos de entrada que servirán para dar gestión a los requerimientos del cliente, por lo tanto el Responsable del Proceso será quién se encargue de la identificación, gestión, archivo y mantenimiento de estos documentos.

6.2. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- Se podrá realizar modificaciones sólo a documentos internos.

- El Dueño del Proceso deberá solicitar la modificación del documento al Gerente Administrativo, especificando los respectivos campos del documento. El formato del documento estará basado en el "Procedimiento para elaborar documentos". La Gerencia Administrativa llevará el documento a revisión y verificación de especificaciones del documento; una vez revisado se procederá a la aprobación por parte de la Gerencia General.

7. **INDICADORES:** N/A

8. **DOCUMENTOS:**

- Procedimiento de elaboración de documentos.
- Lista maestra de documentos.

9. **REGISTROS:** N/A

10. **DIAGRAMA DE FLUJO:** N/A

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología para controlar los registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad de Miguel Estrella Representaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento servirá para controlar los registros generados por Miguel Estrella y que es requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- *Dueño del Proceso:* Debe controlar y mantener los registros que están a su cargo.
- *Gerencia Administrativa:* Establece las pautas necesarias para controlar los registros del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que se encuentren legibles, identificables y actualizados, controlando su distribución y uso no intencionado.
- *Colaboradores:* Mantener actualizados los registros que estén a su cargo.

4. DEFINICIONES

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

  Nota 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para y proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

- **Formato:** Estructura del documento.
- **Registros de Calidad:** documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- **Distribución:** Procesos que reciben los datos recopilados en los registros.
- **Clasificación:** El uso que se le da a los registros de acuerdo con la procedencia, el proceso, actividad, el periodo, fecha.
- **Protección:** Lugar adecuado para la conservación de registros y no se puedan alterar.

- **Recuperación:** Personal autorizado que solicita el o los registros.
- **Disposición:** Destino que tiene el registro (activo, inactivo, destruido)

5. POLITICAS

- Antes de ser liberados los registros, deberán ser aprobados por el Dueño del Proceso.
- La vigencia del almacenamiento de los registros será determinada por el Dueño del Proceso conjuntamente con la Alta Dirección.
- Los responsables de la protección de los registros serán los Dueños de cada proceso.
- Una vez concluido el tiempo de conservación establecido para los diferentes registros, se cumplirán con la disposición que mejor se ajuste establecida en el punto 6.10 del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. CREACIÓN DE REGISTROS: El Colaborador encargado de elaborar un formato para registro, como parte de la generación de documentos, se encargará de aplicar los formatos necesarios y establecidos según los procedimientos, dejando establecida la información que debe contener y los responsables de elaboración, revisión y aprobación.

6.2. APLICACIÓN DE LOS FORMATOS: El Colaborador responsable deberá llenar los formatos, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- La consulta de los formatos que requiere la hará en la “Lista Maestra de Documentos”.
- Deberá guardar o archivar los consecutivos de los registros en carpeta electrónica o física, de acuerdo a los requisitos del cliente.
- Los registros deberán documentar la evidencia de aprobación de la información, como por ejemplo: firmas de aprobación, responsables, otros.
- Incluir toda la información solicitada y en el caso de espacios no utilizados o no aplicables se verá colocar: No Aplica “N/A”.
- Los errores de los registros se corregirán cuando sea factible hacerlo, siempre y cuando quede identificada la firma de responsabilidad de la persona que corrige.

6.3. IDENTIFICACIÓN: Los registros se identificarán, de acuerdo a un código establecido en el "Procedimiento de Elaboración de Documentos", también de acuerdo a los requisitos propios del documento.

6.4. APROBACIÓN DE LOS REGISTROS: Antes de liberar los registros, deberán ser aprobados por el Dueño del Proceso.

6.5. CONTROL DE LOS REGISTROS: El control de los registros será responsabilidad de los Dueños de los procesos o de quien elaboró el documento.

6.6. ALMACENAMIENTO: Se almacenarán de acuerdo a las necesidades, por: códigos, nombres, órdenes o fechas. Se archivarán según su elaboración, diaria, semanal, mensual, anual, en carpetas, archivadores o en sitios adecuados que evitarán su deterioro, daño o pérdida, garantizando su fácil acceso.

6.7. RECUPERACIÓN: Se dará de acuerdo a la forma en cómo se guarden los registros, con el propósito de permitir una ágil recuperación.

6.8. PROTECCIÓN: Los Dueños de los Procesos y los Colaboradores responsables de almacenamiento de los registros se encargarán de disponer sitios y muebles en donde se almacenarán y protegerán los registros, garantizando la integridad de los mismos.

6.9. TIEMPO DE VIGENCIA: La vigencia de los registros, lo determinará el Dueño del Proceso o Líder de Proyecto, tomando en cuenta los siguientes criterios:

a. Requerimientos legales

b. Requerimientos del cliente (vida útil del servicio)

c. Necesidad de Miguel Estrella Representaciones.

6.10. DISPOSICIÓN FINAL: Se refiere a que disposición tendrán los registros después de concluido el tiempo de conservación temporal en el área correspondiente. Para ello, se ha tomado en cuenta las siguientes disposiciones:

- **Archivo General**: Se pasará al archivo de conservación temporal (año, semestre, mes, otros) en donde estén diferenciados claramente unos de otros.

- **Destrucción**: Se eliminarán los registros, llevando un informe por parte del responsable del proceso, indicando que documentos se han eliminado.

- **Reciclaje:** Se podrán reciclar los registros físicos, y se evidenciará a través del registro de evacuación de desechos otorgado por el Gestor Calificado.

7. INDICADORES: N/A

8. DOCUMENTOS:

- "Lista maestra de documentos"

9. REGISTROS: N/A

10. DIAGRAMA DE FLUJO: N/A

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS LOCALES

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto proveer oportunamente de mercadería disponible para la venta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica únicamente para la adquisición de materiales, reactivos y equipos para laboratorio clínico a proveedores locales.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar de Compras Locales.

4. DEFINICIONES

Compras: Función que tiene como objeto adquirir bienes o servicios que la empresa necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas para mantener un stock adecuado en bodega de productos disponibles para la venta.

Compra Local: Bienes adquiridos a proveedores locales.

Cotización: Es el procedimiento o método utilizado para solicitar directamente a proveedores, ofertas de precios para la compra de bienes y servicios.

Orden de compra: Documento emitido por el auxiliar de compras al proveedor para pedir mercadería al proveedor.

5. POLITICAS

- Todas las compras deben contar con la orden de compra aprobada.
- Se deberá llevar un registro manual de las órdenes de compra con su respectiva factura entregada a contabilidad.
- Se deberá verificar productos a ser comprados semanalmente para su adquisición y abastecimiento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Verificar stocks de mercadería próxima a agotarse en el sistema.

6.2 Llamar a proveedores.

6.3 Ingresa orden de compra en el sistema.

6.4 Envía confirmación de aprobación de cotización al proveedor por e-mail.

6.5 Cambia en el sistema con una opción de la orden de compra ingresada por un ingreso de mercadería.

6.6 Llena un registro manual de descargo por entrega de documentos a contabilidad.

6.7 Envía orden de compra adjuntada con la factura a contabilidad.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Auxiliar de compras	Eficacia de adquisición de productos bajo pedido	(Productos solicitados para compra/Productos comprados) * 100	Mensual	100%
Auxiliar de compras	Eficacia de adquisición de productos bajo pedido	(Órdenes de compras solicitadas/Órdenes de compras ingresadas) * 100	Mensual	100%

8. DOCUMENTOS

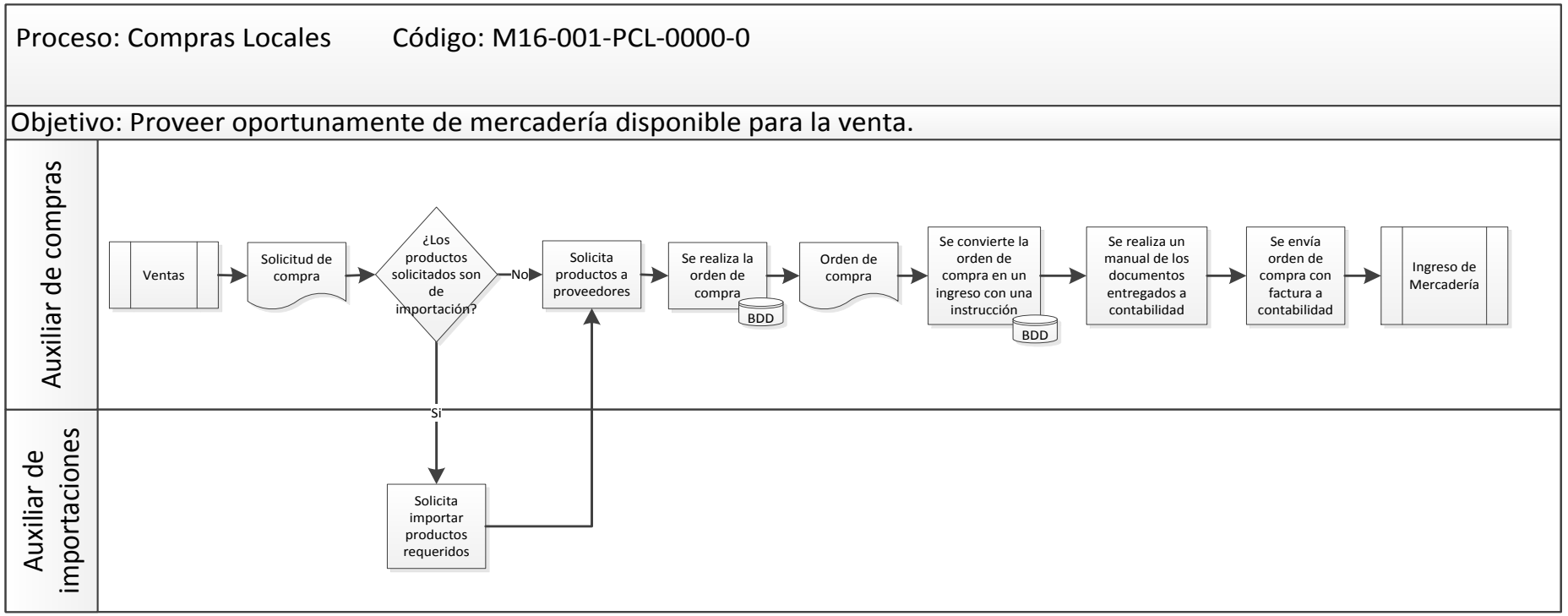
- Procedimiento de Compras Locales

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-001-RGI-0000-0	Reporte de mercadería ingresada	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-002-RGI-0000-0	Factura comercial	Físico/Digital	6 años	Envío a archivo pasivo

M16-003-RGI-0000-0	Lista Proveedores calificados	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-004-RGI-0000-0	Órdenes de compra	Físico/Digital	1 año	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE COTIZACIONES

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto enviar oportunamente cotizaciones de productos a los clientes tanto particulares como del estado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las cotizaciones requeridas tanto por los vendedores como por los clientes directamente, así como a clientes privados y clientes del sector público.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar de Ventas Públicas.

4. DEFINICIONES

Cotización: Documento que informa y establece el valor de productos o servicios ofertados por la empresa.

Formato: Estructura del documento.

Cliente: Persona natural o jurídica que compra en un establecimiento comercial.

Proveedor: Quién abastece de productos a una empresa.

5. POLITICAS

- Las cotizaciones deberán ser enviadas al solicitante en un plazo máximo de un día.
- Las cotizaciones deberán contener descripciones iguales a las especificaciones requeridas por el cliente.
- Las cotizaciones deberán contener fecha de posible entrega.
- Las cotizaciones provisionalmente podrán recibirse vía mail o fax, pero en el final se debe tener un registro de las cotizaciones enviadas a los clientes.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Receptar e-mail de vendedores o clientes.

6.2 Verificar en el sistema disponibilidad de productos.

6.3 Solicitar a proveedores disponibilidad de productos para ser comprados.

6.4 Ingresar la cotización en el sistema de reactivos y materiales o en el caso de cliente público realizar en el sistema cotización con cuadro comparativo de costos.

6.5 Elaborar en formato pre-establecido cotización de equipo.

6.6 Enviar vía e-mail cotización al cliente con mensaje de confirmación.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Auxiliar de ventas públicas	Eficacia en elaboración de cotizaciones	(Cotizaciones emitidas/Cotizaciones solicitadas-licitadas) *100	Mensual	90%

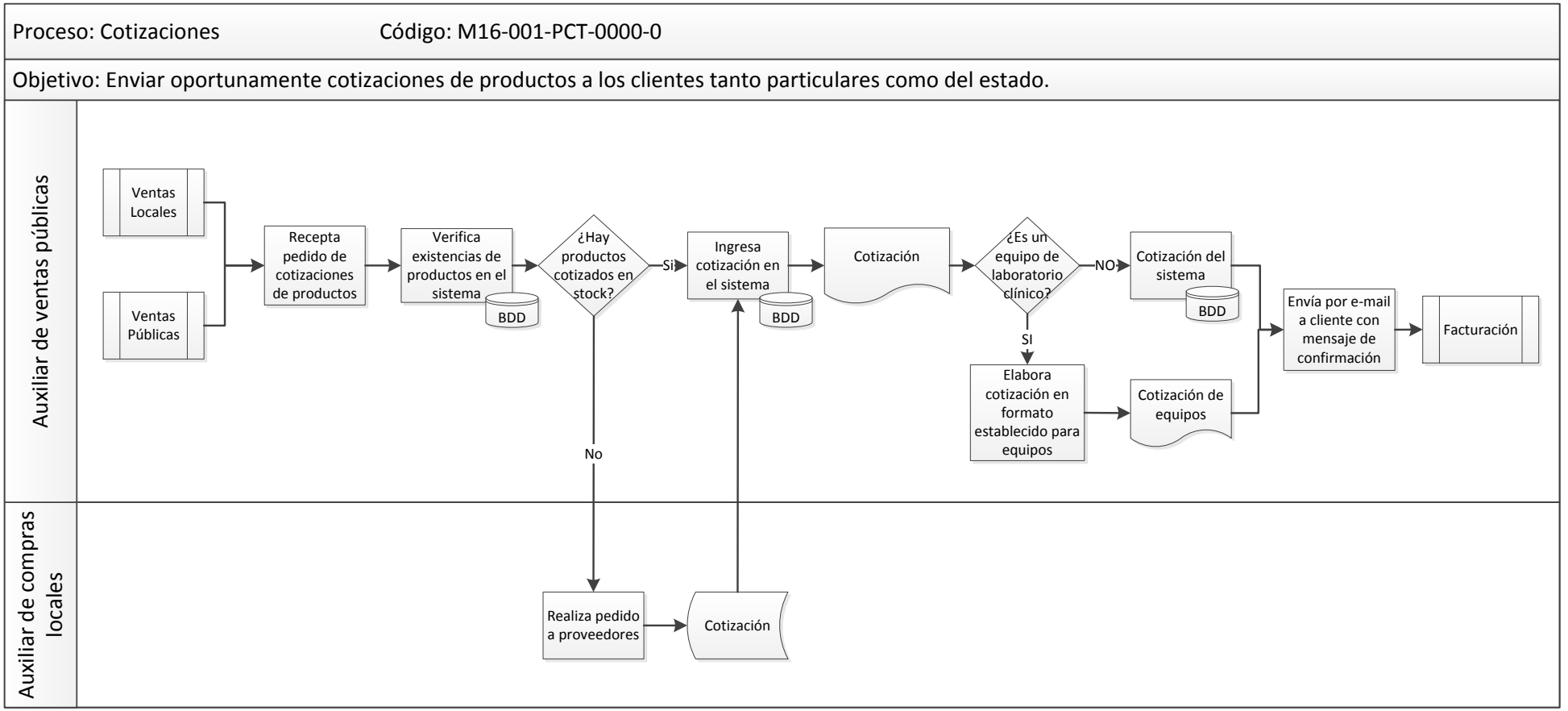
8. DOCUMENTOS

- Procedimiento de Cotizaciones

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-005-RGI-0000-0	Cotización de materiales o reactivos	Físico/Digital	1 año	Envío a archivo pasivo
M16-006-RGI-0000-0	Cotización de equipos	Físico/Digital	1 año	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto gestionar de manera oportuna las devoluciones de productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica únicamente devolución de reactivos y materiales que han sido vendidos y que cumplan con las políticas expuestas en el presente documento.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Jefe de Ventas.

4. DEFINICIONES

Devolución: Objeto o mercancía para devolver.

Reactivo: Sustancia que interactuando con otra da lugar a una reacción química.

Materiales: Productos, instrumentos o herramientas de uso de laboratorios clínicos

Formato: Estructura del documento.

Nota de crédito: Documento que se utiliza para anular las facturas con el objeto de comunicar al cliente la acreditación en su cuenta una cantidad determinada.

5. POLITICAS

- El responsable de verificar el estado del producto a ser devuelto será el vendedor.
- Los productos a ser recibidos para devolución no deberán superar los 6 días de lapso entre su venta y el reclamo por devolución.
- Los productos a ser devueltos deberán ser entregados a la persona responsable del proceso en un máximo de un día con un justificativo de porque se ha aceptado el mismo.
- Los productos no deberán estar caducados para que pueda proceder a su devolución.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Receptar el producto a ser devuelto.

6.2 Verificar el estado del producto.

6.3 Solicitar la emisión de una nota de crédito.

6.4 Enviar la nota de crédito y el producto a bodega.

6.5 Despachar un nuevo producto.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Gerente Administrativa	Productos aceptados para devolución.	(Productos aprobados para devolución/Total de Productos devueltos) * 100	Mensual	60%
Gerente Administrativa	Eficacia de devoluciones	(Tiempo de devolución de un producto/Tiempo estimado para devolución de un producto) * 100	Mensual	90%

8. DOCUMENTOS

- Procedimiento de devoluciones.

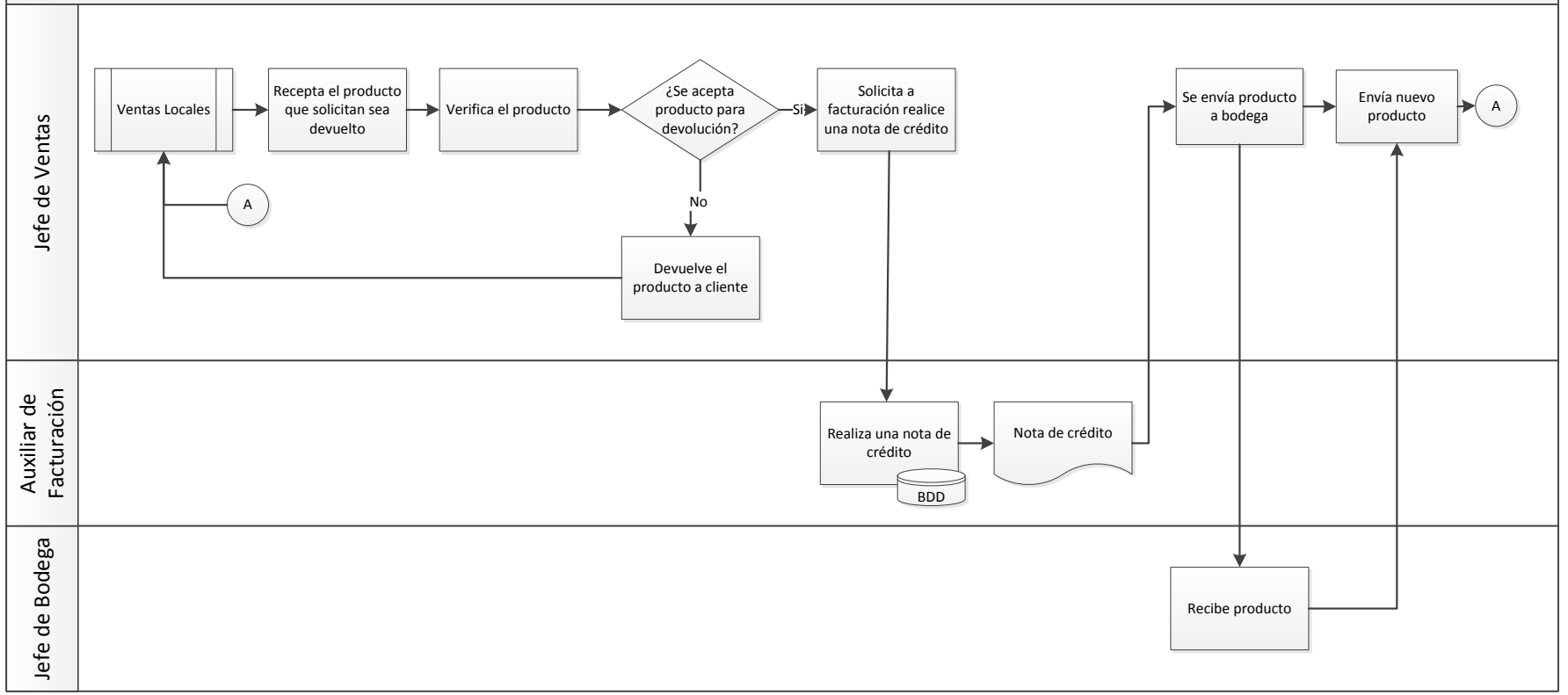
9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-007-RGI-0000-0	Nota de crédito	Físico/Digital	6 años	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO

Proceso: Devoluciones Código: M16-001-PDV-0000-0

Objetivo: Gestionar de manera oportuna las devoluciones de productos.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIONES

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto mantener un stock adecuado de productos importados en bodega.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica únicamente para la adquisición de materiales, reactivos y equipos extranjeros y no para compras locales.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar de Importaciones.

4. DEFINICIONES

Importación: Procedimiento legal que acredita la introducción de productos extranjeros al país, con el propósito de comercializarlos o para uso de la producción nacional. A través del filtro de aduana, que se encarga de nacionalizar la mercadería.

Agente Afianzado: Persona autorizada que se encarga del ingreso de la documentación en el sistema de aduana, tramite de legalización de la mercadería y disolver inconvenientes internos en aduana.

Declaración aduanera única (DAU): Documento utilizado por el importador para la desaduanización y pago de impuestos, mismo que contiene toda la información de la mercadería importada, como; detalle de ítem importado, precio de la mercadería, costos adicionales (seguro, flete, etc.).

Liquidación aduanera: Documento que contiene el detalle de todos los aranceles e impuestos adicionales que el importador debe cancelar para nacionalizar la mercadería.

Factura comercial (comercial invoice): Comprobante de venta exigido para la exportación del país de origen y para la importación del país de destino, mismo que justifica la adquisición de la mercadería, figurando datos como; fecha, nombre y dirección del exportador e importador, descripción de la mercadería, condiciones de pago, términos de entrega, etc.

Lista de embarque (Packing list): Documento necesario para la desaduanización, que especifica el contenido y las características de la mercadería que están siendo embarcadas, siendo el mismo que complementa la información detallada de la factura comercial.

Certificado de origen (Certificate of origin): Documento que acredita el origen y/o lugar de fabricación de la mercadería, con el fin de que los productos importados o exportados puedan acogerse a regímenes preferenciales y la aplicación de aranceles que le corresponden.

Orden de compra: Documento emitido por el auxiliar de compras al proveedor para pedir mercadería al proveedor.

5. POLITICAS

- El auxiliar de importaciones procederá con el trámite de la importación siempre y cuando estén aprobado por la Gerencia General.
- Toda mercadería de importación debe estar asegurada mediante póliza de seguros con el fin de garantizar y resguardar el arribo nacional de la mercadería.
- El Auxiliar de Importaciones deberá exigir y estar pendiente de los documentos comerciales del proveedor extranjero.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Imprimir reporte con stocks de productos de importación.

6.2 Revisar con Gerencia General cantidad a ser importada de cada ítem.

6.3 Enviar e-mail con pedido de proforma al proveedor en el exterior.

6.4 Recibir e-mail con proforma.

6.5 Revisar valor de flete.

6.6 Enviar proforma aprobada al proveedor,

6.7 Receptar documento de embarque por parte del proveedor

6.8 Enviar una carta de autorización al agente fiduciario con documento de embarque.

6.9 Enviar paking list a contabilidad.

6.10 Pedir a contabilidad que cree un centro de costos para productos nuevos.

6.11 Ingresar la orden de compra en el sistema

6.12 Enviar a contabilidad pedido y orden de compra para liquidación de importación.

6.13 Cambia en el sistema con una opción de la orden de compra ingresada por un ingreso de mercadería.

6.14 Imprimir reporte de sistema con importaciones.

6.15 Enviar reporte a jefe de ventas.

6.16 Enviar copias de documentos a Gerencia General y Contabilidad.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Asistente de importaciones	Eficacia en trámite de importación de productos	(Tiempo real de importación/Tiempo estimado de importación) * 100	Semestral	90%
Gerencia General	Margen de Utilidad en importaciones	(Valor de productos importados/Presupuesto Asignado para importaciones) * 100	Anual	70%

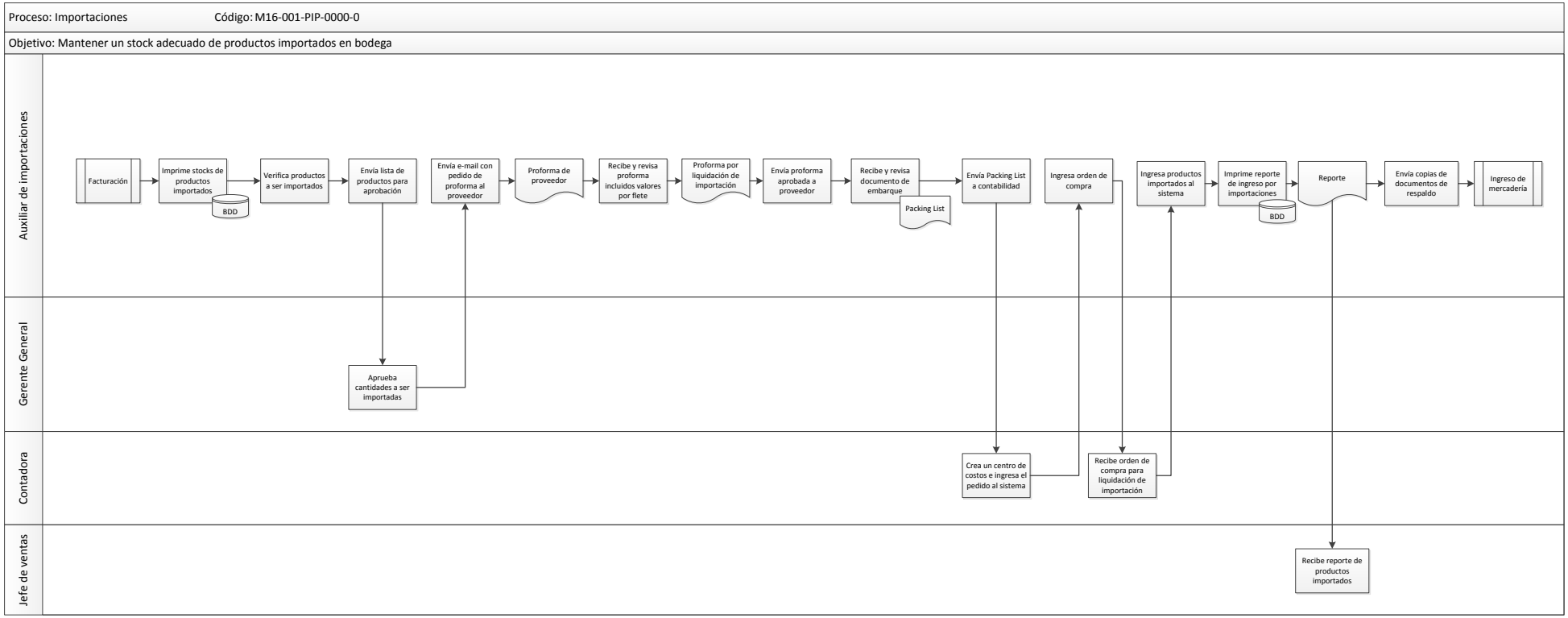
8. DOCUMENTOS

- Ley orgánica de aduanas
- Procedimiento de importaciones

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-008-RGI-0000-0	Declaración aduanera única (DAU)	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-009-RGI-0000-0	Certificado de origen	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-002-RGI-0000-0	Factura comercial	Físico/Digital	6 años	Envío a archivo pasivo
M16-010-RGI-0000-0	Paking List	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-0011-RGI-0000-0	Liquidación aduanera	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-004-RGI-0000-0	Orden de compra	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE INVENTARIOS

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto contrastar productos físicos con cantidades registradas en el sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el conteo físico de los productos existentes en bodega.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Contadora.

4. DEFINICIONES

Inventario físico: Es una forma de verificación física entre lo existente en bodega con los reportes de stocks generados por el sistema.

Reactivo: Sustancia que interactuando con otra da lugar a una reacción química.

Materiales: Productos, instrumentos o herramientas de uso de laboratorios clínicos.

Equipos: Son de carácter instrumental pesadas, medidas, observación, que son indispensables en el trabajo de laboratorios.

Reporte: Informe acerca de un hecho determinado.

5. POLITICAS

- Se realizará el proceso de Inventarios cada tres meses.
- Se establecerá un calendario de actividades con los responsables del conteo físico para cada toma de inventario.
- Cada año se revisará el calendario de actividades.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Enviar reporte con productos existentes en bodega.

6.2 Receptar reporte con cantidades contadas por cada ítem en bodega.

6.3 Enviar informe con inconsistencias de inventario a jefe de bodega.

6.4 Ordenar un nuevo conteo físico de las novedades encontradas.

6.5 Recepta informe final con justificativos para faltantes, sobrantes y cruces de productos.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Jefe de bodega	Eficacia de inventarios	(Productos faltantes/Productos inventariados) * 100	Mensual	1%
Jefe de bodega	Cumplimiento de rotación de inventario	(Inventario producto caducado/Inventario Final producto) *100	Mensual	2%

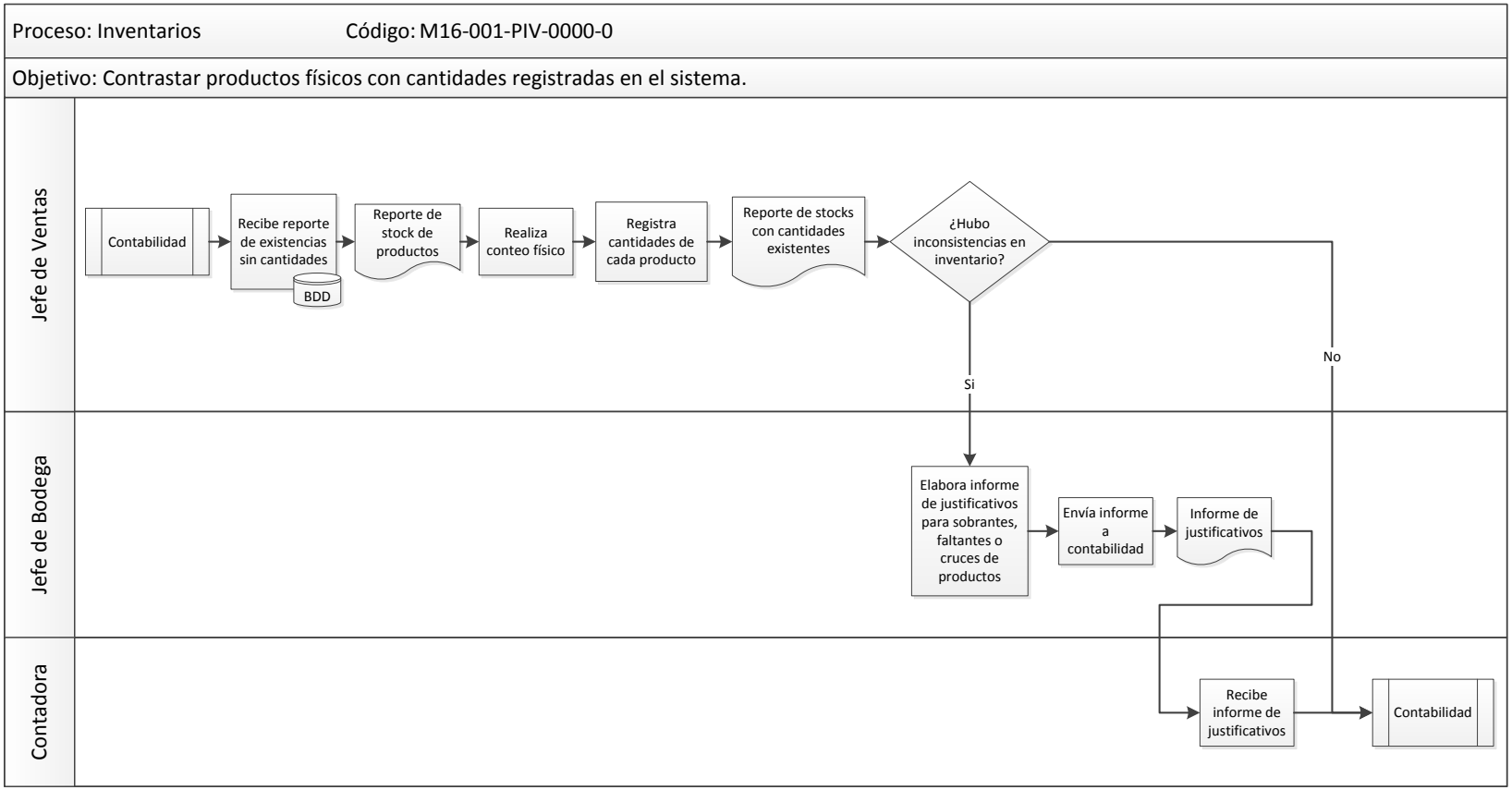
8. DOCUMENTOS

- Procedimiento de Inventarios.

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-012-RGI-0000-0	Reporte de stocks	Físico/Digital	1 año	Envío a archivo pasivo
M16-013-RGI-0000-0	Informe de novedades y justificativos	Físico/Digital	1 año	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO

MIGUEL ESTRELLA REPRESENTACIONES

Revisión	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Revisado por:	Fecha de revisión:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Interno	Yolanda Cunalata	02/02/2016				

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto brindar el soporte técnico a los clientes de manera oportuna.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica únicamente para el servicio de soporte técnico por mantenimiento o requerimiento del cliente por problemas presentados con los equipos vendidos por Miguel Estrella Representaciones.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Técnico.

4. DEFINICIONES

Técnico: Profesional que tiene el conocimiento de manejo, mantenimiento y reparación de equipos para laboratorio médico.

Equipos: Son de carácter instrumental pesadas, medidas, observación, que son indispensables en el trabajo de laboratorios.

Formato: Estructura del documento.

Orden de trabajo: Formato establecido que detalla el responsable, las horas invertidas, materiales utilizados para el mantenimiento o reparación de un equipo.

5. POLITICAS

Ha ser establecidas por la Gerencia General en cuanto se contrate al técnico como miembro de la nómina.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recibir el requerimiento por parte de los vendedores.

6.2 Revisar el registro de mantenimiento de equipos.

6.3 Receptar el equipo y emitir una orden de trabajo.

6.4 Realizar el chequeo técnico al equipo.

6.5 Llena reporte de trabajo realizado.

6.6 Despacha el equipo al cliente.

6.7 Archiva hoja de orden de trabajo.

7. INDICADORES

INDICADORES DEL PROCESO calidad				
Responsable	Indicador	Relación	Frecuencia	Meta
Técnico	Eficiencia de proceso de soporte técnico por equipo	(Ingresos por ventas/Costo de servicio técnico)	Mensual	≥50*

∗Por cada dólar pagado por servicio técnico se obtendrán ingresos de ventas mayores o iguales a 50 dólares.

8. DOCUMENTOS

- Procedimiento de Soporte Técnico

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
M16-014-RGI-0000-0	Orden de trabajo	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo
M16-015-RGI-0000-0	Registro de mantenimiento de equipos	Físico/Digital	2 años	Envío a archivo pasivo

10. DIAGRAMA DE FLUJO

