

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PHARVET LTDA. SEGÚN
LA NTC-ISO 9001:2000**

FELIPE AUGUSTO REY SERRANO

CÓDIGO 2012889



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PHARVET LTDA. SEGÚN
LA NTC-ISO 9001:2000**

FELIPE AUGUSTO REY SERRANO

CÓDIGO 2012889

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PHARVET LTDA. SEGÚN
LA NTC-ISO 9001:2000**

FELIPE AUGUSTO REY SERRANO

**Proyecto de Grado para optar por el título de
Ingeniero industrial**

**Director
MBA. MÓNICA LILIANA RAMIREZ ÀLVAREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

DEDICATORIA

*A Dios todo poderoso que ha acompañado
mis pasos durante todo mi existencia.*

*A mis padres LUIS AUGUSTO REY REYES y
ELISA INES SERRANO VEGA quienes me dieron
la vida y les debo todo de mi.*

*A mi hermano GUSTAVO ENRIQUE REY SERRANO
quien es mi mejor amigo*

*A mi abuelita ELISA VEGA DE SERRANO
quien tiene eternamente mi corazón*

*Y a todos aquellos que hacen parte de mi vida
e hicieron posible lo que soy hoy en día.*

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

DRA. NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN SALINAS MVZ, Gerente General y representante legal de PHARVET LTDA.

DR. LACIDES SERRANO VEGA MVZ Ph-D, Sub Gerente PHARVET LTDA.

MBA. MÓNICA LILIANA RAMIREZ ÁLVAREZ, Directora de proyecto de grado

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	17
2. OBJETIVOS.....	19
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
2.2. Objetivos específicos.....	19
2.3. Alcance del proyecto.....	20
3. MARCOTEÓRICO.....	21
3.1. Definiciones.....	21
3.2. Importancia de la calidad.....	22
3.3. Sistema de calidad.....	22
3.4. La organización ISO.....	23
3.5. Generalidades de la normas ISO 9000:2000.....	23
3.6. Selección y uso de la familia de normas ISO 9000.....	24
3.7. Aplicación y objeto de las normas ISO 9000.....	26
3.8. Enfoque del sistemas de gestión de la calidad.....	27
3.9. Enfoque basado en procesos.....	28
3.10. La alta dirección dentro del Sistema de Gestión de la calidad.....	30
3.11. Documentación.....	31
3.12. Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad.....	32
3.13. La mejora continua.....	34
3.14. Principios de la calidad.....	35
3.15. Organismos de certificación en Colombia.....	36
4. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	38
4.1. Razón social.....	38
4.2. Representante legal.....	38
4.3. Ubicación.....	38
4.4. Reseña histórica.....	38
4.5. Estructura organizacional.....	40

4.6. Productos y servicios.....	41
4.7. Clientes.....	42
4.8. Proveedores.....	42
4.9. Procesos de prestación del servicio.....	42
5. DESARROLLO DEL PROYECTO.....	47
5.1. Situación actual de la empresa con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.....	47
5.2. Sensibilizaciones y capacitaciones.....	50
5.3. Planificación del Sistema de Gestión de la calidad.....	53
5.3.1. Alcance del Sistema de Gestión.....	54
5.3.2. Misión.....	54
5.3.3. Visión.....	55
5.3.4. Política de calidad.....	55
5.3.5. Despliegue objetivos de calidad.....	56
5.3.6. Planificación para el desarrollo del sistema de calidad.....	58
5.3.7. Mapa de procesos.....	59
5.3.8. Caracterización de los procesos.....	61
5.3.9. Conformación del comité de calidad.....	63
6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	65
6.1. Listado maestro de documentos.....	70
6.2. Manual de calidad.....	74
6.3. Procedimiento de personal.....	74
6.4. Manual de funciones.....	74
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	76
7.1. Proceso de implementación.....	77
8. AUDITORÍA INTERNA.....	79
8.1. Objetivos de las auditorías.....	79
8.2. Procedimiento de auditorías internas.....	80
8.2.1. Programación de auditoría.....	80
8.2.2. Alistamiento.....	80
8.2.3. Práctica de auditoría.....	83
8.3. Primera auditoría interna.....	83

8.4. Segunda auditoría interna.....	87
9. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA.....	91
VALIDACIÓN DE OBJETIVOS PLAN DE PROYECTO.....	93
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS.....	101

LISTA DE FIGURAS

	pág.
<i>Figura 1. Modelo de un SGC basado en procesos</i>	29
<i>Figura 1. Estructura Organizacional PHARVET LTDA.</i>	41
<i>Figura 3. Mapa de procesos PHARVET LTDA.</i>	61
<i>Figura 4 Estructura de la documentación</i>	65

LISTA DE TABLAS

	pág.
<i>Tabla 1. Criterios de evolución, diagnóstico inicial</i>	47
<i>Tabla 2. Resultados diagnóstico inicial</i>	49
<i>Tabla 3. Cronograma de capacitaciones de personal</i>	51
<i>Tabla 4. Política de calidad, objetivos de calidad e indicadores</i>	57
<i>Tabla 5. Encabezado de documentación</i>	67
<i>Tabla 6. Histórico de documentación</i>	68
<i>Tabla 7. Listado de distribución de documentación</i>	68
<i>Tabla 8. Anexos de documentación</i>	68
<i>Tabla 9. Codificación de documentos</i>	69
<i>Tabla 10. Codificación de registros</i>	69
<i>Tabla 11. Codificación otros documentación</i>	70
<i>Tabla 12. Listado maestro de documentos</i>	72
<i>Tabla 13. Listado maestro de registros</i>	73
<i>Tabla 14. Agenda de primera auditoría interna</i>	81
<i>Tabla 15. Agenda de segunda auditoría interna</i>	82
<i>Tabla 16. Validación de objetivos del plan de proyecto</i>	94

LISTA DE ANEXOS

	pág.
<i>ANEXO A. Productos PHARVET LTDA</i>	101
<i>ANEXO B. Clientes PHARVET LTDA. 2007</i>	104
<i>ANEXO C. Capacitaciones PHARVET LTDA.</i>	108
<i>ANEXO D. Caracterización de procesos PHARVET LTDA.</i>	114
<i>ANEXO E. Designación del representante de la dirección</i>	122
<i>ANEXO F. Manual de Calidad PHARVET LTDA.</i>	124
<i>ANEXO G. Manual de funciones y responsabilidades</i>	146
<i>ANEXO H. Medición de indicadores</i>	174
<i>ANEXO I. Plan de mejora</i>	180
<i>ANEXO J. Encuesta pos-venta</i>	185

RESUMEN

TÍTULO: “DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PHARVET LTDA. SEGÚN LA NTC-ISO 9001:2000”*

AUTOR: FELIPE AUGUSTO REY SERRANO**

PALABRAS CLAVES: NTC ISO 9001:2000, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, AUDITORÍA.

CONTENIDO: Este proyecto se realiza con el fin de lograr implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PHARVET LTDA. bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000., enfocados en la satisfacción total de los requisitos y necesidades de los clientes que prefieren sus productos y servicios, basados en su lema institucional “PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGÍA ESPECIALIZADA” con productos farmacéuticos veterinarios innovadores, de alta calidad, de tecnología limpia, que brinda seguridad y respaldo. Pensando siempre en la generación de beneficios y rentabilidad para la compañía y la sociedad.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, comprende el diagnóstico inicial del sistema, procesos de sensibilización y capacitación, controles estratégicos de su política y objetivos globales, creación de ventajas competitiva frente a la competencia y obtención de reconocimiento en el mercado nacional e internacional, documentación, implementación, seguimientos internos mediante auditorías internas, búsqueda de planes de acción de mejora y planteando acciones preventivas y correctivas frente a las no conformidades del Sistema de Gestión de la calidad.

Evidenciando el estado del Sistema de Gestión de Calidad con la colaboración de todos los miembros de la organización PHARVET LTDA. comprometidos, motivados, consientes y capacitados para lograr la certificación de sus procesos según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Directora: RAMIREZ ALVAREZ, Mónica Liliana

ABSTRACT

TITLE: "DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR PHARVET LTDA. UNDER NTC-ISO 9001:2000."*

AUTHOR: FELIPE AUGUSTO REY SERRANO**

KEY WORDS: NTC ISO 9001:2000, SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, AUDIT.

CONTENT: The NTC ISO 9001:2000. , focused in the total satisfaction of the requirements and necessities of the clients who prefer their products and services, based on its institutional motto "WE PROJECTED A SPECIALIZED PHARMACOLOGY" with pharmaceutical veterinary products innovators, of high quality, of clean technology, that offers security and endorsement. Always thinking about the generation of benefits and yield for the company and the society.

The Quality Management System is based on processes, it includes initial diagnose of the system, sensitive and education processes, strategic controls of its policy and global objectives, creation of competitive advantages forehead to the competition and the obtaining of recognition in the national and international market, documentation, implementation, pursuits by internal audits, search of plans of improvement action and raising preventive actions and corrective forehead to the nonconformities of the Quality Management System.

Demonstrating the state of the Quality Management System with the collaboration of all the members of the organization PHARVET LTDA. They are exposed, motivated, conscientious and enabled to obtain the certification of its processes according to the NTC ISO 9001:2000.

* Degree work

** Faculty of engineering physique mecaniques, School of industrial studies and empresarials.
Director: RAMIREZ ALVAREZ, Mónica Liliana

INTRODUCCIÓN

Las nuevas competencias creadas por la globalización de los mercados existentes, nos han llevado a vivir la amplia demanda de productos y servicios, en donde la mayoría de los casos su mejor estrategia es entrar a participar con ventajas competitivas diferenciadoras que cumplan con la satisfacción plena de los requisitos del cliente, pudiendo si es posible exceder estos al máximo.

Es por eso que es indispensable que las organizaciones se preparen para asumir estos retos y hacerle frente a la competencia nacional e internacional; donde una estrategia competitiva es fortalecer sus procesos, métodos, recursos humano, tecnologías y estándares de que garanticen la calidad plena de sus productos o servicios, teniendo siempre presente los requisitos del cliente, sus cumplimientos y satisfacción de los mismos, con un sistema que permita la mejora en el tiempo para ser cada día más competitivos, productivos y rentables.

PHARVET LTDA. , es una empresa productora de medicamentos para uso en aves, cerdos y otras especies teniendo en cuenta la farmacodinamia y farmacocinética de los diferentes ingredientes farmacológicos en estas especies, de por si anatómicamente diferentes, que con su servicio y tecnología especializada busca suministrar al sector pecuario alternativas farmacológicas acorde con sus necesidades, consolidando ventajas competitivas y diferenciadoras a la organización para lo cual consideran estratégico y oportuno la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo así cumplir con su objetivo de satisfacer plenamente los requisitos de sus clientes y procurar cada día una mejora continua en los procesos de servicio al mercado nacional e internacional.

A continuación se presenta el Proyecto de Grado que establece las directrices consistente en el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la calidad para PHARVET LTDA. según la NTC-ISO 9001:2000.

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El enfoque técnico que se ha tratado de llevar a PHARVET LTDA. en los últimos años, ha sido a la satisfacción de sus clientes y personal de la organización, procurando otorgar en sus productos y servicios valores como la calidad en sus componentes, fabricación y diseño innovador, respuesta terapéutica efectiva que satisfaga las expectativas de sus cliente, elementos que hasta la fecha le han dado a la compañía un nivel competitivo en el mercado nacional e internacional. Los requisitos legales vigentes para los sectores de diseño y producción de medicamentos veterinarios han establecido un reto aun mayor para la estructura administrativa de la organización, siendo certificaciones como Buenas Prácticas de Manufactura una de las cuales es de obligatorio cumplimiento y exigidas por entes certificadores como el ICA³. Ahora bien, el modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, surge como complemento y mejoramiento de esquemas organizacionales que brindan una mejor forma de manejar procedimientos y tareas en las diferentes áreas que involucran no solo la gestión y producción del producto, sino también aquellas que tienen contacto con el cliente, velando así por su satisfacción y cumplimiento de requisitos.

También cabe anotar que la actual tendencia del mercado hacia la exigencia y popularidad por los Sistema de Gestión, cuya ventaja competitiva, beneficios y nuevos métodos de administración son una de las razones de mayor interés que se evidencia por parte para la gerencia de PHARVET LTDA. siendo este un factor motivador para su implementación y ejecución en la organización.

Con la certificación, PHARVET LTDA. adquiere de inmediato una ventaja competitiva en el sector de productos veterinarios, dado que son pocas las

³ ICA, Instituto Colombiano Agropecuario

compañías en el mercado nacional que se encuentran certificadas con el sello de Sistemas de Gestión de Calidad según la NTC-ISO 9001:2000.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en PHARVET LTDA. bajo los lineamientos y requisitos exigidos en la NTC-ISO 9001:2000 para el proceso de fabricación de productos farmacéuticos veterinarios.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer y determinar el desempeño actual de la empresa, permitiendo analizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.
- Dar a conocer al personal de la organización, las generalidades del SGC, mostrando sus características, procesos e implicaciones.
- Determinar los procesos y las responsabilidades para el logro eficaz de la implementación Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaboración de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, tal como manual de calidad y de funciones, instructivos, procedimientos, documentos y registros exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.
- Implementar los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001, con la participación de directivos y empleados.
- Llevar a cabo la primera auditoría interna, con el fin de controlar y verificar el cumplimiento del SGC.
- Elaborar el plan de acciones de mejoras resultado de la primera auditoría interna, dando solución a las no conformidades y observaciones.
- Llevar a cabo la segunda auditoría interna, con el fin de controlar y verificar el cumplimiento del SGC.

- Elaborar el plan de acciones de mejoras resultado de la segunda auditoría interna, dando solución a las no conformidades y observaciones.

2.3. Alcance del proyecto

Implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en PHARVET LTDA. para la fabricación de productos farmacéuticos veterinarios con base en la norma ISO 9001:2000.

3. MARCA TEÓRICO

3.1. Definiciones⁴

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecidas, generalmente implícita u obligatoria.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en el cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de 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.
- Cliente: Organización persona que recibe un producto.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto: Resultado de un proceso.
- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- Características de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

⁴ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el cumplimiento de los criterios de auditoría utilizados como referencia.

3.2. Importancia de la calidad

El tema de la calidad se ha convertido en prioridad para las empresas de todo el mundo y es necesario para mantenerse en el mercado competitivo actual. La calidad hace referencia al cumplimiento de estándares que no permite que las acciones emprendidas regresen a las antiguas formas de trabajo y que el problema reaparezca. Los estándares, normas y procedimientos son el conocimiento de la empresa en forma de documento y forman parte del tema de la calidad.

Hoy en día la competencia es global y los tratados de comercio establecidos entre los países conllevan a que las empresas se sientan amenazadas por la presencia de empresas de calidad mundial ya certificadas.

Una gestión enfocada hacia la calidad garantiza a las empresas ofrecer productos y servicios que permiten satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y la implementación de métodos de control y seguimiento cuyo análisis sirve como base para el mejoramiento continuo de la organización.

3.3. Sistema de calidad

La Norma ISO 9000 define el SGC como: " Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad". Este conjunto consiste en la definición de un método de trabajo que permita asegurar que los productos y servicios prestados cumplen

con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente que en general cumple toda organización, es decir, toda organización tiene un Sistema de Gestión de calidad.

Un Sistema de Calidad coloca requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documenta cómo se realizan estas actividades garantizando que el sistema satisface las necesidades internas de la gestión de la organización permitiendo satisfacer los requisitos del cliente asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo.

3.4. La organización ISO

La Organización Internacional para la Estandarización o International Organization for Standardization (ISO), es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ONs) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales.

Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

3.5. Generalidades de la normas ISO 9000:2000⁵

La familia de Normas ISO 9000 citadas a organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

⁵ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

3.6. Selección y uso de la familia de normas ISO 9000⁶

La Norma ISO 9001 se utiliza cuando se trata de establecer un Sistema de Gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificado por una entidad externa.

⁶ Tomados del Documento: ISO/TC 176/N 613 SELECCIÓN Y USO DE LA TERCERA EDICIÓN DE LA NORMA ISO 9000

Hay cinco capítulos en la norma que especifican actividades que deben ser consideradas cuando se implemente el sistema. Usted describirá las actividades que utiliza para proporcionar sus productos y servicios y puede excluir las partes del capítulo Realización del producto que no son de aplicación a sus operaciones.

Los requisitos de los otros cuatro capítulos, Sistema de Gestión de la calidad, Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos y Medición, análisis y mejora, son aplicables a todas las organizaciones y usted describirá cómo adoptarlos en su organización en el Manual de la Calidad u otra documentación.

Los cinco capítulos juntos de la Norma ISO 9001 se utilizan para describir cómo debería satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales o reglamentarios aplicables. Además, buscará mejorar su Sistema de Gestión de la calidad incluyendo los productos y servicios que proporciona a sus clientes.

La Norma ISO 9004 se utiliza para ampliar los beneficios obtenidos de la Norma ISO 9001 a todas las partes que están interesadas o afectadas por sus operaciones de negocio. Las partes interesadas incluyen a sus empleados, propietarios, proveedores y a la sociedad en general. Proporciona una base para lograr el reconocimiento a través de muchos esquemas de premios nacionales.

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 están armonizadas en cuanto a organización y terminología para ayudarle a moverse con facilidad de una a otra. Ambas normas utilizan el mismo “enfoque basado en procesos” en cuanto a su estructura. Se reconoce que los procesos consisten en una o más actividades vinculadas que requieren recursos y deben ser Gestionadas para lograr resultados predeterminados. El resultado de un proceso puede formar directamente el elemento de entrada del siguiente proceso y el producto final es, a menudo, el resultado de una red o sistema de procesos. Para obtener

más información sobre esto puede consultar los ocho “Principios de gestión de la calidad” descritos en la Norma ISO 9004:2000.

La naturaleza de su negocio y las demandas específicas que tenga determinarán cómo aplicar las normas para conseguir sus objetivos.

3.7. Aplicación y objeto de las normas ISO 9000⁷

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta Norma Internacional es de aplicación a:

- Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad.
- Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.
- Los usuarios de los productos.
- Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad.
- Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el Sistema de Gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el Sistema de Gestión de la calidad adecuado para dicha organización.
- Aquellos quienes desarrollan normas relacionadas.

⁷ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

3.8. Enfoque del sistemas de gestión de la calidad⁸

Un enfoque para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar éstas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

⁸ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

3.9. Enfoque basado en procesos⁹

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y Gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para Gestionar una organización.

La siguiente figura ilustra el Sistema de Gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en la Figura 1 nos muestra los procesos a un nivel detallado.

⁹ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

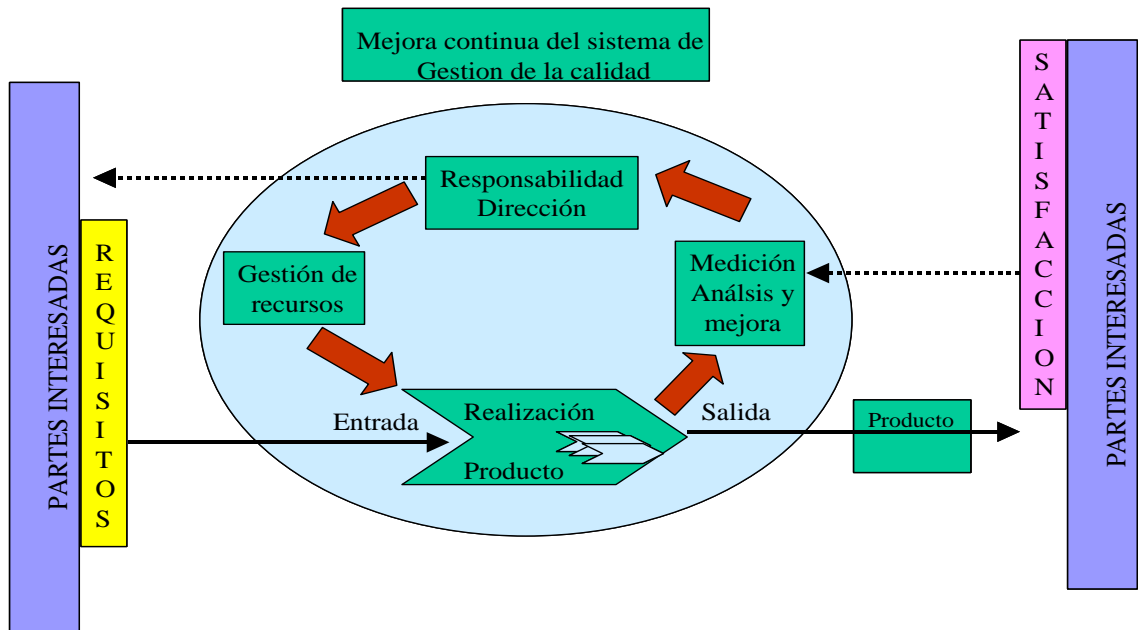


Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la calidad basado en procesos
Fuente: Autor del proyecto

Nota. De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.¹⁰

¹⁰ Tomados de la NTC-ISO 9001:2000 REQUISITOS

3.10. La alta dirección dentro del Sistema de Gestión de la calidad¹¹

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un Sistema de Gestión de la calidad puede operar eficazmente.

Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.
- Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la calidad.
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.
- Decidir sobre las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de la calidad.

¹¹ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

3.11. Documentación¹²

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada.
- La repetibilidad y la trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del Sistema de Gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en si mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad.
- Documentos que describen cómo se aplica el Sistema de Gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad.
- Documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones.
- Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías.

¹² Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

- Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos.
- Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos Sistema de Gestión de la calidad.

3.12. Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad¹³

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un Sistema de Gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades,

¹³ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

tales como auditorías y revisiones del Sistema de Gestión de la calidad y auto evaluaciones.

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001. La Norma ISO 19011 proporciona orientación en el campo de las auditorías.

Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones.

Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del Sistema de Gestión de la calidad.

La auto evaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al Sistema de Gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La auto evaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del Sistema de Gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la organización y a determinar las prioridades.

3.13. La mejora continua¹⁴

El objetivo de la mejora continua del Sistema de Gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del Sistema de Gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

¹⁴ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

3.14. Principios de la calidad¹⁵

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

- a. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se Gestionan como un proceso.
- e. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y Gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

¹⁵ Tomados de la NTC-ISO 9000:2000 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

- f. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.15. Organismos de certificación en Colombia

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC): Es un organismo de carácter privado y sin ánimo de lucro, constituido legalmente mediante el Decreto 2269 de 1993. Está conformado por vinculación voluntaria de representantes del gobierno nacional, de los sectores privados, el sector tecnológico y por todas aquellas personas jurídicas que tengan interés en pertenecer. Tiene su sede principal en Bogotá, cuenta con oficinas regional en Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla y representaciones en Perú y Ecuador.
- SGS Colombia S.A.: El grupo SGS es líder global en servicios de certificación. Fue fundado en 1878 y actualmente cuenta con más de 32000 empleados que operan en una red de casi 840 oficinas y subsidiarias y más de 320 laboratorios alrededor del mundo. El grupo SGS tiene un indiscutible y reconocido prestigio en las industrias de la agricultura, minerales y petróleo.

- Bureau Veritas Quilaty International (BVQI): Es una empresa que ofrece una amplia gama de servicios técnicos y soluciones en los campos de certificación, valoración de conformidad, consultoría y adiestramiento. Fue fundada en Amberes en 1828 y actualmente cuenta con más de 13.000 empleados que operan en una red de 530 oficinas. Es reconocida principalmente en los sectores de aeronáutica y espacio, marina, productos de consumo, servicios, telecomunicaciones y energía entre otros. En América Latina está presente hace más de 80 años y actualmente posee una red de 45 oficinas ubicadas estratégicamente en 13 países suministrando con las adaptaciones necesarias la misma gama de productos que en el resto del mundo.
- Cotecna Inspection S.A.: Creada en Ginebra en 1975 cuenta actualmente con más de 100 oficinas ubicadas estratégicamente en los 5 continentes con el único objetivo de promover la eficacia, la motivación asegurando un control seguro y una gran calidad de servicio. En Colombia la oficina principal se encuentra en Bogotá y cuenta con oficinas en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Manizales entre otros.

4. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

4.1. Razón social

PHARVET LIMITADA, identificada con N.I.T. 800 223 046 – 8, régimen común – actividad económica 51351 productos veterinarios.

4.2. Representante legal

Doctora NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN SALINAS, mayor de edad, casada, Colombiana, domiciliado en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía número 23.492.968, expedida en Chiquinquirá - Boyacá

4.3. Ubicación

PHARVET LTDA., se encuentra ubicada en la Carrera 49C # 91–31, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. PBX: 57 (1) 53 31814 - Fax: 57 (1) 634 6639 - [pharvetLTDA.@msn.com](mailto:pharvetLTDA@msn.com), pharvetLTDA.@pharvetLTDA.com / www.pharvetLTDA.com

4.4. Reseña histórica

PHARVET LTDA. Se constituyó el 8 de marzo de 1994 mediante escritura pública No 678 notaría treinta y dos (32) del círculo de Santa fe de Bogotá. PHARVET LTDA. Nace de la necesidad imperante de racionalizar el uso de medicamentos en las aves y cerdos, teniendo en cuenta la farmacodinamia y

farmacocinética de los diferentes ingredientes farmacológicos en estas dos especies, de por sí anatómicamente diferentes.

PHARVET LTDA. busca a través de sus diferentes productos entregar una terapia racional, con ciertas modificaciones en los excipientes, que garantice una buena biodisponibilidad, piedra angular en el proceso curativo de cualquier medicamento. Por eso las dosificaciones y formas de uso pueden llegar a ser diferentes, pues esta empresa se aparta de la terapia empírica de la extrapolación de otras especies.

PHARVET LTDA. entregará medicamentos de absoluta confianza, a precios razonables, de modo que el prestigio profesional de la empresa nazca de la satisfacción de sus clientes. Nuestro equipo técnico está conformado por profesionales médicos veterinarios, con amplia experiencia en farmacología como también en patología y manejo aviar porcícola.

PHARVET LTDA. estará atenta a adoptar e investigar los más modernos conocimientos farmacológicos que se generen con el tiempo en el campo avícola y porcícola, para lograr mejores productos.

PHARVET LTDA. espera en esta forma llenar el vacío técnico farmacológico existente en este campo de la medicina veterinaria.

Sus fundadores fueron distinguidos médicos Veterinarios, los cuales nombro a continuación:

DRA. NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN

DR. MARCO AUGUSTO GUTIÉRREZ

DR. JOSÉ ULISES MONROY

DR. JORGE ENRIQUE CORTES

A través de este tiempo se han presentado cambios en nuestra empresa, los cuales se ha procurado sean en beneficio de la misma.

Hoy en día sus socios son:

DRA. NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN

DR. LACIDES SERRANO VEGA

Quienes para la sociedad se denominan GERENTE y SUB-GERENTE respectivamente.

Nuestros productos van dirigidos al sector pecuario en el área de avicultura y porcicultura.¹⁶

4.5. Estructura organizacional

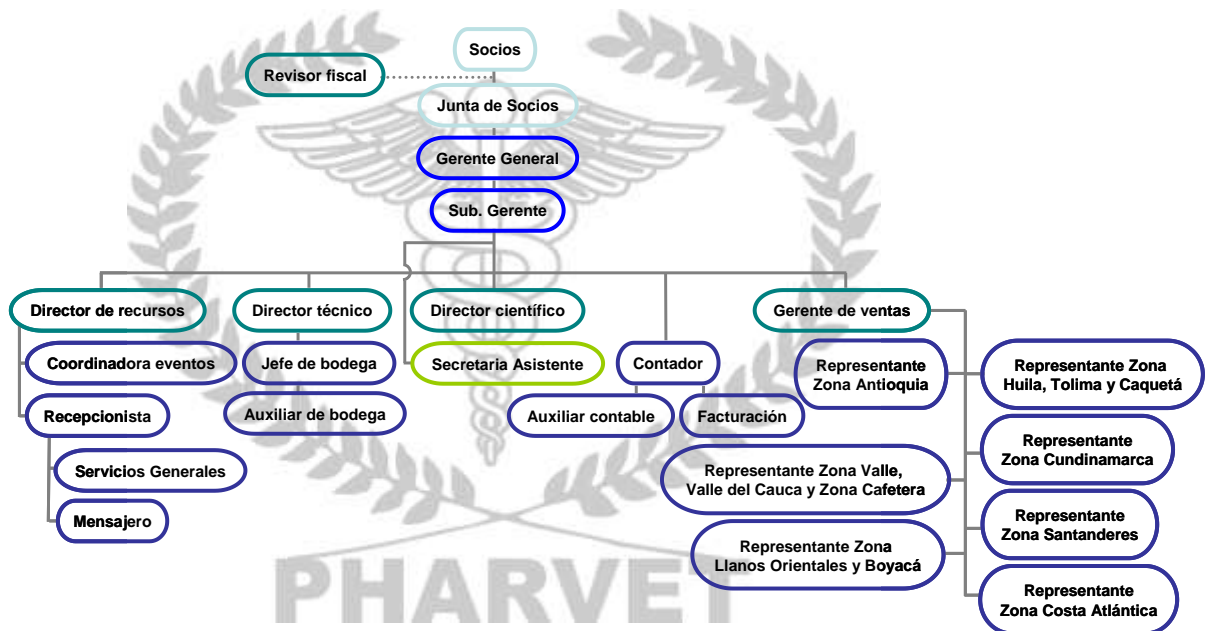
PHARVET LTDA. cuenta en el área administrativa y de servicios generales con un personal de 10 personas y 9 vendedores especialistas como personal externo.

El horario de atención es de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:15 p.m. a 5:51 p.m., de lunes a viernes.

La política de no incurrir en horas extras ni pago por dominicales o festivos, está definida claramente por la gerencia de la compañía.

¹⁶ Tomado de los lineamientos de PHARVET LTDA.

Los cargos están distribuidos según se aprecia en la estructura Organizacional



Fuente: Autor del proyecto

4.6. Productos y servicios

PHARVET LTDA. actualmente maneja productos farmacéuticos para tratamientos veterinarios cuya presentación está en diferentes concentraciones y presentaciones tales como sobres de 20, 40, 100, 500, 1000 gramos y frascos de 50, 100, 250 y 500 mL; perteneciendo éstos según su categoría a grupos de antibióticos, protectores hepáticos, multivitamínicos y endo y ectoparásita, provenientes de grupos como penicilina, fluoroquinolonas, tetraciclinas, sulfonamidas, derivados semisintéticos de cloranfenicol y latona macrocíclica.

Conociendo la naturaleza de sus componentes y efecto según su aplicación en los sectores de la avicultura, porcicultura y ganadería, la forma farmacéutica de presentación es en polvo soluble en agua de bebida, polvo para mezcla en alimento y soluciones inyectables. (Ver Anexo A) Productos PHARVET LTDA.

4.7. Clientes

PHARVET LTDA. actualmente cuenta con una gran variedad de clientes los cuales se caracterizan principalmente avicultores, porcicultores, ganaderos y distribuidores sectorizados en algunas zonas del país. (Ver Anexo B) Clientes PHARVET LTDA. 2007.

4.8. Proveedores

PHARVET LTDA. actualmente mantiene un número significativo de proveedores de materias primas e insumos necesarios tanto para la fabricación de sus productos como para el sostenimiento de la parte administrativa y productiva de la compañía, también se destacan organizaciones que presentan el servicio de maquilado de productos y estudios de estabilidad de materias primas y producto terminado, servicios de transporte de mercancía y papelería. Entre los sectores que se caracterizan son los de materia primas e insumos químicos, envases y empaques, laboratorios químicos, etc.

4.9. Procesos de prestación del servicio

El proceso de elaboración de medicamentos se hace de manera externa por medio de laboratorios contratados que se encuentran certificados y acreditados por el ICA según corresponda su especialidad; principalmente se tiene el proceso alistamientos de la producción y su respectiva verificación de calidad en las instalaciones de PHARVET LTDA. Se describe de manera general el proceso y sus áreas de apoyo.

Planeación de Producción

La planeación de la producción se hace mediante el alistamiento de todo lo concerniente a lo necesario para la producción en los laboratorios especializados, acreditados y contratados para el proceso de elaboración de los medicamentos, estos elementos son: las ordenes de producción, contratos, fórmulas maestras, fichas técnicas de los productos, estudios de estabilidad y de calidad de los principios activos e excipientes, materias primas, envases, empaques, etiquetas, etc. Siendo éste dirigido por el responsable del proceso y coordinado con la ayuda del encargado del área de bodega y despacho.

En algunos casos se hace necesario el acompañamiento de la producción de los productos, en el caso de prestar soporte técnico y certificado durante el proceso.

Después de preparado, alistado y entregado el producto terminado éste entra al área de bodega como producto en CUARENTENA mientras el mismo laboratorio responsable de la producción emite su certificado de análisis de producto junto con las pruebas de estabilidad durante la producción. Pero a su vez la compañía tiene como obligación en cada lote de producción tomar una muestra de producto y hacerle su respectivo estudio de análisis, por medio de laboratorios especializados, acreditados y contratados para dicho proceso. Finalmente acompañado de los certificados de análisis de producto emitidos por la empresa productora y el laboratorio encargado de la muestra, se levanta el estado de CUARENTENA y se procede a ACEPTAR el lote de producción para su correspondiente comercialización y despacho. Pero si por el contrario algunos de los certificados no es aprobado, se RECHAZA el lote y se procede a su reproceso o eliminación según corresponda el caso.

Los procesos de apoyo de mayor interés referentes a la planeación y programación para PHARVET LTDA. tienen que ver con la compra de las

materias primas a los proveedores y la venta de productos a sus clientes. Estos procedimientos guardan estrecha relación con la planeación que se hace de la producción, que sirve de información previa para la preparación de órdenes de compra de materiales y el alistamiento de los lotes según la demanda pronosticada. A continuación se describen las operaciones que hacen parte de los procedimientos de compra de materiales y venta de productos.

Compra de materiales (proceso de apoyo)

PHARVET LTDA. ha mantenido una gran base de datos que durante sus 14 años de permanencia en el mercado ha venido alimentando con los nombres y características de los proveedores que según el tipo de producto, material o insumo que le pueden vender a la compañía tiene para ofrecer, a su vez es importante destacar su capacidad de despacho y disponibilidad frente a pedido de carácter urgente que se puedan presentar en cualquier oportunidad.

Para el caso de algunos materiales químicos primordiales en la fabricación de algunos medicamentos, es necesario gestionar procesos de importación con empresas internacionales que ofrecen únicamente dichos excipientes, donde está gestión es coordinada únicamente por la gerencia general y el departamento de administrativo.

De manera corta el proceso de compras se realizadas de la siguiente manera:

- Las materias primas base de los medicamentos se gestiona su compra, en la gran mayoría, con los mismos proveedores, mediante una llamada telefónica al departamento de ventas de la empresa se piden los certificados de análisis de los productos y se verifica sus características con las requerimientos. Mientras que los demás materiales se solicita su cotización vía fax siendo la mejor la que se escoge con el proveedores vía telefónica.

- Después de validar los requerimientos y especificaciones de las materias primas e insumos necesarios, se realiza la orden de compra que se manda vía fax a los proveedores, que en cuyo caso diligencian su propio formato y lo devuelven nuevamente vía fax.
- En el momento del despacho y recepción de los materiales se recibe haciendo parte importante la inspección visual, peso, y cantidades acordadas, en el caso de los materia primas químicas es necesario su certificado de análisis, el cual es requerido después para la producción y estudios de estabilidad.
- Se almacena las materias primas en el área designada para ellas en bodega, quedando en espera de su utilización para producción.

Las ordenes de compra y los recibidos se anexan al departamento administrativo para su correspondiente pago durante los plazos acordados en la gestión de compras.

Venta de productos (proceso de apoyo)

PHARVET LTDA. basa su proceso de ventas en la gestión de ventas desempeñada por medio de representantes de ventas que se encuentran contratados bajo modalidad de prestación de servicios y en cuyo caso son aquellos los que se dirigen directamente a los consumidores finales de nuestros productos tales como incubadoras, complejos ganaderos, distribuidoras veterinarias, etc. Desde esta gestión de ventas, se logra acordar un pedido de producto el cual es coordinado su alistamiento y despacho desde las oficinas de PHARVET LTDA. Junto a un servicio de pos-venta por medio del representante de ventas se radican los despachos y facturas pertinentes, y después del vencimiento de los plazos se efectúan los recaudos acordados para su posterior cierre de facturación. Todo lo anterior es apoyado con las

gestiones administrativas de las dependencias de PHARVET LTDA. En cuyo caso es coordinado por las Direcciones de cada departamento.

5. DESARROLLO DEL PROYECTO

5.1. Situación actual de la empresa con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2000

Para identificar la situación actual de PHARVET LTDA. se realizó un diagnóstico preliminar partiendo desde los miembros que conforman la empresa con el fin de tener evidencia sobre el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000. La metodología empleada para dicho diagnóstico fue la entrevista personal mediante preguntas basadas en los requisitos exigidos en la norma con los diferentes miembros que conforman el equipo de trabajo de la organización, buscando así recolectar la mayor información posible sobre sus actividades, desempeño, conocimiento y actitudes frente a la implementación de la NTC ISO 9001:2000; recogida la información y basándonos en cada numeral de la norma analizamos su cumplimiento de los requisitos, emitiendo así la siguientes tablas de datos:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1	No existe el requisito o no aplica ni se ha diseñado o desarrollado
2	Existe el requisito pero todavía no se ha diseñado o desarrollado
3	Existe el requisito pero se encuentra en etapa de diseño y desarrollo
4	Existe el requisito y está implementado
5	Existe el requisito, fue auditado y se encuentra en la etapa de mejoramiento.

Tabla 1. Criterios de evolución, diagnóstico inicial

NUM	REQUISITOS DEL SGC	CALIFICACIÓN					DETALLES
		1	2	3	4	5	
0	INTRODUCCIÓN		X				Por su interés y algunos conocimientos en B.P.M, presentan algunos conocimientos.
0.1	GENERALIDADES	X					No existen conocimientos claros sobre calidad
0.2	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	X					No tienen claro la definición de proceso
0.3	RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004						Desconocimiento de la existencia de la ISO 9004
0.4	COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN					X	La organización cuenta con el certificado en B.P.M
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	X					No existe una clara idea del objeto ni el campo de aplicación
1.1	GENERALIDADES	X					no saben cuales son las generalidades
1.2	APLICACIÓN	X					No tienen claridad en la aplicación
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	X					No tienen conocimiento de otras normas
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	X					No manejan ninguna de las definiciones
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	X					No identifican que es un SGC
4,1	REQUISITOS GENERALES	X					Desconocen los requisitos
4,2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	X					No conocen lo referente en documentación
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			X			Existe responsabilidad por parte de la alta dirección y se encuentra en etapa de implementación
5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN			X			Existe el compromiso y se encuentra en etapa de implementación
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE			X			Se tiene claro el enfoque al cliente aunque aun está en etapa de implementación
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD			X			Existe una política de calidad pero aun está en etapa de implementación
5,4	PLANIFICACIÓN		X				Existen evidencias de la planificación de la implementación
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	X					No se ha definido la responsabilidad ni autoridades del sistema
5,6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X					No existe conocimiento alguno, trabajo en ello
6	GESTIÓN DE RECURSOS			X			Existen ya presupuestos y recursos asignados
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		X				Aunque están las partidas, no se tiene claro la utilización de éstas
6,2	RECURSOS HUMANOS		X				Se mantiene la disponibilidad del recurso pero no se ha definido su uso dentro del SGC
6.3	INFRAESTRUCTURA		X				Se dispone de este recurso, pero no se tiene claridad de su utilización dentro del SGC
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		X				Existe un ambiente adecuado para comenzar la implementación del SGC
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X				Existe la realización del producto, pero este no tiene claro su implementación dentro del SGC
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X				Existen aunque no se tiene claro su estructura y diseño
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		X				Existen planes relacionados con los clientes aunque no se encuentran claros.
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		X				Aunque el la organización se hace

							diseño y desarrollo de productos el alcance de este proyecto no abarca este proceso	
7.4	PROCESO DE COMPRAS		X				Existe un proceso de compras pero no tiene claro su diseño y desarrollo	
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		X				Existe una interés en la producción y prestación de servicios pero se encuentra en etapa preliminar	
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			X			Existen los planes y diseños de control pero están en etapa inicial	
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	X					No existe conocimiento sobre este tema	
8.1.	GENERALIDADES	X					No conocen la generalidades	
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X					No llevan a cabo ningún tipo de seguimiento y/o medición sobre sus procesos	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			X			Aunque existe una metodología de producto no conforme, nunca se ha llevado a implementarse adecuadamente	
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	X					No hacen uso del análisis de datos	
8.5	MEJORA	X					No llevan a cabo el proceso de mejora continua	
	SUB-TOTAL (por incurrencias)	17	12	7	0	1		
	TOTAL (SUMA (incurrencias x valor))	17	24	21	0	5		
	TOTAL	67						

Tabla 2. Resultados diagnóstico inicial

Los 38 puntos evaluados mediante el diagnóstico y como resultado de las entrevistas personales al personal de la organización fueron promediados individualmente uno por uno, fueron los obtenidos según la tabla anterior. En el cumplimiento del 100% de los 38 puntos se obtendría un valor máximo de 190, mientras que de alcanzar el 0% el valor sería de 38, pues la ponderación por punto es mediante un intervalo cerrado de [1,5].

Ahora bien, del resultado obtenido del diagnóstico que fue de 67 para los correspondientes 38 puntos evaluados, el porcentaje de cumplimiento es de 15,89%, mostrándonos así una significativa cifra de no cumplimiento y dándonos la evidencia de la necesidad de empezar desde el principio en el proceso de la implementación del sistema de gestión de la calidad

5.2. Sensibilizaciones y capacitaciones

El desarrollo de las capacitaciones que se desarrollaron en PHARVET LTDA. comenzó justo después del resultado obtenido del diagnóstico de la organización frente al Sistema de Gestión de calidad.

Inicialmente se evidenció la necesidad de comenzar con una sensibilización y adaptación a los cambios y exigencias que traería la implementación del Sistema de Gestión de calidad, por ende con la ayuda del Coordinador de Calidad y el consultor contratado planificaron estratégicamente el cronograma de capacitación de personal con el fin de dar a conocer plenamente la norma ISO 9001:2000 en PHARVET LTDA. y más adelante estar listos para la certificación.

El cronograma de la planificación de las capacitaciones fue el siguiente:

FECHA	TEMA	RESPONSABLE	# CAPACITADOS	INTENSIDAD HORARIA
22/10/07	Buscando un "Mariachi de calidad" (Introducción NTC ISO 9001:2000)	Coordinador de Calidad	7	2 Horas
29/10/07	El Sistema de Gestión de Calidad y sus generalidades y definiciones	Coordinador de Calidad	6	1 ½ Hora
05/11/07	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador de Calidad	6	1 ½ Hora
12/11/07	Enfoque basado en procesos, mapa de procesos, caracterizaciones, responsables e indicadores	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
19/11/07	Documentación del Sistema de Gestión de calidad	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
26/11/07	Numeral 4 de la NTC-ISO 9001:2000	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
03/12/07	Numeral 5 de la NTC-ISO 9001:2000	Coordinador de Calidad	7	2 Horas
10/12/07	Numeral 6 de la NTC-ISO 9001:2000	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
14/01/08	Numeral 7 de la NTC-ISO 9001:2000	Coordinador de Calidad	7	2 Horas
21/01/08	Numeral 8 de la NTC-ISO 9001:2000	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
28/01/08	Plan de formación de Auditores	Coordinador de Calidad	6	2 Horas
TOTAL INTENSIDAD HORARIA DE CAPACITACIÓN				21 Horas

Tabla 3. Cronograma de capacitaciones de personal

La primera de las capacitaciones fue diseñada para buscar el compromiso colectivo del personal de la organización, pensándose así en una estrategia dinámica de mostrar lúdicamente lo que es el Sistema de Gestión, surgiendo así como título “buscando un -Mariachi de calidad-” el cual consistía en tratar de identificar los requerimientos y necesidades que tenían los asistentes de encontrar un buen mariachi; luego con la ayuda del KARAOKE pudieron participar activamente cantando canciones rancheras que pusieron en evidencia sus habilidades y destrezas en el momento de ser un buen mariachi. Por este motivo el día 22 de octubre de 2007 tuvo lugar en las instalaciones de PHARVET LTDA. siendo una actividad que involucro a todos y cada uno de los asistentes, poner en evidencia por primera vez los fundamentos y bases que conforman la NTC-ISO 9001:2000. y finalmente sacando conclusiones importantes como: la importancia de la satisfacción de los requisitos del cliente, la importancia de seguir procedimientos y estrategias para lograr objetivos y metas, la necesidad de planificar antes de actuar, la urgencia de encontrar un método de seguimiento y evaluación que pudiera dar resultados que soporten la toma de decisiones, entre otros que dejaron al personal motivados y en expectativa frente al proceso de implementación que apenas comenzaba. *Ver anexo C Capacitaciones*

Posteriormente contando con ayudas logísticas y técnicas se dio paso a comenzar formalmente el programa de capacitación, teniendo como intensidad entre una hora y media y dos horas en todos los casos. La duración de dicho programa se extendió durante tres meses que hicieron mucho más fácil el desarrollo de la implementación, puesto que al mismo tiempo que se desarrollaba la planeación, ejecución e implementación del sistema se podían dar evidencia real de los requisitos de la norma.

Una parte importante de la estrategia de capacitación que surgió del comité de calidad, fue establecer como norma la evaluación pos-capacitación que soportara el nivel de entendimiento y captación de los conceptos básicos tratados; a su vez

que también sirvieran de soporte para las evaluaciones de desempeño laboral, no obstante se dejó claro que todo el personal debería pasar la evaluaciones satisfactoriamente y en el caso de no hacerlo se debería volver a ser capacitado en forma individual hasta que pudiera tener claros los conceptos.

El control de asistencia a las capacitaciones se llevó a cabo mediante el diligenciamiento del formato “FAC-012-1FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACIÓN” en cada una de éstas, donde se especifica el nombre de la capacitación, el responsable, la fecha, el lugar y la información de los asistentes del mismo, tales como: nombre, cargo y firma. *Ver anexo C Capacitaciones*

Cabe anotar que se desarrollo una capacitación informal individual que pretendía de manera más personalizada explicar las funciones, responsabilidades, manejos, documentación, registros y demás que tuvieran que ver con su cargo desempeñado en la compañía. Se evidenciaran grandes avances en la parte formativa pues el nivel de entendimiento de algunos no era semejante al resto de personal; por eso y otras razones se culminó de manera exitosa la capacitación de todos los integrales de la organización, sintiendo que se lograron los objetivos iniciales de competencias y actitudes necesarias para afrontar auditorías internas y de certificación.

5.3. Planificación del Sistema de Gestión de la calidad

PHARVET LTDA. ha decidido comenzar su proceso de implementación de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2000 en octubre de 2007. La decisión de implementar dicho Sistema de Gestión es para mejorar la competitividad y eficiencia dentro y fuera de la organización, dándole un valor adicional a sus servicios y productos los cuales podrán entrar más fácilmente en los mercados internacionales, otorgándole a la empresa mayor valor en sus

activos y recursos humanos siendo finalmente establecida una estrecha identificación de los clientes para con la compañía, basados en el cumplimiento de sus necesidades expresado en la satisfacción y cumplimiento de las mismas mediante el Sistema de Gestión de calidad.

5.3.1. Alcance del Sistema de Gestión

Mediante reunión de socios el día 8 de octubre de 2007, se acordó por común acuerdo el alcance del proyecto para el proceso de implementación y posteriormente la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC-ISO 9001:2000, siendo este así:

Implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en PHARVET LTDA. para la fabricación de productos farmacéuticos veterinarios con base en la norma ISO 9001:2000.

Se exceptúan los numerales 7.3 Diseño y desarrollo y 7.5.4 Propiedad del cliente de la NTC-ISO 9001:2000

5.3.2. Misión

“Proyectamos una “farmacología especializada” con “Productos farmacéuticos veterinarios”, innovadores de alta calidad de tecnología limpia, que brinda seguridad y respaldo a nuestros clientes y al medio ambiente; permitiendo alcanzar los niveles competitivos requeridos para el mercado que lo caracteriza, generando beneficios y rentabilidad para nosotros y la sociedad”

5.3.3. Visión

“Ser la empresa líder del sector veterinario, que con “Productos farmacéuticos especializados” de tecnología de avanzada busca brindar nuevas alternativas farmacológicas a sus clientes con ética y responsabilidad acorde con las tendencias del medio y del mercado mundial”

5.3.4. Política de calidad

La política de calidad son las intenciones globales y orientación de la organización, relativa a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección; Proporcionando un marco de referencia para la definición de los objetivos de calidad, dicha Política de Calidad debe reflejar el enfoque al cliente que tiene la organización y su compromiso con el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

“Con productos de tecnología avanzada, de alto grado de calidad y soporte científico tecnológico, suministrar al sector pecuario alternativas farmacológicas acorde a sus necesidades, consolidando ventajas competitivas y diferenciadoras para la organización. Con un grupo de trabajo ético, calificado, entrenado, motivado, comprometido, con actitud proactiva al servicio de los clientes de la organización fomentar la fe en la ciencia, la tecnología y la innovación. La seguridad en nuestros productos, favorecerá la salud y bienestar de los animales, de acuerdo a los preceptos de nuestro juramento profesional, que será también garantía para la vida humana y sociedad, mejorando continuamente en todos nuestros procesos”

5.3.5. Despliegue objetivos de calidad

Los Objetivos de calidad se determinaron con el fin de poder dar cumplimiento a la política de calidad. Estos son:

- Garantizar la calidad de nuestros productos y excipientes
- Satisfacer a nuestros clientes
- Mantener un personal competente en la organización
- Garantizar la eficacia de los tratamiento farmacológicos
- Mantener la mejora continua en la organización

Cada objetivo de calidad tiene sus propios indicadores de gestión, el cual mide su cumplimiento de acuerdo con las metas establecidas. Su conformación fue de común acuerdo con los miembros del comité de calidad de PHARVET LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

La relación que existe entre la política y los objetivos de calidad es monitoreada mediante los indicadores establecidos para el Sistema de Gestión de PHARVET LTDA., para los cuales de definió:

- Nombre del indicador
- Método de cálculo
- Meta
- Responsable de su medición
- Frecuencia

A continuación se presenta la relación entre política, objetivos de calidad e indicadores de gestión de PHARVET LTDA.

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
Con productos de tecnología avanzada, de alto grado de calidad y soporte científico tecnológico,	Garantizar la calidad de nuestros productos y excipientes	Certificados de análisis y estabilidad	$\frac{\% \text{ concentracion de activo real}}{\% \text{ concentracion de activo teorico}}$	>1	Cada lote de producto	Dirección Técnica
suministrar al sector pecuario alternativas farmacológicas acorde a sus necesidades, consolidando ventajas competitivas y diferenciadoras para la organización.	Satisfacer a nuestros clientes	Satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos}}{\# \text{ clientes totales}} \times 100$	>75%	mensual	Servicio al cliente
Con un grupo de trabajo ético, calificado, entrenado, motivado, comprometido, con actitud preactiva al servicio de los clientes de la organización fomentar la fe en la ciencia, la tecnología y la innovación.	mantener un personal competente en la organización	Competencias laborales	$\frac{\sum \text{Promedios de notas x capacitación}}{\text{Numero de capacitaciones}}$ *Las notas de capacitación están en el intervalo [0,5]	>3.5	Semestral	Dirección de Recursos
La seguridad en nuestros productos, favorecerá la salud y bienestar de los animales, de acuerdo a los preceptos de nuestro juramento profesional, que será también garantía para la vida humana y sociedad.	Garantizar la eficacia de los tratamiento farmacológicos	Tratamientos farmacológicos	$\frac{\# \text{ de tratamientos eficaces}}{\# \text{ total de tratamiento}} \times 100$	>85%	Trimestral	Gestión comercial
mejorando continuamente en todos nuestros procesos	Mantener la mejora continua en la organización	Cumplimiento de los indicadores	$\frac{\# \text{ de indicadores alcanzados}}{\# \text{ total de indicadores}} \times 100$	>80%	Semestral	Gerencia general

Tabla 4. Política de calidad, objetivos de calidad e indicadores

5.3.6. Planificación para el desarrollo del sistema de calidad

Basados en los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial de las condiciones de PHARVET LTDA. frente al SGC, se elaboró un plan de acción que indica la forma como se va a llevar a cabo el desarrollo y la implementación del SGC en PHARVET LTDA. Se identificarán siete etapas relacionadas con la metodología a emplear para la implementación del SGC, éstas son:

Diagnóstico y desarrollo de plan de acción, Se conformará el comité de calidad, responsable de la toma de decisiones fundamentadas en lo que compete al SGC. Se realizará un diagnóstico de la empresa por medio de entrevistas con el personal que conforma la organización, con el fin de identificar la situación actual y un punto de referencia para iniciar el plan de acción a tomar para la implementación del SGC basado en la NTC-ISO 9001:2000

Proceso de sensibilización del personal, Se cumplirá un proceso de sensibilización a los empleados de la organización con el fin de concienciar y motivar acerca de las implicaciones, beneficios, importancia y obligaciones que implica la implementación del SGC en la organización y de su propia participación en el desarrollo y óptimo cumplimiento del mismo.

Identificación de procesos y responsabilidades para el logro de las metas, Se elaborará la planificación de las políticas y objetivos de calidad, las metas e indicadores de seguimientos, se identificarán los responsables de los procesos, y se dará inicio en la elaboración del manual de calidad.

Documentación, Se elaborará la documentación relacionada con la planificación del SGC; manual de calidad, plan de calidad, procedimientos obligatorios, registros básicos requeridos en la NTC-ISO 9001-2000, caracterización de procesos, mapa de procesos y todos aquellos que sean de

obligatorio cumplimiento del SGC, incluyendo los que la organización considere necesarios para el desarrollo de su propio beneficio.

Implementación del SGC, Se realizará difusión al personal de la organización de los documentos y registros relacionados con el SGC, capacitando al personal en su entendimiento, manejo y proceso de gestión.

Auditoría interna, Se realizará una auditoría interna para determinar las no conformidades del sistema, dando como resultado un informe según la NTC-ISO 19011:2002.

Plan de mejora continua, Se elabora un plan de acción de mejora, con el fin de dar solución a los hallazgos obtenidos en la auditoría interna.

5.3.7. Mapa de procesos

La elaboración del mapa de procesos tuvo lugar el día 15 de octubre de 2007, mediante reunión efectuada en las instalaciones de PHARVET LTDA.

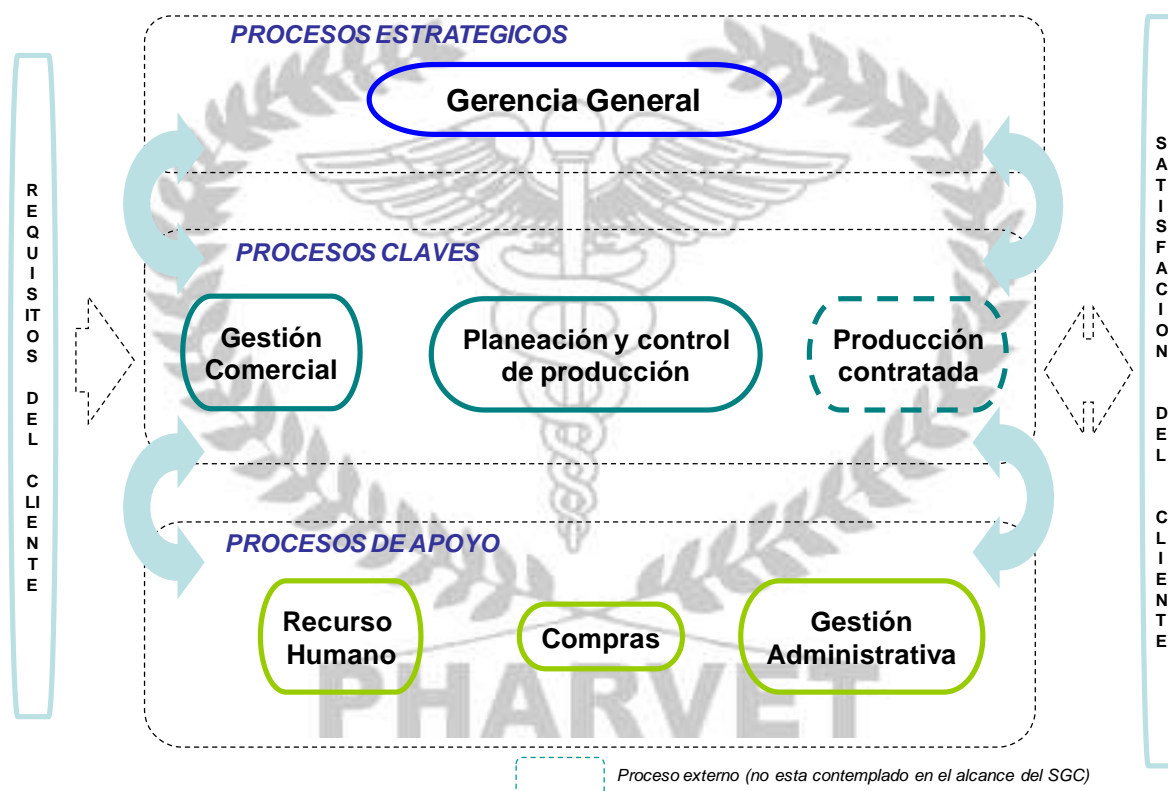
Fue necesario para su construcción enfocar a todos los presentes hacia el concepto básico de enfoque en procesos, pilar fundamental de la NTC-ISO 9001:2000; en seguida se dejó muy claro la necesidad de identificar todo aquellos procesos que hacen parte de la gestión que desarrolla la organización para captar las necesidades del cliente y entregarle en forma de productos y servicios a ellos, procurando siempre satisfacer dichas necesidades, manteniendo siempre un sistema de retroalimentación continua que procura siempre mejoras continuas enfocadas en los objetivos y metas del SGC pensando siempre en el beneficio común tanto para la empresa como para sus clientes.

Se destacaron tres clasificaciones de procesos que soportan el SGC dentro de la organización, definidos así:

- **Procesos estratégicos:** Aquellos que constituyen guías y directrices para los procesos claves y los procesos de apoyo
- **Procesos claves:** Aquellos que tienen impacto en el cliente final creando valor para éste.
- **Procesos de apoyo:** Aquellos que dan apoyo a los procesos clave. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos, siendo éstos los que soportan los demás procesos de la organización.

Luego se establecieron y clasificaron los procesos de la organización, se identificó el flujo de estos mismo y se destacó la interacción entre los grupos de procesos mediante flechas en doble sentido que nos indica la interacción mutua de los procesos, retroalimentándose y creando un ciclo continuo de información que establece un sistema coordinado y dinámico en una idea de mejora continua entre los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad.

En la siguiente figura se puede apreciar el resultado final del Mapa de procesos de PHARVET LTDA.



Fuente: Autor del proyecto

5.3.8. Caracterización de los procesos

La descripción documentada de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad se aprecia en las caracterizaciones de procesos donde se facilita la comprensión de los procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de la calidad.

La metodología empleada para crear las caracterizaciones del sistema fue mediante un proceso que inicio con actividades individuales a cargo de los responsables de los procesos, en donde se les pidió que identificarán los siguientes puntos que posteriormente serian revisados por el comité de calidad, estos son:

- **Nombre del proceso:** Identifica el nombre del proceso a caracterizar.
- **Objetivo del proceso:** Descripción corta del proceso

- **Responsable del proceso:** Quién es el principal responsable de la gestión del proceso.
- **Recursos utilizados:** Suministros, insumos y materiales utilizados para el desarrollo del proceso
- **Documentos propios del proceso:** Lista de documentos generados en el proceso.
- **Cumplimiento de requisitos de la norma y legales:** Numerales de la norma a los que está relacionado el proceso y requisitos legales aplicables.
- **Procesos proveedores:** Procesos que suministran la información.
- **Elementos de entrada para el proceso:** Información o datos que utiliza el proceso para el desarrollo de sus actividades.
- **Procesos clientes:** Procesos que se ven afectados como resultado de cada actividad.
- **Elementos de salida del proceso:** Información, productos o datos generados como resultado del proceso.
- **Actividades o etapas del proceso:** Descripción clara de las actividades pertinentes del proceso.
- **Controles (método de seguimiento):** Actividad que permite realizar seguimiento y monitoreo para asegurar que se cumpla con el objeto.
- **Mecanismos de Seguimiento y Mediciones:** Parámetros existentes para realizar un mayor control.

Ya teniendo identificados los elementos que conformarían las caracterizaciones, se convocó a una reunión con todos los líderes y responsables de los procesos. Se debatieron uno por uno cada proceso de la organización, escuchando a las partes involucradas y las que sugerían elementos que contribuyeron a complementar la documentación de los procesos. Aunque surgieron algunos inconvenientes según la primera versión planteada en dicha reunión, mediante la primera auditoría interna se evidenció su no conformidad con el sistema, adaptándose posteriormente y dejando listo así su constitución e implementación en la organización

En el anexo D se puede observar la caracterización de los procesos de PHARVET LTDA.

5.3.9. Conformación del comité de calidad

Mediante reunión del 8 de octubre de 2007 se evidenció el compromiso de la alta dirección frente al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuando se conformó de manera formal el COMITÉ DE CALIDAD de la organización, siendo como miembros los responsables de los procesos que conforman el sistema.

El comité de calidad fue conformado por la Gerente General, el Gerente nacional de ventas, Director de Recursos, Director Técnico y el Director Científico. Algunas de las directrices, funciones y responsabilidades que adquirió el comité fueron:

- Aprobación del manual de calidad y sus modificaciones.
- Aprobación de los procedimientos y formatos.
- Aprobación de la estrategia general de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobación de cronogramas para las reuniones del comité de calidad, la difusión de la política de la calidad, la ejecución de auditorías internas y la realización de la revisión del sistema por parte de la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para apoyar la operación y seguimiento del sistema.
- El comité se reunirá de ordinario los viernes de la segunda y cuarta semana de cada mes.
- Las decisiones serán tomadas por mayoría.

Posteriormente en el cierre de la reunión se dictaminó por votación unánime la designación del representante de la dirección y Coordinador de Calidad al Director de Recursos el cual adquirió aparte de sus funciones y responsabilidades idóneas del cargo que desempeña, las siguientes:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Las reuniones celebradas por el comité, junto con las decisiones tomadas por sus miembros quedan bajo acta de comité de calidad controlada y manejada por el Coordinador de Calidad. *Ver anexo D Designación del representante de la dirección*

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La etapa de documentación se diseñó según estándares, requisitos y necesidades de la NTC-ISO 9001:2000 y de la organización, que garantizaran para PHARVET LTDA. la calidad en sus procesos para la buena prestación de sus servicios. Hacen parte en su mayoría manuales, procedimientos, instructivos, registros y formatos para los cuales se organizó una pirámide estructural que muestra de una manera más fácil la comprensión de la estructura que se adoptó dentro del Sistema de Gestión de Calidad en PHARVET LTDA., pudiéndose apreciar en la siguiente figura:



Figura 5. Estructura Documental PHARVET LTDA.
Fuente: Autor del proyecto

Buscando normalizar, estandarizar, y controlar documentación del SGC en PHARVET LTDA. se consideraron algunos puntos:

- Establecer los parámetros que deben cumplir los documentos de PHARVET LTDA. dentro del SGC, los cuales se contemplan en “control

de documentos AC-001” para los procesos documentados y en “Control de registros AC-001” para los formatos

- Configurar un sistema para administrar la documentación mediante la codificación de la documentación.
- Definir las unidades y el Sistema Internacional de Unidades a emplear para la elaboración de cualquier documento en PHARVET LTDA.
- Establecer los lineamientos para la distribución de documentos.

Con lo anterior se crearon unos lineamientos y definiciones generales para el correcto uso de estos documentos, cabe mencionar las más relevantes:

- El proceso de Identificación de las necesidades de creación y modificación de documentos y registros
- El responsable de la aprobación de los documentos es la Gerente General.
- El Coordinador de Calidad junto con la persona responsable de una actividad, son las más indicada para redactar el procedimiento pertinente, está ultima junto con la gerente general son los encargados de la revisión de dichos documentos
- Los originales serán firmados con bolígrafo negro indeleble.
- La firma debe estar avalada por la fecha.
- La custodia de los documentos originales es responsabilidad de Aseguramiento de la calidad
- A los departamentos implicados se les distribuirá copias autorizadas, debidamente enumeradas y documentadas en un formato de control “Listado de distribución”.
- El aseguramiento de la Calidad emitirá y controlara los códigos que identifican cada procedimiento en cada una de las áreas.
- El código asignado a un documento será específico para cada documento y no podrá ser usado en otro.

- No es permitido sacar copias de una copia autorizada, excepto en los Batch Récord de fabricación y de acondicionamiento, los formatos de control y registro de operaciones
- Evitar tachones y enmendaduras

Todo documento debe poseer las siguientes características. En la carátula del documento deberá incluirse la siguiente información en su encabezado:

 PHARVET	TÍTULO		CÓDIGO
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENTE: XX.YY.ZZ
FIRMA	FIRMA	FIRMA	REVISIÓN: XX.YY.ZZ
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	VERSIÓN: XX
CARGO	CARGO	CARGO	PÁGINAS: X/Y
FECHA	FECHA	FECHA	

Tabla 5. Encabezado de documentación

Logotipo de la empresa: identificación grafica de PHARVET LTDA.

Título: Donde se escribe el nombre del documento

Código: espacio para escribir la estructura código asignado al documento

Vigencia: fecha en la cual entra en funcionamiento dicho documento

Revisión: fecha en la cual será revisado el documento

Versión: número de la versión del documento

Página: número de páginas que tiene el documento

Adicionalmente todos los documentos a excepción de las especificaciones y los Batch record llevan la siguiente información:

Elaboró – Revisó - Aprobó

Firma: espacio designado para la firma

Nombre: Espacio para escribir el nombre legible

Fecha: espacio para indicar la fecha de la firma

Y en la parte final del documento las siguientes tablas:

HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES				
CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	MOTIVÓ DE CAMBIO	RESPONSABLE

Tabla 6. Histórico de documentación

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN			
FECHA	COPIA	ÁREA	RESPONSABLE

Tabla 7. Listado de distribución de documentación

ANEXOS	
CÓDIGO	NOMBRE

Tabla 8. Anexos de documentación

HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES: descripción de las modificaciones que sufre el documento a través del tiempo. Incluye el código antes de la actualización, fecha, versión, motivó por el cual fue actualizado y el responsable de la actualización.

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN: áreas o departamentos que requieran copia del documento. Incluye la fecha, la copia que puede ser ORIGINAL o COPIA CONTROLADA, el área en donde se encuentra y el responsable de su tenencia.

ANEXO: Incluye tablas, formatos, gráficas, diagramas, etc. Debe incluir su código y nombre respectivo de identificación.

La documentación se codificará según las áreas a que correspondan así:

CÓDIGO	ÁREA
AC-0000	Aseguramiento de Calidad
DT-0000	Dirección Técnica
VT-0000	Ventas y Mercadeo
AD-0000	Administración
GG-0000	Gerencia general

Tabla 9. Codificación de documentos

La numeración será consecutiva en la medida que se vayan implementando los documentos.

Para el manejo de los formatos, tendrán la misma codificación del documento origen precedido por la letra F; cuando el documento utiliza más de un formato se identificará con un número que se le adiciona al número de la versión separado por un guión. Los formatos no llevaran firmas de elaboración, revisión ni aprobado, se manejará su actualización con la versión y la fecha de próxima revisión.

La codificación de los formatos para las diferentes áreas quedó establecida de la siguiente manera:

CÓDIGO	ÁREA
FAC-0000	Aseguramiento de Calidad
FDT-0000	Dirección Técnica
FVT-0000	Ventas y Mercadeo
FAD-0000	Administración

Tabla 10. Codificación de registros

Se estableció un tipo de codificación especial para algunos otros documentos de importancia, siendo estos:

CÓDIGO	DETALLE
MC	Manual de calidad
MF&R	Manual de funciones y responsabilidades
CP	Caracterizaciones de procesos
MIT	Manual interno de trabajo
PSO	Programa de salud ocupacional

Tabla 11. Codificación otros documentación

El Coordinador de Calidad es el responsable de mantener actualizado el listado maestro de documentos, teniendo en cuenta que las versiones que están circulando coincidan con las versiones vigentes tanto de documentos y registros. Este control está descrito en los procedimientos de control de documentos y registros, en donde se consigna la información pertinente a:

- Almacenamiento
- Recuperación
- Acceso
- Tiempos en archivos muertos y activos, y su ubicación en cada estado
- Responsable de cada documento y/o registro.

6.1. Listado maestro de documentos

La documentación elaborada para el control y registro del Sistema de Gestión de PHARVET LTDA., fue el siguiente:

PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO	NOMBRE
MC	MANUAL DE CALIDAD

MF&R	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
CP	CARACTERIZACIONES DE PROCESOS
MIT	MANUAL INTERNO DE TRABAJO
PSO	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL
AC-001	CONTROL DE DOCUMENTOS *
AC-002	CONTROL DE REGISTROS *
AC-003	REVISIÓN DE BATCH RECORD
AC-004	ELABORACIÓN DE CONTRATOS
AC-005	INSPECCIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTO TERMINADO
AC-006	INSPECCIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES
AC-007	AUDITORÍAS EXTERNAS
AC-008	AUDITORÍAS INTERNAS *
AC-009	TOMA Y MANEJO DE MUESTRAS DE RETENCIÓN
AC-010	REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE ESTABILIDAD
AC-011	REVISIÓN DE ARTES
AC-012	PROCEDIMIENTOS DE PERSONAL
AC-013	FIRMÁS AUTORIZADAS
AC-014	ACCIONES PREVENTIVA *
AC-015	ACCIONES CORRECTIVA *
DT-001	INGRESO Y EGRESO DE LAS BODEGAS
DT-002	LAVADO DE MANOS
DT-003	CONTROL DE PLAGAS
DT-004	MANEJO DE ETIQUETAS
DT-005	RECEPCIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTO TERMINADO
DT-006	MANEJO DE BASURAS
DT-007	DESTRUCCIÓN DE MATERIALES RECHAZADOS
DT-008	CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS
DT-009	LIMPIEZA DE ÁREAS
DT-010	ALISTAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE EMPAQUE PARA MANUFACTURA DE PRODUCTOS
DT-011	DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO
DT-012	MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

DT-013	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS
DT-014	MANEJO Y GENERACIÓN DE NO CONFORMIDADES *
DT-015	RETIRO DEL PRODUCTO DEL MERCADO
DT-016	SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTOS
DT-017	ORDENES DE PRODUCCIÓN Y PLANEACIÓN DE PRODUCCIÓN
DT-018	ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE LOTE Y VENCIMIENTO
DT-019	ELABORACIÓN DE LOTES PILOTO

Tabla 12. Listado maestro de documentos

**Documentos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad*

Para poder proporcionar evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados logrados por el Sistema de Gestión de Calidad se creó el siguiente listado de registros documentados incluyendo los mandatorios por el Sistema de Gestión de Calidad y otros que soportan los procedimientos propios de la empresa.

REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE
FAC-001	LISTADO DE DOCUMENTOS
FAC-002	LISTADO DE REGISTROS
FAC-003	REVISIÓN DE BATCH RECORD PARA LIBERACIÓN DE PRODUCTO
FAC-004	FORMATO DE CHEQUEO DE CONTRATOS DE PRODUCCIÓN Y ANÁLISIS
FAC-005-1	FORMATO DE INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA
FAC-005-2	FORMATO DE INSPECCIÓN DE MATERIAL DE ENVASE Y EMPAQUE
FAC-005-3	FORMATO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO
FAC-006-1	FORMATO DE INSPECCIÓN A PROVEEDORES
FAC-006-2	FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
FAC-007	FORMATO DE AUDITORÍAS EXTERNAS
FAC-008	FORMATO DE AUDITORÍAS INTERNAS
FAC-009	FORMATO TOMA Y MANEJO DE MUESTRAS DE

	RETENCIÓN
FAC-010	REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE ESTABILIDAD
FAC-011	REVISIÓN DE ARTES
FAC-012-1	FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACIÓN
FAC-012-2	EVALUACIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN
FAC-012-3	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
FAC-014	FORMATO ACCIONES PREVENTIVA
FAC-015	FORMATO ACCIONES CORRECTIVA
FDT-004	ETIQUETAS DE IDENTIFICACIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTO TERMINADO
FDT-005	FORMATO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTO TERMINADO
FDT-007	FORMATO ACTA DE DESTRUCCIÓN
FDT-008-1	FORMATO CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
FDT-008-2	RESULTADOS DE LA CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
FDT-008-3	FORMATO REPORTE DE MAL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
FDT-009	FORMATO DE LIMPIEZA DE LAS ÁREA DE PHARVET LTDA.
FDT-010	ALISTAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE EMPAQUE PARA MANUFACTURA DE PRODUCTOS
FDT-011	FORMATO DE CONTROL DE DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO
FDT-012	FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS
FDT-013	FORMATO DE REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS
FDT-014	FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDAD
FDT-015	FORMATO DE RETIRO DE PRODUCTOS DEL MERCADO
FDT-016	SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTOS
FDT-017	ORDENES DE PRODUCCIÓN Y PLANEACIÓN DE PRODUCCIÓN
FDT-018	ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE LOTE Y VENCIMIENTO
FDT-019	ELABORACIÓN DE LOTES PILOTO
FGG-001	FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
FAD-001	FORMATO ENCUESTA POS-VENTA

Tabla 13. Listado maestro de registros

6.2. Manual de calidad

Este documento es la descripción de las disposiciones generales adoptadas por PHARVET LTDA. para obtener la calidad en sus productos o servicios, discriminando las responsabilidades, los recursos utilizados, los controles existentes y la documentación pertinente para la gestión de la Calidad. Su elaboración fue teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 4.2.2 de la norma NTC ISO9001:2000.

El manual de calidad de PHARVET LTDA. se presenta en el anexo F

6.3. Procedimiento de personal

El procedimiento de personal describe las actividades relacionadas con la gestión del personal de la empresa, desde la identificación de las necesidades de personal, hasta la selección, inducción y capacitación del mismo. El director de Recursos es el encargado de definir los perfiles de cada cargo, los cuales están descritos en el “Manual de funciones MF&R”.

6.4. Manual de funciones

PHARVET LTDA. constituyó su manual de funciones y responsabilidades donde se logro describir claramente los cargos de la compañía los cuales deben cumplir los niveles mínimos de educación, habilidades, formación y experiencia también como sus responsabilidades y funciones propias de su labor a desempeñar dentro de la organización.

El manual de funciones y responsabilidades de PHARVET LTDA. se presenta en el anexo G

Adicionalmente, se documentaron los procedimientos exigidos por la norma y los requeridos para el funcionamiento de la organización en los cuales se estandarizan las diferentes funciones, como deben hacerse y los documentos pertinentes para verificar que las actividades productiva, directivas, administrativas, de calidad, etc. Los procedimientos documentados se muestran en el numeral 6.1 de este documento.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Finalizada la etapa inicial de planificación, capacitación y documentación contando así con las herramientas y datos necesarios para dar inicio al proceso de implementación del SGC, se dio inicio considerando a su vez que es la etapa en la cual se debe difundir y aplicar todos los preceptos y documentos elaborados anteriormente.

La etapa de implementación comenzó de manera implícita durante las capacitaciones del personal y en la misma secuencia que se desarrollo el cronograma; se presentaron las propuestas de documentación que fueron estudiadas, probadas y evaluadas por el personal responsables y directamente involucrado.

Posteriormente al cabo de la culminación de las capacitaciones se realizaron reuniones grupales e individuales con cada unos de los responsables y personal a cargo de documentos y registros, realizando la divulgación de los modelos finales, su modo de manejo y control, retroalimentándose las sugerencias e ideas que surgieron nuevamente durante este proceso con los empleados, fomentando en todo momento la cultura de la mejora continua.

Durante todo este proceso surgieron notables mejoras que fueron aplicadas de manera informal, que dieron como resultado la aprobación final de los mismos tanto de los propios responsables de la elaboración de la documentación como también de los encargados del diligenciamiento y control de los mismos.

7.1. Proceso de implementación

El procedimiento que se llevó a cabo para la correcta divulgación de lo platicado con respecto a la implementación, desarrollo y control del SGC en PHARVET LTDA. fue el siguiente:

- A medida que se iban creando la documentación del sistema teniendo como propósito cumplir fielmente los requisitos de la norma y los de la empresa, pero proporcionando de manera fácil y amigable su diligenciamiento y manejo dentro de la organización, los borradores de adjuntaron en las carpetas compartidas a través de la red interna de computo, proporcionando importantes aportes en sugerencias y modificaciones que proporcionaban los directos involucrados en los procesos respectivos, surgiendo finalmente las propuestas finales que se presentarían en el consejo de calidad.
- Se realizaron reuniones personalizadas con cada unos de los responsables de los procesos para dar a conocer la documentación aprobada, su forma de vinculación con el sistema y la importancia del control y seguimiento de los mismos para el desarrollo del sistema.
- Se dieron a conocer al personal de PHARVET LTDA. los procedimientos documentos de requisito de la NTC-ISO 9001:2000 a su vez con los de BPM y los de ley.
- Actividades de seguimiento, control y formación en la diligenciamiento y manera apropiada de seguir y llevar los documentos y registros respectivamente dentro de los procesos se llevaron a cabo durante un periodo prudente antes de la coordinación de fechas para las auditorías internas.

- Se evidenciaron y tomaron acciones sobre cada procedimiento con el fin de llevar un mejor control y seguimiento de los mismos y a su vez surgiendo ideas que dieron paso mejorar estos durante el proceso de implementación
- Se evidenció la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el desarrollo interno de los procesos propuestos, mediante la medición de los indicadores de gestión que proporcionaron datos reales del estado del sistema. El consolidado de los resultados de la medición de los indicadores se muestra en el anexo H mientras que la encuesta post-venta realizada para evaluar el indicador de satisfacción de los clientes se puede apreciar en el anexo J.

8. AUDITORÍA INTERNA

Al culminar el proceso de implementación, surge la necesidad de evaluar la eficacia del SGC en PHARVET LTDA. es por eso que a través de auditorías internas organizadas dentro de la organización se coordinó el control y verificación de la conformidad del SGC con base a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000. Teniendo en cuenta los requisitos de este proyecto se organizaron dos auditorías internas que abarcan todos los procesos de la organización, con el fin de proporcionar evidencia del estado del sistema y rendir un informe detallado de sus debilidades, oportunidades y fortalezas que a su vez soportan un plan de mejoramiento que será de vital importancia para la revisión por la alta dirección en el procesos de alistamiento y preparación para la certificación.

Las auditorías tendrían como duración dos días, en los cuales se abarcaría todo el cronograma de eventos culminando con la presentación de informes de conclusiones y hallazgos. La primera de ellas fue organizada los días 13 y 14 de marzo, mientras que la segunda comprendió los días 10 y 11 de abril. Ambas Auditorías internas estuvieron a cargo del Coordinador de Calidad y el Director Técnico de la compañía.

8.1. Objetivos de las auditorías

- Dar evidencia del cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000
- Proporcionar oportunidades de mejora en los procedimientos y el sistema auditado
- Evaluar la debilidades, oportunidades y fortalezas del sistema frente a los requisitos exigidos

- Proporcionar evidencia de la conformidad de sus procedimientos y controles de seguimiento según sus políticas, objetivos y metas.

8.2. Procedimiento de auditorías internas

El desarrollo de las auditorías internas debe cumplir las siguientes etapas:

8.2.1. Programación de auditoría

Este consiste en realizar un programa detallado de las actividades a desarrollar de acuerdo a las propias necesidades del sistema a auditar junto con la información del equipo auditor, criterios de auditoría, requisitos, auditados, recursos, fechas y tiempos.

8.2.2. Alistamiento

En esta se preparan el equipo auditor con los elementos y recursos necesarios para dar comienzo a la auditoría. Entre los cuales se encuentra:

- Elaboración de la agenda de auditoría
- Alistamiento de documentos de soportes y validación de los requisitos exigidos del sistema
- Alistamiento de formatos de registro para la ejecución de la auditoría

Las agendas de auditorías realizadas en el periodo del 13 al 14 de marzo y el 10 y 11 de abril respectivamente, se presentan a continuación:

Tabla 14. Agenda de primera auditoría interna

DIA	HORA	ACTIVIDAD	REQUISITO NTC-ISO 9001:2000	PARTICIPAN
13 MAR. 2008	8:00 A.M. – 8:30 A.M.	REUNIÓN APERTURA	-	AUDITORES Y RESPONSABLES DE LOS PROCESOS
	8:30 A.M. – 10:30 A.M.	CP-002 GESTIÓN COMERCIAL	7.2 - 8.2.1 -5.2	GERENTE NACIONAL DE VENTAS
	10:30 A.M. – 12:30 M	CP-004 RECURSO HUMANO	6.2 - 5.5.1 - 6.4	DIRECTOR DE RECURSOS Y DIRECTOR TÉCNICO
	12:30 M – 1:30 P.M.	ALMUERZO	-	-
	1:30 P.M. – 5:30 P.M.	CP-003 PLANEACIÓN Y CONTROL DE PRODUCCIÓN	6.3 - 7.1-7.5 - 7.6 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3	DIRECTOR TÉCNICO Y JEFE DE BODEGA
14 MAR. 2008	8:30 A.M. – 12:00 M	CP-006 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4.2.3 - 4.2.4 - 8.2.2 - 8.5.2 - 8.5.3	DIRECTOR TÉCNICO, DIRECTOR CIENTÍFICO Y DIRECTOS DE RECURSOS
	12:00 M – 1:00 P.M.	ALMUERZO	-	-
	1:00 P.M. – 3:30 P.M.	CP-005 COMPRAS	7.4	RECEPCIONISTA Y GERENTE GENERAL
	3:30 P.M. – 5:00 P.M.	CP-001 GERENCIA GENERAL	5.0 - 6.1 - 8.5.1 - 8.4	GERENTE GENERAL
	5:00 P.M. – 5:30 P.M.	REUNIÓN DE CIERRE	-	AUDITORES Y RESPONSABLES DE LOS PROCESOS

Tabla 15. Agenda de segunda auditoría interna

DIA	HORA	ACTIVIDAD	REQUISITO NTC-ISO 9001:2000	PARTICIPAN
10 ABR. 2008	8:00 A.M. – 8:30 A.M.	REUNIÓN APERTURA	-	AUDITORES Y RESPONSABLES DE LOS PROCESOS
	8:30 A.M. – 10:30 A.M.	CP-002 GESTIÓN COMERCIAL	7.2 - 8.2.1 -5.2	GERENTE NACIONAL DE VENTAS
	10:30 A.M. – 12:30 M	CP-004 RECURSO HUMANO	6.2 - 5.5.1 - 6.4	DIRECTOR DE RECURSOS Y DIRECTOR TÉCNICO
	12:30 M – 1:30 P.M.	ALMUERZO	-	-
	1:30 P.M. – 5:30 P.M.	CP-003 PLANEACION Y CONTROL DE PRODUCCIÓN	6.3 - 7.1-7.5 - 7.6 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3	DIRECTOR TÉCNICO Y JEFE DE BODEGA
11 ABR. 2008	8:30 A.M. – 12:00 M	CP-006 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4.2.3 - 4.2.4 - 8.2.2 - 8.5.2 - 8.5.3	DIRECTOR TÉCNICO, DIRECTOR CIENTÍFICO Y DIRECTOS DE RECURSOS
	12:00 M – 1:00 P.M.	ALMUERZO	-	-
	1:00 P.M. – 3:30 P.M.	CP-005 COMPRAS	7.4	RECEPCIONISTA Y GERENTE GENERAL
	3:30 P.M. – 5:00 P.M.	CP-001 GERENCIA GENERAL	5.0 - 6.1 - 8.5.1 - 8.4	GERENTE GENERAL
	5:00 P.M. – 5:30 P.M.	REUNIÓN DE CIERRE	-	AUDITORES Y RESPONSABLES DE LOS PROCESOS

8.2.3. Práctica de auditoría

En esta etapa se llevó a cabo los puntos de la agenda de auditoría, comenzando con la reunión de apertura, recolección de evidencias de no conformidades del Sistema de Gestión y la reunión de cierre con su respectivo reporte de hallazgos.

Cabe mencionar que en la segunda auditoría realizada se inició la intervención para cada uno de los procesos auditados, revisando en primera instancia los hallazgos encontrados por la primera auditoría, verificación y validando las acciones de mejora según el plan de mejoramiento dando cumplimiento así de un seguimiento y control de las no conformidades del sistema.

8.2.4. Reporte de Hallazgos

Culminado el proceso de auditoría es preciso rendir el correspondiente informe de auditoría, el cual es presentado en la reunión de cierre haciendo parte las evidencias de las no conformidades del sistema, las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en los procesos auditados.

8.3. Primera auditoría interna

La primera auditoría interna se llevó a cabo los días 13 y 14 del mes de marzo de 2008, en los cuales el grupo auditor lo conformó el Coordinador de Calidad y el Director Técnico, teniendo como objetivo de la auditoría: la verificación de la conformidad ante los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001:2000, su correcta implementación, eficacia y eficiencia en procesos, productos y servicios.

El alcance de la auditoría abarca todos los procesos del sistema. Los resultados de la auditoría interna se presentan a continuación:

Fortalezas del sistema de calidad

- El manejo de los indicadores de gestión que son llevados por los diferentes procesos, sus responsables y personal a cargo.
- El compromiso general de los miembros de la organización sobre la importancia de la calidad en la prestación de sus servicios y elaboración de los productos con el único fin de otorgar al cliente la mayor satisfacción de sus necesidades y requisitos.
- La documentación base fundamental del sistema, que soporta de forma clara, concisa y precisa los procesos que interactúan en el sistema.
- Los registros de control y seguimiento de los procesos, los cuales dan evidencia clara de la efectividad del Sistema de Gestión en la organización.
- Los programas de capacitación junto a su efectividad en el personal de la organización.
- El control logrado dentro del área de bodega sobre las materias primas y producto terminado.
- La identificación de las necesidades de los clientes, llevando consigo un logro importante de captación de nuevos mercados y oportunidades de mejora en el área de mercadeo y ventas.

Aspectos por mejorar

- Un personal muy selecto que ha presentado unos pequeños inconvenientes con respecto al manejo, control y desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión. Para ello lograr aclararle sus dudas y Gestionar los medios para captar dichos inconvenientes.
- Direccionar los procesos y evidenciar su interacción dentro de un sistema basado en un ciclo PHVA.
- Un compromiso más enfocado hacia el seguimiento y control del Sistema de Gestión a cargo de la Alta Dirección de la compañía.
- Aclarar al personal administrativo conceptos sobre la importancia que conlleva el manejo de registros y documentos en el Sistema de Gestión de calidad.

Hallazgos de auditorías

- Gestión Administrativa: Se evidenció la falta de claridad en la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión Calidad expuestá en las caracterizaciones. Requisito 4.2.2. c.
- Compras: Se evidenció una versión no autorizada del FAC-005-1 *Formato de inspección de materias primas*, FAC-005-2 *Formato de inspección de material de envases y empaques*. Requisito 4.2.4.

- Compras: No se logra evidenciar claramente la evaluación de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Requisito 7.4.1.
- Compras: No se da cumplimiento a la inspección necesaria para asegurarse del producto comprado este conforme con las especificaciones. Requisito 7.4.3.
- Gerencia general: No se evidenció la revisión por la alta dirección sobre los resultados parciales del sistema en su primer trimestre. Requisito 5.6.1.
- Planeación y control de producción: Existe evidencia de falta de identificación de materias primas, envases, etiquetas y producto terminado en el área de bodega. Requisito 7.5.3.
- Planeación y control de producción: No se ha llevado el control y seguimiento de los dispositivos de seguimiento y de medición del área de bodega. Requisito 4.2.4.
- Recurso humano: En el documento de funciones y responsabilidades de personal no se encuentra evidencia clara de las competencias con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para todos los cargos. Requisito 6.2.1.
- Recurso humano: Se detectaron algunas fallas en el personal de bodega y de compras sobre el conocimiento de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad en la organización. Requisito 6.2.2. d.

- **Gestión comercial:** No se evidencia la medición del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad en relación a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Requisito 8.2.1.

Seguimiento y levantamiento de las no conformidades

Los hallazgos encontrados durante la auditoría fueron solucionados en un plazo acordado con los responsables de los procesos y posteriormente validados por el auditor responsable dando cumplimiento a la primera auditoría del Sistema de Gestión.

El plan de mejoramiento continuo puede ser apreciado en el anexo I

8.4. Segunda auditoría interna

La segunda auditoría interna se llevó a cabo los días 10 y 11 del mes de abril de 2008, en los cuales el grupo auditor lo conformó el Coordinador de Calidad y el Director Técnico, teniendo como objetivo la auditoría: la validación del levantamiento de las no conformidades encontrada en la anterior auditoría, la efectividad del plan de mejoramiento, la verificación de la conformidad ante los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001:2000, la eficacia y eficiencia en los procesos.

El alcance de la auditoría abarca todos los procesos del sistema. Los resultados de la auditoría interna se presentan a continuación:

Fortalezas del sistema de calidad

- La organización mostró de manera muy significativa su compromiso con el sistema dando solución rápida y efectiva a las no conformidades encontradas por la primera auditoría interna del Sistema de Gestión de calidad.
- Los miembros de la organización se mostraron mucho más comprometidos y enfocados sobre su papel e importancia en el Sistema de Gestión de calidad
- El personal de bodega mostró un avance significativo demostrando su nivel de competencia y efectividad frente a los requisitos de la norma.
- Nuevamente la documentación y registros del sistema mostraron estar conformes con los requisitos del sistema.

Aspectos por mejorar

- La alta dirección evidenció nuevamente su falta de compromiso frente a la revisión y control del sistema, pudiendo establecer un compromiso más estrecho con sus responsabilidades en el proceso que lo identifica.
- El proceso de compras muestra inconvenientes en la efectividad del control de registros y seguimiento de los proveedores, por eso es preciso capacitar al personal a cargo y cumplir con las competencias requeridas en el proceso.

- Un control más efectivo sobre el ingreso y salida de cualquier elemento en área de bodega, haciendo más fácil el manejo de su identificación y control por parte del personal a cargo.

Hallazgos de auditorías

- Compras: Persiste la falta de claridad en el registro de evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Requisito 7.4.1.
- Planeación y control de producción: Persiste la evidencia de falta de identificación de materias primas, envases, etiquetas y producto terminado en el área de bodega. Requisito 7.5.3.
- Gerencia General y Gestión administrativa: El control de la medición de los objetivos de calidad presentan algunos inconvenientes en cuanto a su correcto registro y seguimiento. Específicamente el indicador satisfacción del cliente. Requisito 5.4.1.
- Gerencia General: Evidenciándose la falta de determinación, recopilación y análisis de datos con respecto a la idoneidad y eficiencia de los proveedores. Requisito 8.4. d

Seguimiento y levantamiento de las no conformidades

Los hallazgos encontrados durante la auditoría serán solucionados en un plazo acordado con los responsables de los procesos y posteriormente validados por el auditor responsable dando cumplimiento a la segunda auditoría del Sistema de Gestión.

El plan de mejoramiento continuo puede ser apreciado en el anexo I

9. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

Las oportunidades de mejora fueron establecidas en el plan de acciones de mejora de común acuerdo por los miembros del Comité de Calidad.

Las acciones tomadas y el informe de resultados de verificación sobre las actividades de seguimiento y cierre de las no conformidades del sistema según hallazgos de las auditorías estuvieron establecidos según los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

Por lo menos una acción correctiva por cada no conformidad del Sistema de Gestión establecida en la auditoría fue puesta en acción, surgiendo a su vez acciones de mejora, responsables de su desarrollo, fechas de inicio, límite y cierre de esta manera dando solución definitiva a las no conformidades.

La forma práctica como se llevó a cabo dicho proceso fue mediante reuniones celebradas con los responsables de los procesos, el Coordinador de Calidad y los trabajadores implicados en los hallazgos, pudiendo de este modo escuchar sus versiones y postular ideas de mejora y compromiso frente a la no conformidad.

Una vez identificado todos los elementos que conformaron la aparición y reincidencia de las no conformidades encontradas en las auditorías, se procedió a plantear las acciones y esfuerzos para su levantamiento.

El Coordinador de Calidad verificó y controló el proceso de las acciones tomadas frente a las no conformidades, emitiendo los levantamientos de éstas en consecuencia de los procesos de corrección, prevención y mejora.

Las evidencias de las acciones implementadas fueron consignadas en los planes de mejoramiento continuo (*ver anexo I*).

VALIDACIÓN DE OBJETIVOS PLAN DE PROYECTO

OBJETIVO	ENTRE LAS PAGINAS
Establecer y determinar el desempeño actual de la empresa, permitiendo analizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.	47 - 50
Dar a conocer al personal de la organización, las generalidades del SGC, mostrando sus características, procesos e implicaciones.	50 - 53
Determinar los procesos y las responsabilidades para el logro eficaz de la implementación Sistema de Gestión de la Calidad.	53 - 64
Elaboración de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, tal como manual de calidad y de funciones, instructivos, procedimientos, documentos y registros exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.	65 - 75
Implementar los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO	76 - 78

9001, con la participación de directivos y empleados.	
Llevar a cabo la primera auditoría interna, con el fin de controlar y verificar el cumplimiento del SGC	79 - 86
Elaborar el plan de acciones de mejoras resultado de la primera auditoría interna, dando solución a las no conformidades y observaciones.	91 - 92
Llevar a cabo la segunda auditoría interna, con el fin de controlar y verificar el cumplimiento del SGC	79 – 83 87 - 90
Elaborar el plan de acciones de mejoras resultado de la segunda auditoría interna, dando solución a las no conformidades y observaciones.	91 - 92

Tabla 16. Validación de objetivos del plan de proyecto

CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de PHARVET LTDA. le permite garantizar el cumplimiento de los requisitos no solos exigidos en la NTC ISO 9001:2000 sino los de sus clientes y los suyos propios; ya que de manera muy notoria se logro evidenciar grandes cambios positivos en la manera de realizar los procesos administrativos y productivos de la organización.
- La experiencia laboral en modalidad de practica empresarial dio muchos frutos de manera personal, emocional, profesional y económica, pero sin duda lo mejor de haber tenido la oportunidad de estar una organización como PHARVET LTDA. fue el compartir con la gente en su ambiente laboral, donde las buenas costumbres, el buen trato, la manera de decir las cosas y la forma de delegar funciones son elementos que solo se aprenden y ratifican con el contacto y vivencia como empleado.
- El seguimiento de sus procesos mediante auditorías, planes de mejoramiento y seguimiento y control de indicadores de gestión fueron unos de los logros más significativos para la alta dirección de PHARVET LTDA. donde no solo se mantiene un Sistema de Gestión establecido, sino que se consolida un ciclo de mejora continua que permite a la organización desde todos sus procesos hacerse cada vez más completos y eficaces en el cumplimiento óptimo de sus planificaciones estratégicas hacia sus clientes y la misma organización.
- El direccionamiento que se dio hacia los procesos de la organización, motivó de manera positiva a la Alta dirección, para que ampliara dicha

gestión a otros procesos diferentes los cuales se están promoviendo su control, manejo y seguimiento. Estos procesos son Facturación, Cartera, Laboratorio de estabilidades y contabilidad.

- La cultura de la calidad basada en documentación en instructivos, procedimientos y registros fue un aporte de gran envergadura que hizo promover el control interno de los resultados de Gestiones de compra, producción, ventas, recaudos, gestión técnica, gestión científica y administrativa en la organización, haciendo más coordinado sus esfuerzos y actitudes frente a las políticas y objetivos de PHARVET LTDA.
- La implementación de un Sistema de Gestión dentro de una organización implica grandes esfuerzos y recursos, fuera de romper los paradigmas que tienen consigo dicho sistemas en cuanto a su complejidad y requisitos en documentación. No obstante la formación recibida a lo largo del proceso universitario como ingeniero industrial mostró las competencias adquiridas que llevaron de manera satisfactoria la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en PHARVET LTDA.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa seguir fomentado la cultura de la calidad, basándose en el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente y manteniendo siempre presente la palabra COMPROMISO como fundamento en lo que hacen para la organización y si mismos.
- Seguir con los programas de capacitación del personal, fomentando la superación y emprendimiento educacional de los empleados y miembros de la organización, no solo con temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad sino con otros como Buenas practicas de manufactura, programas de salud ocupacional y riesgos laborales, y temas de interés en general.
- Cumplir con los planes de mejoramiento continuo del sistema, manteniendo el sistema funcionando correctamente y preparado para la re-certificación de sus procesos.
- La alta dirección debe asumir un mayor compromiso dentro de la organización, pues aunque estuvieron dispuestos desde un principio con el proceso de implementación, finalmente aunque siempre se contó con los recursos necesarios la presencia en capacitaciones y el proceso de implementación fueron en algunas ocasiones ausentes.
- Hacer uso de la herramientas que les brinda el Sistema de Gestión de Calidad para poder dar cumplimiento de los requisitos y necesidades de sus

clientes y adicionalmente la medición de la satisfacción de estos con respecto a la calidad de sus productos y servicios.

- Se recomienda contratar una auditoria externa conformada por personal ajeno a la organización donde se puedan mirar desde otra perspectiva imparcial el estado del sistema antes de la presentación ante el ente certificador, donde se puedan mirar desde otra perspectiva imparcial el estado del sistema.
- Se recomienda volver a reconsiderar la conformación de la política de calidad, dado que la actual es un tanto extensa y no logra ser cubierta por los objetivos de calidad en toda su extensión.
- Con el objetivo de lograr mantener un mejor control dentro de la organización con respecto a los procesos que la conforman, se recomienda establecer unos indicadores más confiables y específico que se logren identificar claramente con los procesos del sistema.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC. 2005
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9004. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para las auditorías de calidad NTC ISO 19011. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- DIPLOMADOS ESCUELA DE QUÍMICA. Memorias del diplomado en gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2006.
- Selection and use of ISO 9000:2000 family of standards. International Organization for Standardization [en línea]. Disponible en Web: <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/understand/selection_use/selection_use.html> [Consulta: 2 de marzo de 2007].

- Documentos de orientación serie ISO 9000, Icontec Internacional [en línea].
Disponible en Web:
<<http://www.icontec.org.co/MuestraContenido.asp?ChannelId=44>>
[Consulta: 18 de febrero de 2007].
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN,.
Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos
de investigación. NTC 1486 quinta actualización. Bogotá, ICONTEC, 2000.

ANEXO A

PRODUCTOS PHARVET LTDA.

PRODUCTOS PHARVET LTDA.

PRODUCTO	REG. ICA	ACTIVO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	CATEGORÍA	ESPECIES	PRESENTACIONES
AMOXIPHAR	4973 DB	Amoxicilina Trihidrato	50 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 20 g Sobres x 100 g Sobres x 500 g
CIPROPHAR 10%	4322 DB	Ciprofloxacina HCl	10 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 20 g Sobres x 100 g Sobres x 1000 g
CIPROPHAR 25%	EN TRAMITE	Ciprofloxacina HCl	25%	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g
DOXIPHAR 25%	6619 MV	Doxiciclina Hyclato	25 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g
SULPHARVET	4485 DB	Sulfadiazina sodica Trimetoprim	38 % 10 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 20 g Sobres x 40 g Sobres x 100 g Sobres x 1000 g
SULPHARVET PREMIX	4484 DB	Sulfadiazina sodica Trimetoprim	60 % 15 %	Polvo para mezclar con el alimento	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g Sobres x 5000 g
TIANPHAR	6162 MV	Tianfenicol	50 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 20 g Sobres x 100 g Sobres x 1000 g
TIANPHAR PREMIX		Tianfenicol	50 %	Polvo para mezclar con el alimento	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g
LIVERPROT PREMIX	6573 MV	Silimarina Cynara Colina	10 % 15 % 30 %	Polvo para mezclar con el alimento	Protector hepático	Avicultura	Sobres x 1000 g
MAX-IM-VIT	5071 DB	Vitamina A Vitamina D3 Vitamina C Vitamina E Vitamina B2 Vitamina B6	2.500.000 UI 250.000 UI 30 % 15 % 2 % 2 %	Polvo para disolver en el agua de bebida	Multivitaminico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 20 g Sobres x 100 g Sobres x 1000 g
LONGIVER	6230 MV	Ivermectina	3.15 %	Solución inyectable	Endo y ectoparacida	Ganadería	Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 500 ml
COLSUPRIX	8926 SL	Sulfato de Colistina	10.0%	Polvo para mezclar con el alimento	Promotor de crecimiento	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g Sobres x 5000 g Sobres x 10000 g
FLORVET 5%	6649 MV	Florfenicol	5.0%	Polvo para mezclar con el alimento	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g Sobres x 5000 g Sobres x 10000 g

TILMIVET	6540 MV	Tilmicosina Fosfato	20.0%	Polvo para mezclar con el alimento	Antibiótico	Avicultura y Porcicultura	Sobres x 1000 g
CARBIMID	6669MV	Dipropionato de imidocarb	12.0%	Polvo estéril para reconstituir	Hemoparasiticidas	Ganadería y mascotas	Frasco x 10 ml Frasco x 20 ml Frasco x 40 ml Frasco x 80 ml
COBREX	6082 MV	Edta de Cobre y calcio	7.5%	Emulsión inyectable	Reconstituyente	Ganadería	Frasco x 10 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml
COMPLEX .55	6646 MV	Cianocobalamina tiamina hcl nicotinamida menonina	0.05% 5.5% 10.0% 0.5%	Solución inyectable	Reconstituyente antianemico	Ganadería	Frasco x 5 ml Frasco x 10 ml Frasco x 30 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml
DOLOMEX G.A.	7214 MV	Meloxicam	2.0%	Solución inyectable	Aine	Másctotas	Frasco x 10 ml Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml
EDIFOZ 22%	6751 MV	Toldinfos sodico yoduro potasio sulfato zinc sodio magnesio	¿?	Solución inyectable	Reconstituyente	Ganadería y porcicultura	Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml
ENERVAC	6310 MV	Propilengicol niacina sulfato MG	80.0% 2.0% 10.9%	Solución oral	Control de Cetosis	Ganadería	Frasco x 300 ml Frasco x 500 ml Frasco x 1000 ml Frasco x 2000 ml
IVERZENOL	6593 MV	Ivermetina Zeranol	1.0% 1.0%	Solución inyectable	Endo y Ectoparaticida Anabolico	Ganadería	Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml
BETAFEROL H	7282 MV	Betacaroteno Vitamina E	1.5% 2.25%	Solución inyectable	Promotores Reproduccion	Ganadería y porcicultura	Frasco x 10 ml Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml
ACIDO PANGAMICO VITAMINA B12	7316	Acido Pangamico Cianocobalamina Aspartato Magnesio	0.15% 0.25% 2.0%	Solución inyectable	Reconstituyente	Ganadería y mascotas	Frasco x 10 ml Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml
OXYMYZIN	7313 MV	Oxitetraciclina	20.0%	Solución inyectable	Antibiótico	Ganadería	Frasco x 10 ml Frasco x 20 ml Frasco x 50 ml Frasco x 100 ml Frasco x 250 ml

ANEXO B

CLIENTES PHARVET LTDA.

CLIENTES PHARVET LTDA.			ALVARO GOMEZ	13827661	BUCARAMANGA	BERNARDO GONZALEZ	79645169	BOGOTA
CLIENTE	NIT	CIUDAD	ALVARO GUTIERREZ	17034669	BOGOTA	BIOSEGURIDAD & S. LTDA.	804.011.276-1	BUCARAMANGA
ACEBEDO SILVA	890.209.157-6	BUCARAMANGA	ALVARO PINZON	19125509	BOGOTA	C.I ZOBEM S.A.	800.137.166-5	SOLEDA-ATLANTI CO
ACONDESA S.A.	890.103.400-5	SOLEDA-ATLANTI CO	ALVARO RAMOS	16.626.736-8	CALI	CAMPOS E HIJOS	830.036.291-3	BOGOTA
ADENSA S.A.	815.003.216-4	PALMIRA	ALVARO RICO	19090014	VILLET	CARIOCA S.A.	8500863-6	BUGA
ADIMIX DE COLOMBIA S.A	900.046.622-4	MEDELLIN	ALVARO SAA	6064882	CALI	CARLOS ANDRES GUTIERREZ-SERVIVET	6445516-0	SAN PEDRO
AGRICOL S.A.	890.315.430-6	CALI	AMADO KARDUSS	877201	SINCELEJO	CARLOS FERNANDO RODRIGUEZ	11405725	CAQUEZA
AGRICOLOMBIA LTDA.	830.091.222-9	BOGOTA	AMANDA SANCHEZ	31831020	CALI	CARLOS FERNANDO RONCANCIO	13615533	PIEDRECUESTÁ
AGROAVICOLA CALIDAD	830.142.692-7	BOGOTA	ANA OFELIA RODRIGUEZ	24110601	DUITAMA	CARMEN PIÑEROS	20567874	FUSA
AGROAVICOLA SAN MARINO	830.016.868-7	BOGOTA	ANDRES CANO	79156784	CUCUTA	CARMIÑA WANDURRAGA	20229498	BUCARAMANGA
AGROCENTRO LA VEGA	794336280	LA VEGA	ANDRES QUINTERO	19332101	BOGOTA	CASA GANADERA	1192574	LA DORADA
AGROCOSUR	12111956-0	NEIVA	ANGELA GARZON	55.165.166-2	NEIVA	CASTIBLANCO MANTILLA	830.002.172-9	BOGOTA
AGRODAR	830.135.419-3	BOGOTA	ANTONIO GONZALEZ	13479573	CUCUTA	CECILIA ESPAÑA	27.959.454	BUCARAMANGA
AGROINDUSTRIA UVE	860.065.624-5	BOGOTA	ARMANDO PACHECO G.	13358252	BUGA	CECILIA OSUNA	20879043	FUSA
AGROMUNDO LTDA.	815.003.861-5	PALMIRA	ASERAGRO EL RANCHO	832.006.074-0	VILLET	CERAVI EQUIPOS Y SOLUCIONES LTDA.	830.055.888-0	BOGOTA
AGRONEIVA	813.001.696-	NEIVA	AVICOLA CAMPESTRE	860.023.726-8	BOGOTA	CESAR BERNAL	63707755	MONTERIA
AGROPECUARIA LA FINCA	23607507	ARBELAEZ	AVICOLA CHINA S.A.	802.021.352-7	BARRANQUILLA	CLAUDIA PINILLA	22579133	BARRANQUILLA
AGROPECUARIA LA VACA	832.007.663-	SOACHA	AVICOLA EL MANANTIAL E.U.	830.116.936-9	BOGOTA	CODISAGRO E.U.	830.040.015-2	BOGOTA
AGROPECUARIA LATINOAMERICANA	817002461-5	BUCARAMANGA	AVICOLA LA ROMANA	830.511.613-9	CALI	COLAVES S.A.	804.008.789-5	BUCARAMANGA
AGROVETERINARIA ANOLAIMA	19360573	ANOLAIMA	AVICOLA LOS CAMBULOS	860.058.831-4	BOGOTA	COLOMBIANA DE INCUBACION COMERCIALIZADORA LOS TRES LIVANOS	860.037.943-0	BOGOTA
AGROVETERINARIA EL PATO	832003952	SOACHA	AVICOLA MILUC	800.134.497-4	BOGOTA	CONCENTRADOS ESPARTACOS LTDA.	800.159.629-8	BUCARAMANGA
AGROVETERINARIA MUNDO AGRICOLA	17651940-3	FLORENCIA	AVICOLA NAPOLES	800.056.642-1	CALI	CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.	822.004.544-5	VILLAVICENCIO
ALVARO REY BECERRA	13806632	BUCARAMANGA	AVICOLA SAN ANGEL E.U.	830.147.226-0	SOACHA	COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO VENCEDOR	860.522.164-1	BOGOTA
ALBERTO CHAVES	2849937	CUNDINAMARCA	AVICOLA SAN ROQUE Y CIA LTDA.	830.501.238-7	SAN PEDRO	CTELCA S.A	811.004.354-2	BOGOTA
ALBERTO FLECHAS	468354	ZIPAQUIRA	AVICOLA SANTA MARIA/SEÑOR ALDEMAR LOZANO	16.341.671-3	TULUA	DARIO SANABRIA	3015109	FOMEQUE
ALEXANDRA ROMERO	40442482-9	MELGAR	AVICOLA SANTA PAULA	830.057.052-5	BOGOTA	DECNO LTDA.	830.042.086-4	BOGOTA
ALFREDO CARO	6744578	BOGOTA	AVICOLA TABACAL	830.096.256-1	BOGOTA	DEPOSITO SALES MANAURE	5.967.367-8	NEIVA
ALFONSO CRUZ	11372439-5	FLORENCIA	AVICOLAS INTEGRADAS S.A.	815.004.344-3	BUGA	DIALCOL	830.048.040-7	BOGOTA
ALGECIRAS S.A.	860.023.863-8	BOGOTA	AVICULTURA INTEGRAL S.A.	830.515.037-4	BUGA	DIEGO RUMIER	2.571.751	BUGA
ALIMENTOS AVICOLAS S.A.	890.301.999-3	BUGA	AVICULTURA TECNICA S.A.	800.188.270-1	MONTERIA	DINALVET	832.010.527-0	BOGOTA
ALIMENTOS DEL GALPON S.A.	890.316.597-1	CALI	AVIMOL S.A.	890.204.199-2	BUCARAMANGA	DISTRAVES	5541828	BUCARAMANGA
ALIRIO GALEANO	3207602-5	GIRARDOT	AVISIN LTDA.	890.209.028-4	BUCARAMANGA			
ALVARO ENRIQUE MADERO	17012667	BOGOTA	AVITENSA S.A.	830.118.457-1	BOGOTA			

DISTRIBUIDORA FUSAGRO LTDA.	800.167.185-3	FUSA	HECTOR VARGAS SIERRA	13.804.343-1	PIEDECUESTÁ	JORGE TRUJILLO GARCIA	12100925	NEIVA
DISTRIGAL F.P	9532918-1	CHIQUINQUIRA	HERIBERTO OSPINA	19150334	BOGOTA	JORGE RODRIGUEZ VILLADA	2530434	CALI
DISVET DEL LLANO	17349172-1	GRANADA - META	HERNANDO BERMUDEZ	277836	GUADUAS	JOSE BENITO PABON	91176069	BUCARAMANGA
DROGAVET	16717822-4	CALI	HERNANDO JIMENEZ	13801254	BUCARAMANGA	JOSE LUIS FORERO	830.022.095-5	BOGOTA
ECOCAMPO LTDA.	802.014.207-8	BARRANQUILLA	HERNANDO MATEUS	91151517	BUCARAMANGA	JUAN CARLOS GARZON	79286172	BOGOTA
EDGAR HOLGUIN RIVERA	16.600.824	CALI	HERNANDO TORRES	14243331	FUSA	JUAN CARLOS PEDRAZA	13494697	CUCUTA
EDUARDO MELO	11386394-3	FUSA	INAVES FUENTERRABIA	890.701.492-0	BOGOTA	JUAN CARLOS SAA	16657652	CALI
EDWIN BUITRADO	39.323.924	BOGOTA	INCUBADORA SANTANDER	890.200.474-5	BUCARAMANGA	LABORATORIO S.F.C LTDA.	830.001.242-1	BOGOTA
ELBER SARMIENTO	79574047	BOGOTA	INCUBAN LTDA.	800.203.436-1	BOGOTA	LEILA PORRAS	23740564-0	FUSA
EMPOLLACOL S.A.	832.001.292-7	BOGOTA	INDUPOLLO S.A.	890.939.736-7	CARTAGENA	LLANO AGRICOLA	822.002.221-2	BOGOTA
ENRIQUE HERRERA	2.847.138	FUSA	INDUSTRIAS PIMPOLLO DEL CARIBE S.A.	890.104.719-3	BARRANQUILLA	LOGRAR LTDA.	85.449.039-4	BOGOTA
FABIO ESCOBAR	71610396	CALI	INSUAGRO DEL CAFE LTDA.	816.004.921-7	PEREIRA	LUIS ALFONSO HERNANDEZ	3.022.181-0	VILLAVICENCIO
FABIPOLLO	808.001.557-6	FUSA	INSUMOS PARA AVES	807.008.132-8	CUCUTA	LUIS ARCENIO ORTIZ	5.542.566	BUCARAMANGA
FAVIO GALEANO	14.224.863	BOGOTA	INVERSIONES AGROPECUARIA MARIN HERNANDEZ	822.000.566-9	SAN MARTIN - META	LUIS EDUARDO MURCIA	1.677.181	CAQUETA
FERNANDO CASTILLO	11.405.865	CHIPAQUE	INVERSIONES AVESUR LTDA.	813.011.680-5	NEIVA	LUIS PIÑEROS	11.377.915	FUSA
FERNANDO RAMOS	12093788-7	NEIVA	INVERSIONES FUTURISTA PGB Y CIA LTDA.	830.132.937-3	BOGOTA	LUISA FERNANDA TORRES	80.223.245	FUSA
FERNANDO TORRES	14243331	FUSA	INVERSIONES MUNDO MARINO	802.023.207-6	BOGOTA	LUZ HILDA MEJIA MEJIA	73307839-0	BOGOTA
FERNANDO TREJOS	7691182	NEIVA	INVERSIONES SOGA	800.222.689-9	MEDELLIN	LUZ MILA RAMIREZ	31204871	SIBATE
FERNANDO VILLEGAS	70066487-1	VILLETA	INVERSIONES TRIBILIN LTDA.	890.942.986-8	ITAGUI	M. GOMER	800.146.549-0	CALI
FRANCISCO SERRANO	5-541828	BUCARAMANGA	IVAN SANCHEZ TORRES	79137031	BUCARAMANGA	MADECHEM S.A.	800.169.966-8	BOGOTA
FREDY TORRES	11407405	CAQUEZA	ITALCOL S.C.A.	860.026.895-8	BOGOTA	MARCOS GUTIERREZ	11389395	FUSA
FUSAGRO CAMPERO LTDA.	900.023.085-1	FUSA	J.C MARTINEZ & CIA S EN C	830.110.144-5	BOGOTA	MARIA MARTINEZ	36.530.667-7	SANTA MARTA
GABRIEL QUIÑONEZ	91218371-6	ANAPOIMA	JAIME GONZALEZ	3024445	SANTA MARTA	MARINA GUTIERREZ	26468077-0	NEIVA
GABRIEL ZARATE	162541	BOGOTA	JAIRO RONALDO LOPEZ	12745912	PASTO	MARITZA GONZALEZ	60.408.986	CUCUTA
GARMAN NIETO	79296132	BOGOTA	JAIRO TAUTIVA	81740056	PASCA	MARLON TORRADO	13.478.400	AYAPEL - CORDOBA
GERARDO BOLIVAR	80498979	FUSA	JAVIER DELGADO	82389602	FUSA	MARTHA LILIANA OCAMPO GIL	38.864.546-5	BUGA
GIOVANY MURILLO	80499372	MELGAR	JESUS COLMENARES	9518413	DUITAMA	MARTHA LUCIA ESPINOSA	38241586	CALI
GLORIA ABADIA DEL CAMPO	29562551-3	CALI	JESUS ENRIQUE SIERRA GOMEZ	830.099.106-9	CALI-VALLE	MÁSCOTAS Y PET'S DISTRIBUCIONES LTDA.	830.099.106-9	BOGOTA
GRANJA EL PARAISO	890.302.046-4	CALI	JHAIRLEN GARCIA	71774156	SAGUN-CORDOBA	MAURICIO VARGAS	11.384.456-5	GIRARDOT
GRANJA GUASIMOS	800.336.051-2	FUSA	JORGE ELIESER BELTRAN	11325934	CUMARAL-META	MAURICIO ZAPATA	79.265.998	LA VEGA
GUILLERMO RUEDA	11379393	FUSA	JORGE NEGRINIS VANEGA	85.449.039-4	SANTA MARTA	MELBA VARELA DE MONTOYA	29.990.064	BOGOTA
HANS FRIEBE	85456669	SANTA MARTA	JORGE ORTUA	71243245	FUSA	MILENA JORDAN	63.507.499	FUSA
HECTOR GOMEZ	19294312	BOGOTA				MILENA PORRAS	52424361	BOGOTA

NAMEN NASSAR	2.842.066	MADRID	ROSALBA GALINDO DE SARMIENTO	27.936.459-2	NEIVA
NELSON CRUZ ROJAS	1734081-2	PUENTE QUETAME	RUTH BADILLO	63330801	BUCARAMANGA
NELSON GARCIA	11.521.337	LA VEGA	SANTIAGO MARTINEZ	91250412	BUCARAMANGA
NESTOR CORTES CARDONA	1301204	CALI	SAUL CIFUENTES	20364321	FUSA
NESTOR CORTES GONZALEZ	16.677.019	CALI	SERAVICOLA LTDA.	805.019.641-5	BUGA
NESTOR VERGARA	4.277.459.00	TIBASOSA	SERGIO VILLEGAS	11385025	FUSA
NORBERTO GONZALEZ	13.213.036.00	CUCUTA	SERVICAMPO	3016569-1	FOMEQUE
NUTRIAVICOLA S.A.	891.301.549-6	BUGA	SUPERAGRO LTDA.	800.047.821-5	BUGA
NUTRINAL LTDA.	890402800	CARTAGENA	SURTICAMPO	38243547-8	IBAGUE
NUTRIENTES DEL VALLE LTDA.	800.040.139-8	BUGA	TASSO S.A.	800.137.769-6	BOGOTA
NUTRIMAX	63330801	BUCARAMANGA	TIENDA PECUARIA	832.008.863-4	FOMEQUE
OLGA LUCIA TOVAR	20485431	CHIA	ULLOA MARTINEZ	860.072.496-8	CALI
ORTIZ RAMON	11371455	MELGAR	UNIVERSAL AVICOLA & CIA S.EN C.	805.004.030-1	CALI
OSCAR BELTRAN	19433421	GIRARDOT	VETERINARIA EL ESTÁBLO	80275268-8	VILLETA
OSCAR HERRERA OTONIEL TAFOUR Y COMPAÑIA S.C.	3221069	UBAQUE	VETERINARIA LA RES, LUIS M. SIERRA	13823482-6	BUCARAMANGA
PABLO ROA	4.331.065	FUSA	VETERINARIA SAN JUAN	91275361	BUCARAMANGA
PAVOS LA PAZ LTDA.	860.067.959-6	BOGOTA	VICTOR SANCHEZ	11383839	FUSA
PICOS Y CACHOS LTDA.	808.000.386-9	LA MESA	WALTER FRIEBE	4.979.946-9	SANTA MARTA
PIMPOLLO S.A.	891.401.858-9	ZARAGOZA-CARTAGO VALLE	WILLIAM CORTEZ	12112242	NEIVA
POLLO ANDINO	860.076.820-1	BOGOTA	ZARATE ASOCIADOS & CIA S. EN C.S.	70138858	MEDELLIN
POLLO FIESTÁ		BOGOTA	YOLANDA ROMERO	20.837.311-1	CALI
POLLOS EL BUCANERO S.A	800.197.463-4	CALI	YORLANDIS MURCIA	17674119	SAN VICENTE DEL CAGUAN
PRODUCTOS AVICOLAS Y AGROINDUSTRIALES DE COLOMBIA LTDA.	900035817-6	BUCARAMANGA	ZARATE ASOCIADOS & CIA S. EN C.S.	830.120.695-4	BOGOTA
RAFAEL HERRERA-COMPAÑIA INVERSIONES ACUARIO	800.080.813-5	FUSA			
RAFAEL SEGURA	80499469-3	FUSA			
RAMON ORTIZ	2964299	FUSA			
RAMON PRADO	14200296	BOGOTA			
RITO SANCHEZ	1018142	VILLAVICENCIO			
ROBERT FRIEBE	8545054	SANTA MARTA			
ROBERTO LOZADA	12112425	NEIVA			

ANEXO C

CAPACITACIONES PHARVET LTDA.

CERTIFICACIÓN DE NORMA ISO 9001

CERTIFICAR CONSISTE EN QUE UN ORGANISMO COMPETENTE CERTIFIQUE QUE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LA ISO 9001.

LA CALIDAD MÁS ALLÁ DE LA CERTIFICACIÓN

LA CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001 ES UN PASO MÁS HACIA EL CAMINO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL, PORQUE LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA ES UN CAMINO SIN FIN

OPCIÓN A: ISO 9001:2000: CERTIFICACIÓN POR 3 AÑOS DE LOS PROCESOS ESCOGIDOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN A TRAVÉS DE UNA DE LAS ENTIDADES CERTIFICADORAS AUTORIZADAS:

ICONTEC
BVOI
SGS

PHARVET LTDA
Proyectamos una farmacología especializada

Para poder desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, la palabra clave es:

COMPROMISO



SEDE

PHARVET LTDA, Carrera 49c # 91-31
PBX: 57 (1) 53 31814 - Fax: 57 (1) 834 6685
A.A: 94729 - Bogotá - D.C. - Colombia
E-mail: pharvetltda@msn.com

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PHARVET LTDA PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA 2007



13 AÑOS DE FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA



PHARVET®

NTC ISO 9000:2000

POR QUÉ EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD?

CONFIABILIDAD EN PRODUCTOS O SERVICIOS
 CUMPLIR REQUISITOS
 REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE LA NO CALIDAD
 PREVENCIÓN DE LAS FALLAS
 CREDIBILIDAD EN LA EMPRESA

¿QUÉ ES ASEGURAMIENTO LA CALIDAD?

TODAS LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS Y SISTEMÁTICAS IMPLEMENTADAS Y DEMOSTRABLES DENTRO DEL SISTEMA DE CALIDAD, PARA ENTREGAR LA CONFIANZA ADECUADA DE QUE UN PRODUCTO O SERVICIO CUMPLIRÁ CON LOS REQUISITOS DE CALIDAD.

ES UN PROGRAMA TÉCNICO QUE INVOLUCRA A LAS ÁREAS RELACIONADAS CON LA GENERACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS

CALIDAD

REGLA FUNDAMENTAL
 ESCRIBIR QUE DEBE SER HECHO
 HACER LO QUE ESTA ESCRITO.
 VERIFICAR SI LO QUE FUE ESCRITO ESTÁ CUMPLIÉNDOSE
 MANTENER REGISTRO DE LO QUE FUE HECHO

ISO: INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

ENTIDAD NO GUBERNAMENTAL
 CREADA EL 23/02/47
 ELABORA NORMAS DE APLICACION SU SEDE ESTÁ EN GINEBRA - SUIZA
 PARTICIPAN MAS DE 90 PAISES
 REPRESENTA EL 95% DE LA PRODUCCION INDUSTRIAL DEL MUNDO INTERNACIONAL, MEDIANTE COMITÉS TÉCNICOS
 FEDERACION DE ORGANISMOS NORMATIVOS NACIONALES



NORMAS DE LA VERSIÓN 2000

ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.
 ISO 9001:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.
 ISO 9004:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO.
 ISO 19011:2002. RECOMENDACIONES SOBRE AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

"DOCUMENTO DESCRIPTIVO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES ADOPTADAS POR LA EMPRESA PARA OBTENER LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS. DISCRIMINANDO LAS RESPONSABILIDADES, LOS RECURSOS UTILIZADOS, LOS CONTROLES EXISTENTES Y LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD".

PROCEDIMIENTOS

LOS PROCEDIMIENTOS SE USAN PARA ESPECIFICAR QUIEN HACE QUÉ, CUANDO SE HACE Y QUE DOCUMENTOS SE USAN PARA VERIFICAR QUE LAS ACTIVIDADES DE CALIDAD SON EJECUTADAS COMO SE EXIGE.

INSTRUCTIVOS / INSTRUCCIONES DE TRABAJO

LOS INSTRUCTIVOS/INSTRUCCIONES DE TRABAJO SE USAN PARA DETALLAR CÓMO DEBE DESEMPEÑARSE UNA TAREA PARTICULAR DONDE LA AUSENCIA DE DICHAS INSTRUCCIONES AFECTARÁ NEGATIVAMENTE LA CALIDAD.

REGISTROS

LOS REGISTROS SE USAN PARA OFRECER SEGURIDAD/EVIDENCIA QUE SE HA LOGRADO LA CALIDAD REQUERIDA DEL PRODUCTO/SERVICIO Y QUE SE HA LLEVADO A LA PRÁCTICA CORRECTAMENTE EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA.



CICLO DEMNG



7.5 Producción y Prestación del Servicio (continuación)

Propiedad del Cliente

Debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar bienes de propiedad del estudiante o padres (incluye también información)

Preservación del Producto

La organización debe preservar la conformidad del producto; identificación, manipulación, protección.

Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición

- Determinar el seguimiento y la medición a realizar, necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio.
- Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados.

Verificar la calidad de las pruebas de evaluación de estudiantes

Mejora (8)

8.1 Generalidades

Debe planificar e implementar procesos de mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto,
- Asegurar conformidad del SGC,
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema.

8.2 Seguimiento y Medición

- De la satisfacción del padre y estudiante.
- De las auditorías internas. (exige procedimiento documentado)
- De los procesos.
- Del producto y/o servicio de formación.

8.3 Control del Servicio/Producto no-conforme

Asegurarse de los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

Control del proceso de formación de estudiantes

PHARVET LTDA

Proyectamos una farmacología especializada

8.4 Análisis de Datos

- Establecer un método para determinar la efectividad del sistema.
- Identificar puntos donde se puedan realizar mejoras.
- Recolectar datos respecto a: la satisfacción del estudiante, conformidad con los requisitos del sistema, características y tendencias de los procesos, proveedores.

8.5 Mejora

Mejorar continuamente la eficacia del sistema; basado en política de calidad, objetivos, resultado de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección)

- Acciones correctivas. Exige procedimiento documentado
- Acciones preventivas Exige procedimiento documentado

Alineación con el Plan de Mejoramiento Institucional

Análisis de resultados de evaluación de estudiantes, docentes y la institución



SEDE

PHARVET LTDA, Carrera 49c # 91-31
 PBX: 57 (1) 53 31814 - Fax: 57 (1) 634 6685
 A.A: 94729 - Bogotá - D.C. - Colombia
 E-mail: pharvetltda@msn.com

**ENFOQUE Y
 CARACTERÍSTICAS
 DE MODELOS DE
 GESTIÓN DE
 CALIDAD
 ISO 9001:2000
 PHARVET LTDA
 PROYECTAMOS UNA
 FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA
 2007**



PHARVET®

NTC ISO 9001:2000

Requisitos Generales (4.1)

- La organización debe definir los procesos necesarios para asegurar que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos del cliente.
- Establecer un sistema de gestión de calidad que cubra los requisitos de la norma.
- El sistema debe ser implementado, mantenido y MEJORADO por la institución.

Requisitos de la Documentación (4.2)**4.2.1 Generalidades**

La documentación debe incluir: declaración documentada de la política de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y registros requeridos.

4.2.2 Manual de Calidad

Debe incluir: alcance del sistema, procedimientos documentados y descripción de la interacción entre los procesos del sistema.

4.2.3 Control de Documentos

Los documentos del sistema deben controlarse lo que involucra: aprobación de documentos, revisión, actualización, identificación de cambios, disponibilidad de los documentos. EXIGE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO.

4.2.4 Control de Registros

Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia. Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. EXIGE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO.

Responsabilidad de la Dirección (5)**5.1 Compromiso de la Dirección**

Debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC así como de la mejora Continua. *Rol del Consejo Directivo*

5.2 Enfoque al Cliente

Asegurarse que los requisitos del estudiante se determinen, se cumplen y se AUMENTA la satisfacción.

5.3 Política de Calidad

Que sea adecuada, incluye compromiso de cumplir con los requisitos, de mejora continua, proporcione marco para revisar objetivos, y que sea comunicada, entendida y revisada.

5.4 Planificación

Se realiza planificación para cumplir con requisitos del sistema y que se mantiene su integridad.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

- Debe definir responsabilidades y autoridades y comunicárselas dentro de la organización.
- Nombrar representante de la dirección.
- Establecer procesos de comunicación apropiados en la organización.

5.6 Revisión por la Dirección

Revisar el SGC a intervalos definidos. Consejo Directivo

Gestión de los Recursos (6)**6.1 Provisión de Recursos**

Debe proporcionar recursos para implementar, mantener y mejorar el sistema y AUMENTAR la satisfacción del padre y estudiante.

6.2 Recursos Humanos

El personal debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Debe:

- Determinar competencia.
- Proporcionar formación.
- Evaluar la efectividad del entrenamiento.
- Mantener registros.
- Concientizar e involucrar al personal

6.3 Infraestructura

Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria (espacio de trabajo, equipos para los procesos, servicios de apoyo)

6.4 Ambiente de Trabajo

Debe definir e implementar aspectos humanos y físicos en el ambiente de trabajo.

- Condiciones de higiene y seguridad.
- Método de trabajo.
- Ética laboral.
- Condiciones ambientales.

Lo que no está bajo su control, debe gestionarse ante la Secretaría.

Realización del Producto (7)**7.1 Planificación de la realización del producto**

Debe planear e implementar los procesos necesarios para la prestación del servicio.

7.2 Procesos Relacionados con el Estudiante

- Se deben determinar los requisitos especificados por el estudiante, los no establecidos por el estudiante pero necesarios y los legales y reglamentarios.
- Debe revisarse que los requisitos estén definidos, se tiene capacidad para cumplir, se mantienen registros.
- Debe determinar e implementar disposiciones eficaces para establecer comunicación con el cliente

7.3 Diseño y Desarrollo *Diseño curricular: planeación y validación.***7.4 Compras**

- Se deben controlar los procesos de compra y evaluación de proveedores.
- Se debe tener información clara del producto comprado.

7.5 Producción y Prestación del Servicio**Control de Prestación del Servicio**

Debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio en condiciones controladas, incluye:

- Información respecto a las características del servicio.
- Instrucciones de trabajo.
- Uso de equipo apropiado.
- Actividades de liberación y entrega.

Validación de Procesos

Debe establecer:

- Criterios para la revisión y aprobación de procesos.
- La aprobación de equipos y calificación del personal.
- Uso de métodos y procedimientos específicos.
- Requisitos de registros.
- Revalidación.

Identificación y Trazabilidad

- Debe identificar el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento.

Identificación de estudiantes y eventos

- Identificación del servicio por medios adecuados.



ANEXO CAPACITACIONES PHARVET LTDA.



ANEXO D

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS “GERENCIA GENERAL”

CP-001

ELABORO	REVISO	APROBÓ
FELIPE AUGUSTO REY DIRECTOR DE RECURSOS	LACIDES SERRANO DIRECTOR CIENTÍFICO	NUBIA E. ORTEGÓN GERENTE GENERAL

VIGENTE	01.01.08
REVISIÓN	01.01.09
VERSIÓN	1
PAGINAS	1

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Gestionar el proceso estratégico basado en la planificación y disposición de los recursos necesarios para el desarrollo del SGC	Gerente General	EQUIPO Y MAQUINARIA Celular, teléfono, vehículo, papelería, computador. INFRAESTRUCTURA oficina	5.0 - 6.1 - 8.5.1 - 8.4	Todos los documentos del SGC

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	- Informes de gestión de procesos - Necesidades y requerimientos de los procesos	PLANEAR - Política, Objetivos y metas - Planificación de las partidas presupuestales - Planeación estratégica - Necesidades de la organización HACER - Comunicación interna y externa - asignación de responsables - Asignar los recursos - Realizar la implementación de la planeación estratégica - Analizar los requerimientos de los procesos y sus necesidades	- Política y Objetivos de Calidad Revisados - Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos - Recursos Asignados - Controles de documentación y registros	Todos los procesos
Gestión Administrativa	- Encuestas - Auditorías Internas - No conformidades - Acciones preventivas - Acciones correctivas - Acciones de mejora	- Comunicación interna y externa - asignación de responsables - Asignar los recursos - Realizar la implementación de la planeación estratégica - Analizar los requerimientos de los procesos y sus necesidades	- Plan de Acción de Mejoramiento	Gestión Administrativa
Recurso humano	- Evaluaciones de desempeño - Capacitaciones - Competencias laborales	VERIFICAR - Verificar la implementación del SGC - Revisar las provisiones de recursos y su utilización - Hacer seguimiento del cumplimiento de las metas - Verificar el cumplimiento de las necesidades y requerimientos	- Plan de formación - Necesidad de Personal - Resultados administrativos y operativos	Recurso humano
Cliente	- Necesidades y expectativas de los clientes	ACTUAR - Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora - Analizar los resultados y estados del Sistema de Gestión de calidad.	- Planes de mercadeo	Gestión comercial

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	REGISTROS
Cumplimiento de los indicadores : $\frac{\# \text{ de indicadores alcanzados}}{\# \text{ total de indicadores}} \times 100$	Todos los Registros del Sistema de Gestión de calidad

PHARVET®

PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS "GESTIÓN COMERCIAL"

CP-002

ELABORO	REVISO	APROBÓ		VIGENTE	01.01.08
				REVISIÓN	01.01.09
FELIPE AUGUSTO REY DIRECTOR DE RECURSOS	LACIDES SERRANO DIRECTOR CIENTÍFICO	NUBIA E. ORTEGÓN GERENTE GENERAL		VERSIÓN	1
				PAGINAS	1

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Realizar las Gestiones comerciales de distribución y venta de productos de la compañía, tomando los requisitos del cliente y necesidades del servicio.	Gerente Nacional de ventas Representante de ventas	EQUIPO Y MAQUINARIA celular, vehículo, papelería, artes, muestras, fichas técnicas y especificaciones de producto INFRAESTRUCTURA oficina	7.2 - 8.2.1 -5.2	DT-013, DT-015, DT-016

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> -Política y Objetivos de Calidad Revisados -Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos -Recursos Asignados -Controles de documentación y registros -Planes de mercadeo 		<ul style="list-style-type: none"> -Informes de gestión de procesos -Necesidades y requerimientos de los procesos 	Gerencia General	
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora -Base de datos clientes -Fichas técnicas de productos 		<ul style="list-style-type: none"> -Mostrar nuestros productos y planes de mercado -Gestionar la venta y recaudo -Establecer un canal de comunicación constante con nuestros clientes -Brindar información técnica y especializada -Captar las necesidades y requisitos de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de producto -Información del cliente -Requisitos, necesidades y satisfacción del cliente -Quejas y reclamos 	Gestión Administrativa
Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de desempeño -Capacitaciones -Competencias laborales 		<ul style="list-style-type: none"> -Realizar seguimientos en los tratamientos y programas con los clientes -Verificar la efectividad del principio activo de los productos -Realizar un seguimiento periódico de los productos en consignación 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de formación -Necesidad de Personal -Resultados administrativos y operativos 	Recurso humano
Planeación y control de producción	<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de producto -Condiciones finales del producto terminado 		<ul style="list-style-type: none"> -Atender y solucionar quejas y reclamos, junto con asistencia técnica especializada -Tomar decisiones frente a Gestiones de venta y consignación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de compra 	Compras
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades y expectativas de los clientes 			<ul style="list-style-type: none"> -Programas y tratamientos -Cotizaciones y convenios 	Cliente

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	REGISTROS
Tratamientos farmacológicos: $\frac{\# \text{ de tratamientos eficaces}}{\# \text{ total de tratamiento}} \times 100$	FDT-013, FDT-015, FDT-016, FAD-001

PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS “PLANEACIÓN Y CONTROL DE PRODUCCIÓN”

CP-003

ELABORO	REVISO	APROBÓ
FELIPE AUGUSTO REY DIRECTOR DE RECURSOS	LACIDES SERRANO DIRECTOR CIENTÍFICO	NUBIA E. ORTEGÓN GERENTE GENERAL

VIGENTE	01.01.08
REVISIÓN	01.01.09
VERSIÓN	1
PAGINAS	1

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Asegurar que la planificación, producción y control de los lotes de producto se lleven a cabo bajo condiciones controladas y siguiendo los requisitos preestablecidos de calidad.	Director Técnico Jefe de bodega	EQUIPO Y MAQUINARIA computador, impresora, papelería, balanza, termómetros, carretilla INFRAESTRUCTURA bodega, estantería y escritorio	6.3 - 7.1-7.5 - 7.6 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3	AC-003, AC-004, AC-005, AC-009, AC-010, AC-011, DT-001, DT-002, DT-003, DT-004, DT-005, DT-006, DT-007, DT-008, DT-009, DT-010, DT-011, DT-012, DT-017, DT-018, DT-019

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gerencia General	-Política y Objetivos de Calidad Revisados -Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos -Recursos Asignados -Controles de documentación y registros		-Informes de gestión de procesos -Necesidades y requerimientos de los procesos	Gerencia General
Gestión Administrativa	-Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora		-Disponibilidad de producto -Condiciones finales del producto terminado	Gestión Comercial
Compras	-Certificados de Análisis (proveedor) -Remisiones de compra		-Requerimiento de calibración y medición de equipos -Informe de producción -Certificados de análisis (Local) -Análisis Físico-químico -Análisis Microbiológico -Inspecciones físicas y técnicas	Gestión Administrativa
Recurso humano	-Evaluaciones de desempeño -Capacitaciones -Competencias laborales		-Orden de compra -Requisitos y especificaciones técnicas y físicas -Evaluación de proveedores	Compras
			-Plan de formación -Necesidad de Personal -Resultados administrativos y operativos	Recurso humano

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	REGISTROS
Certificados de análisis y estabilidad: $\frac{\% \text{ concentración de activo real}}{\% \text{ concentración de activo teorico}}$	FAC-003, FAC-004, FAC-005-1, FAC-005-2, FAC-005-3, FAC-009, FAC-010, FAC-011, FDT-004, FDT-005, FDT-007, FDT-008-1, FDT-008-2, FDT-008-3, FDT-009, FDT-010, FDT-011, FDT-012, FDT-017, FDT-018, FDT-019

PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS “RECURSO HUMANO”

CP-004

ELABORO	REVISO	APROBÓ		
FELIPE AUGUSTO REY DIRECTOR DE RECURSOS	LACIDES SERRANO DIRECTOR CIENTÍFICO	NUBIA E. ORTEGÓN GERENTE GENERAL	VIGENTE	01.01.08
			REVISIÓN	01.01.09
			VERSIÓN	1
			PAGINAS	1

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Asegurar la disponibilidad continua de personal competente en los cargos que afectan la calidad de los productos de la organización	Director de Recursos Director Técnico	EQUIPO Y MAQUINARIA computador, impresora, video bean, carteleras, tablero, papelería INFRAESTRUCTURA Oficina y Sala de juntas	6.2 - 5.5.1 - 6.4	AC-012

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> -Política y Objetivos de Calidad -Revisados -Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos -Recursos Asignados -Controles de documentación y registros 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificar las necesidades del personal de la organización -Postular candidatos basados en los perfiles del cargo -Idear un plan de formación -Idear un nivel de competencias acorde a las exigencias y necesidades -Coordinar los procesos de aplicación y selección de personal <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar el proceso de aplicación y selección de personal -Gestionar todo su proceso de contratación y registros de ley -Realizar capacitaciones iniciales y de seguimiento al personal de la organización. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de los perfiles del cargo para el personal de la organización -evaluar las competencias laborales de sus miembros -Evaluar desempeños adquiridos a largo del plan de capacitación -Verificar los aportes a obligaciones de ley y compromisos contractuales -Gestionar estudios especializados externos de niveles laborales <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Emprender acciones preventivas y correctivas frente a resultados de desempeños y competencias laborales -Tomar acciones de mejora en los planes de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> -Informes de gestión de procesos -Necesidades y requerimientos de los procesos 	Gerencia General
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de desempeño -Capacitaciones -Competencias laborales 	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de formación -Necesidad de Personal -Resultados administrativos y operativos 			
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades y expectativas de los clientes 		<ul style="list-style-type: none"> -Personal competente e idóneo 	Cliente

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	REGISTROS
Competencias Laborales: \sum Promedios de notas x capacitación Numero de capacitaciones	FAC-012-1, FAC-012-2, FAC-012-3
*Las notas de capacitación están en el intervalo [0,5]	

PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS "COMPRAS"

CP-005

ELABORO	REVISO	APROBÓ		VIGENTE	01.01.08
				REVISIÓN	01.01.09
FELIPE AUGUSTO REY	LACIDES SERRANO	NUBIA E. ORTEGÓN		VERSIÓN	1
DIRECTOR DE RECURSOS	DIRECTOR CIENTÍFICO	GERENTE GENERAL		PAGINAS	1

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Asegurar que las materias primas, envases, empaques e insumos adquiridos cumplen con requisitos de compra especificados, asegurados de proveedores capaces de suministrar los productos requeridos en tiempos y cantidades acordadas	Recepcionista Gerente General	EQUIPO Y MAQUINARIA computador, teléfono, fax, impresora, papelería INFRAESTRUCTURA Oficina	7.4	AC-005, AC-006, AC-011, DT-005

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> -Política y Objetivos de Calidad Revisados -Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos -Recursos Asignados -Controles de documentación y registros 		<ul style="list-style-type: none"> -Informes de gestión de procesos -Necesidades y requerimientos de los procesos 	Gerencia General	
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de compra 		<ul style="list-style-type: none"> PLANEAR -Planear pedidos en cantidades y especificaciones dadas -Definir los proveedores idóneos -Programar los convenios de compras -Planificar cotizaciones y presupuestos 	<ul style="list-style-type: none"> -Ficha Técnica de productos -Especificaciones técnicas -Facturación proveedores -Pedidos -Acuerdos y contratación proveedores 	Gestión Administrativa
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> HACER -Realizar estudio de presupuesto -Realizar estudios de propuestas y cotizaciones -Coordinar los pedidos y despachos con los proveedores -Gestionar el proceso de pagos -Realizar el seguimiento y medición de evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de formación -Necesidad de Personal -Resultados administrativos y operativos 	Recurso humano
Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de desempeño -Capacitaciones -Competencias laborales 		<ul style="list-style-type: none"> VERIFICAR -Analizar los resultados de las evaluaciones de proveedores -Verificar las ordenes de compra vs. pedidos y facturación -Verificar la recepción de los productos y servicios de los proveedores -Analizar las condiciones pactadas en la negociación inicial 	<ul style="list-style-type: none"> -Certificados de Análisis (proveedor) -Remisiones de compra 	Planeación y control de producción
Planeación y control de producción	<ul style="list-style-type: none"> -Orden de compra -Requisitos y especificaciones técnicas y físicas -Evaluación de proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> ACTUAR -Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora frente a los resultados del proceso -Tomar decisiones sobre productos y servicios de proveedores 		

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	REGISTROS
Certificados de análisis y estabilidad: $\frac{\% \text{ concentración de activo real}}{\% \text{ concentración de activo teorico}}$	FAC-005-1, FAC-005-2, FAC-005-3, FAC-006-1, FAC-006-2, FAC-011



NORMATIZACIÓN DE PROCESOS “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

CP-006

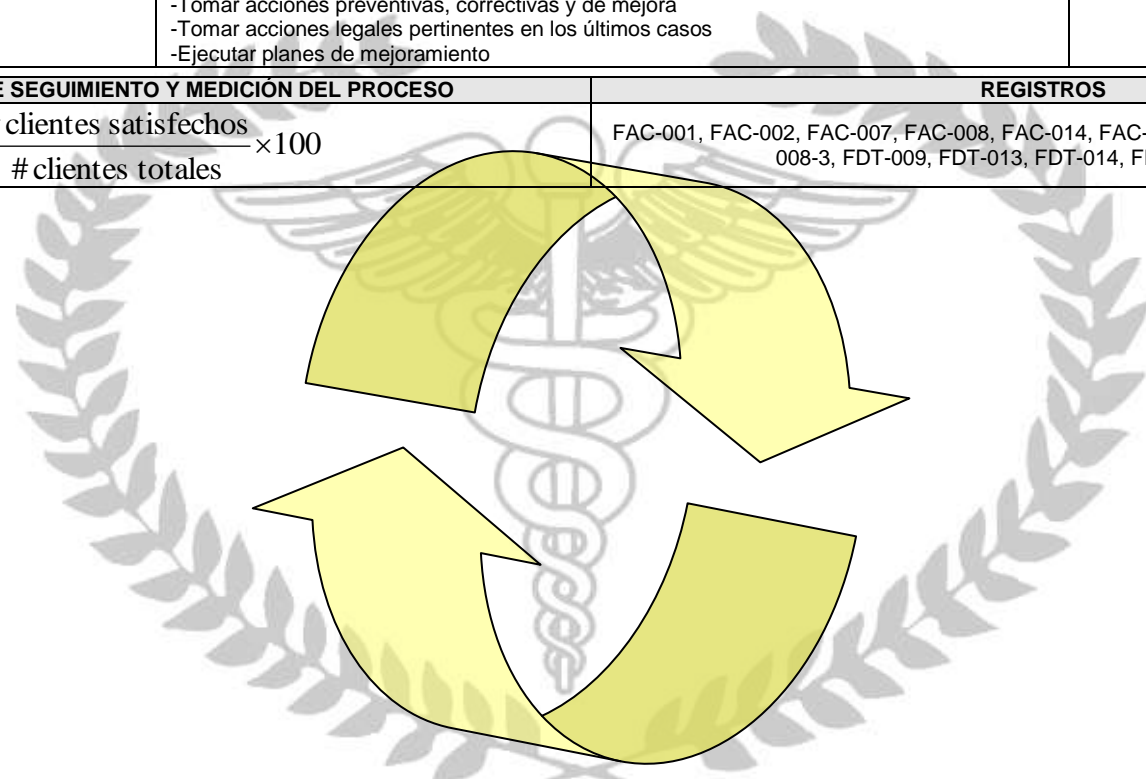
ELABORO	REVISO	APROBÓ		
FELIPE AUGUSTO REY	LACIDES SERRANO	NUBIA E. ORTEGÓN	VIGENTE	01.01.08
DIRECTOR DE RECURSOS	DIRECTOR CIENTÍFICO	GERENTE GENERAL	REVISIÓN	01.01.09
			VERSIÓN	1
			PAGINAS	2

OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Gestionar administrativamente los procesos relacionados con el control de calidad, facturación, contabilidad, dirección técnica, dirección científica, logística, coordinación de eventos, sistemas informáticos y demás que contribuyan al amplio desarrollo de la organización con metas en la calidad y el desarrollo colectivo.	<ul style="list-style-type: none"> Director Técnico Director Científico Directos de Recursos 	EQUIPO Y MAQUINARIA computador, teléfono, fax, impresora, papelería INFRAESTRUCTURA Oficina	4.2.3 - 4.2.4 - 8.2.2 - 8.5.2 - 8.5.3	AC-001, AC-002, AC-007, AC-008, AC-013, AC-014, AC-015, DT-008, DT-009, DT-013, DT-014, DT-015, DT-016

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> -Política y Objetivos de Calidad Revisados -Responsabilidades, Autoridades y canales de comunicación definidos -Recursos Asignados -Controles de documentación y registros -Plan de Acción de Mejoramiento 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> -Programas de auditorías y verificación de indicadores del sistema -Planear lotes de producción y pronosticar demandas de estos -Establecer bases de datos de clientes junto a sus necesidades y expectativas. -Planear estrategias de servicios y productos acordes a información del cliente -Plantear mejoras en el servicio al cliente y servicio pos-venta -Programas de capacitaciones y entrenamiento al personal de la organización -Programas de revisión, seguimiento y adecuación de equipos. -Programación y seguimiento de lotes de producto -Programación de cobros y seguimiento de producto en consignación, junto al servicio pos-venta -Programación de incentivos en compra, ventas y cartera para clientes y personal responsable -Planificar el manejo logístico coordinado de despachos y entregas de producto a los clientes -Pronosticar, Gestionar y validar los estados financieros de la organización -Planear pagos a proveedores y cuentas por pagar, junto a obligaciones adquiridas y de ley -Planear eventos, promociones, festividades y situaciones en las que intervengan Gestiones logísticas, mercadeo y ventas -Planear cualquier otro requisito y/o necesidad que ayude al mejoramiento continuo de la calidad en nuestros productos y servicios HACER <ul style="list-style-type: none"> -Realizar auditorías programadas -Realizar medición de los objetivos, metas e indicadores de gestión -Comunicarse con los clientes e identificar su satisfacción -Realizar planes de innovación tecnológica, técnica, de servicios, de productos y otros que ayuden al mejoramiento continuo -Realizar calibraciones de equipos -Realizar programas de compra, producción, formación, mercadeo y publicitarios -Realizar pagos de obligaciones adquiridas con proveedores, personal de la organización y obligaciones de ley -Realizar eventos coordinados y planeados conforme a los objetivos de la organización y la satisfacción del cliente -Realizar informes de ventas, cartera, cuentas por pagar y otros que sirvan como 	<ul style="list-style-type: none"> -Informes de gestión de procesos -Necesidades y requerimientos de los procesos -Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora 	Todos los procesos
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenes de producto -Información del cliente -Requisitos, necesidades y satisfacción del cliente -Quejas y reclamos 		<ul style="list-style-type: none"> -Base de datos clientes -Fichas técnicas de productos 	Gestión Comercial
Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de desempeño -Capacitaciones -Competencias laborales 		<ul style="list-style-type: none"> -Plan de formación -Necesidad de Personal -Resultados administrativos y operativos 	Recurso humano
Planeación y Control de producción	<ul style="list-style-type: none"> -Requerimiento de calibración y medición de equipos -Informe de producción -Certificados de análisis (Local) -Análisis Físico-químico -Análisis Microbiológico -Inspecciones físicas y 		<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas -Auditorías Internas -No conformidades -Acciones preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora 	Planeación y Control de producción

	técnicas	seguimiento futuro de los mismos.		
Compras	<ul style="list-style-type: none"> -Ficha Técnica de productos -Especificaciones técnicas -Facturación proveedores -Pedidos -Acuerdos y contratación proveedores 	<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analizar los resultados de las auditorías y estado s de los indicadores de gestión -Verificar el funcionamiento general de cada uno de los procesos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad y analizar su plan de conformación -Verificar el cumplimiento de los planes estratégicos y administrativos que son propios de la organización -Verificar el servicio al cliente, junto al cumplimiento de los requisitos y necesidades de este. -Validar y evaluar la calidad de los productos <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora -Tomar acciones legales pertinentes en los últimos casos -Ejecutar planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Paz y salvo -Recibos de pago -Promociones -Incentivos crediticios 	cliente

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO		REGISTROS
Satisfacción del cliente:	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos}}{\# \text{ clientes totales}} \times 100$	FAC-001, FAC-002, FAC-007, FAC-008, FAC-014, FAC-015, FDT-008-1, FDT-008-2, FDT-008-3, FDT-009, FDT-013, FDT-014, FDT-015, FDT-016



PHARVET®

PROYECTAMOS UNA FARMACOLOGIA ESPECIALIZADA

ANEXO E

DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



PHARVET

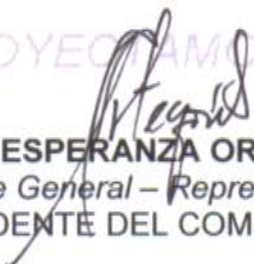
Proyectamos una Farmacología Especializada

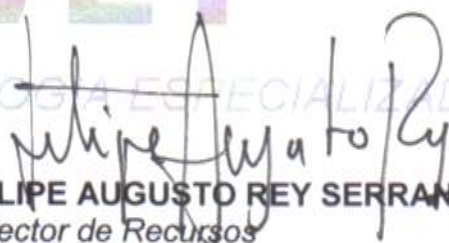
DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Queda estipulado bajo la presente que según reunión efectuada el día 8 de octubre del año 2007, en las instalaciones de PHARVET LIMITADA bajo horario laboral, por medio de decisión unánime del COMITÉ DE CALIDAD el REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN también denominado coordinador de calidad de la organización, siendo escogido el señor FELIPE AUGUSTO REY SERRANO quien desempeña la labor en la organización como Director de Recursos y que desde la fecha tendrá adicional a sus funciones y responsabilidades:

- Augurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Firman esta acta en Bogotá D.C. el día 9 de octubre de 2007.


NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN
Gerente General – Representante legal
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD


FELIPE AUGUSTO REY SERRANO
Director de Recursos
COORDINADOR DE CALIDAD y
MIEMBRO DEL COMITÉ

ANEXO F

MANUAL DE CALIDAD



**MANUAL CALIDAD
NTC ISO 9001:2000**

MC

ELABORO		REVISO		APROBÓ		VIGENTE	01.01.08
FELIPE AUGUSTO REY		LACIDES SERRANO		NUBIA E. ORTEGÓN		REVISIÓN	01.01.09
DIRECTOR DE RECURSOS		DIRECTOR CIENTÍFICO		GERENTE GENERAL		VERSIÓN	1
FECHA		FECHA		FECHA		PAGINAS	1/1

CONTENIDO

1. GENERALIDADES
 - 1.1. RESEÑA HISTÓRICA
 - 1.2. ORGANIGRAMA
2. COMPROMISO EMPRESARIAL
 - 2.1. CARTA DE COMPROMISO
 - 2.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD
3. COBERTURA DEL SISTEMA
 - 3.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 3.2. POLÍTICA DE CALIDAD
 - 3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.1. REQUISITOS GENERALES
 - 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1. GENERALIDADES.
 - 4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD
 - 4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.
 - 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
 - 5.1. COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN
 - 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD
 - 5.4. PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.
 - 5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.
 - 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA.
 - 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 5.6.1. GENERALIDADES.

- 5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.
- 5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
 - 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS
 - 6.2. RECURSOS HUMANOS
 - 6.3. INFRAESTRUCTURA
 - 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
 - 7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
 - 7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
 - 7.3. COMPRAS
 - 7.3.1. PROCESO DE COMPRAS
 - 7.4. PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.4.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN
 - 7.4.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN
 - 7.4.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
 - 7.4.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE
 - 7.4.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.5. PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN
 - 7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
 - 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE
 - 7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1. GENERALIDADES
 - 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 8.2.2. AUDITORÍA INTERNA
 - 8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
 - 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
 - 8.4. ANÁLISIS DE DATOS
 - 8.5. MEJORA
 - 8.5.1. MEJORA CONTINUA
 - 8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS
 - 8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS

1. GENERALIDADES

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

PHARVET LTDA. Se constituyó el 8 de marzo de 1994 mediante escritura pública No 678 notaría treinta y dos (32) del círculo de Santa fe de Bogotá.

PHARVET LTDA. Nace de la necesidad imperante de racionalizar el uso de medicamentos en las aves y cerdos, teniendo en cuenta la farmacodinamia y farmacocinética de los diferentes ingredientes farmacológicos en estas dos especies, de por sí anatómicamente diferentes.

PHARVET LTDA. busca a través de sus diferentes productos entregar una terapia racional, con ciertas modificaciones en los excipientes, que garantice una buena biodisponibilidad, piedra angular en el proceso curativo de cualquier medicamento. Por eso las dosificaciones y formas de uso pueden llegar a ser diferentes, pues esta empresa se aparta de la terapia empírica de la extrapolación de otras especies.

PHARVET LTDA. entregará medicamentos de absoluta confianza, a precios razonables, de modo que el prestigio profesional de la empresa nazca de la satisfacción de sus clientes. Nuestro equipo técnico está conformado por profesionales médicos veterinarios, con amplia experiencia en farmacología como también en patología y manejo aviar porcícola.

PHARVET LTDA. estará atenta a adoptar e investigar los más modernos conocimientos farmacológicos que se generen con el tiempo en el campo avícola y porcícola, para lograr mejores productos.

PHARVET LTDA. espera en esta forma llenar el vacío técnico farmacológico existente en este campo de la medicina veterinaria.

Sus fundadores fueron distinguidos médicos Veterinarios, los cuales nombro a continuación:

DRA. NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN

DR. MARCO AUGUSTO GUTIÉRREZ

DR. JOSÉ ULISES MONROY

DR. JORGE ENRIQUE CORTES

A través de este tiempo se han presentado cambios en nuestra empresa, los cuales se ha procurado sean en beneficio de la misma.

Hoy en día sus socios son:

DRA. NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN

DR. LACIDES SERRANO VEGA

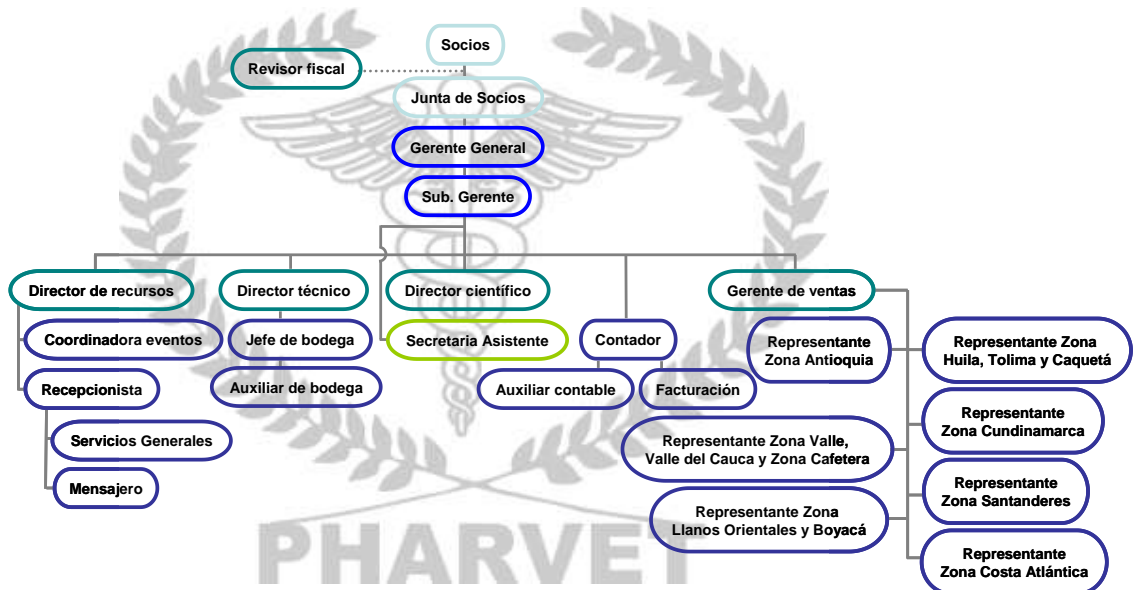
Quienes para la sociedad se denominan GERENTE y SUB-GERENTE respectivamente.

Nuestros productos van dirigidos al sector pecuario en el área de avicultura y porcicultura.

1.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PHARVET LTDA. es un empresa encargada la producción y distribución de medicamentos veterinarios para el campo avícola, porcícola, ganadero y otras especies.

1.3. ORGANIGRAMA



2. COMPROMISO EMPRESARIAL

2.1. CARTA DE COMPROMISO

Como Gerente General y representante legal de PHARVET LTDA. considero importante nuestra permanencia en el mercado, la cual podemos lograr cumpliendo con las exigencias de nuestros clientes, razón por la cual me comprometo a respaldar el Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

En este sistema se involucra a todos los empleados que tienden a alimentarlo y a enriquecerlo con su trabajo diario y compromiso, de acuerdo a nuestra política de calidad, buscando el logro de objetivos que propendan a satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros clientes y del mercado.

NUBIA ESPERANZA ORTEGÓN SALINA
Gerente General y representante legal

2.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad estará conformado por el Gerente General quien lo presidirá, el director de recursos quien hará las veces de secretario y el Director técnico.

El comité se reunirá de ordinario los viernes de la segunda y cuarta semana de cada mes.

Las decisiones serán tomadas por mayoría.

Son funciones del comité:

- a. Aprobación del manual de calidad y sus modificaciones.
- b. Aprobación de los procedimientos y formatos.
- c. Aprobación de la estrategia general de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Aprobación de cronogramas para las reuniones del comité de calidad, la difusión de la política de la calidad, la ejecución de auditorías internas y la realización de la revisión del sistema por parte de la dirección.
- e. Asegura la disponibilidad de recursos para apoyar la operación y seguimiento del sistema.

3. COBERTURA DEL SISTEMA

3.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PHARVET LTDA., determino que el alcance en la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, así:

Implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en PHARVET LTDA. para la fabricación de productos farmacéuticos veterinarios con base en la norma ISO 9001:2000.

Las exclusiones son:

- **Numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.** Se excluye este numeral ya que la organización no tiene dicho proceso.
- **Numeral 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE.** Se excluye este numeral ya que no recibimos de nuestros clientes ninguna materia prima que intervenga en la elaboración del producto.

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD

“Con productos de tecnología avanzada, de alto grado de calidad y soporte científico tecnológico, suministrar al sector pecuario alternativas farmacológicas acorde a sus necesidades, consolidando ventajas competitivas y diferenciadoras para la organización. Con un grupo de trabajo ético, calificado, entrenado, motivado, comprometido, con actitud proactiva al servicio de los clientes de la organización fomentar la fe en la ciencia, la tecnología y la innovación. La seguridad en nuestros productos, favorecerá la salud y bienestar de los animales, de acuerdo a los preceptos de nuestro juramento profesional, que será también garantía para la vida humana y sociedad, mejorando continuamente en todos nuestros procesos”

3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los Objetivos de calidad se determinaron con el fin de poder dar cumplimiento a la política de calidad. Estos son:

- Garantizar la calidad de nuestros productos y excipientes
- Satisfacer a nuestros clientes
- Mantener un personal competente en la organización
- Garantizar la eficacia de los tratamiento farmacológicos
- Mantener la mejora continua en la organización

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La organización establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la calidad además de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000.

La organización cumple de la siguiente manera con los requisitos exigidos por ISO 9001:2000:

- a. Identifica los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la calidad y la manera como los aplica según se muestra en la caracterización de los procesos
- b. Determina la secuencia e interacción de los procesos en el macro

proceso que está en este manual de calidad.

- c. Determina en el capítulo 7 del manual de calidad, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- d. Asegura, según se establece en el capítulo 6 del manual de calidad, la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.3.d de este manual.
- e. Realiza, según se explica en el capítulo 8 del manual de calidad, el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f. Implementa, según se aclara también en el capítulo 8 del manual de calidad, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

A lo largo del manual de calidad se establece cómo se Gestionan estos procesos para que sean acordes con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. En el numeral 7.4 de este manual de calidad se presenta la forma como nuestra organización se asegura de controlar los procesos contratados externamente que afectan la calidad de nuestro producto.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES.

La documentación del Sistema de Gestión de la calidad de nuestra empresa incluye:

- a. La política de la calidad que se ha presentado en este documento. Los objetivos que se desprenden de la política se han presentado en este manual.
- b. Este manual de calidad, estructurado en el mismo orden en que se presentan los capítulos 4 al 8 de la norma ISO 9001:2000
- c. Los procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001 que se presentan en los manuales de procedimientos en los cuales se incluyen: control de documentos, control de registros, auditorías internas, control del producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas.
- d. Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran definidos en el listado de documentos FAC-001 que se

archiva en la carpeta de la Dirección técnica. Los procedimientos son un tipo especial de documento y se encuentran en los manuales de procedimientos.

- e. Los registros, cuyo listado de registros FAC-002 se archiva en la carpeta de la Dirección técnica. La gestión de los registros mencionados se realiza de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.4 de este manual de calidad.

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

Nuestra organización ha establecido y realiza una apropiada gestión del manual de la calidad en el cual se ha incluido:

- a. El alcance del Sistema de Gestión de la calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones realizadas. El alcance y las exclusiones realizadas se presentan en la página número 7 de este manual.
- b. Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la calidad. Estos documentos se encuentran descritos en cada uno de los manuales de procedimientos de nuestra empresa.
- c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la calidad la cual se ha presentado en el macro proceso

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.

La empresa controla los documentos exigidos por el Sistema de Gestión de la calidad. El procedimiento para control de documentos AC-001 es el procedimiento documentado en el cual se establecen los controles para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles

una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Nuestra empresa ha establecido y realiza una adecuada gestión de los registros con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la calidad. El procedimiento AC-002 Control de registros, establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. El mismo procedimiento define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN

La alta dirección de PHARVET LTDA., evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia en la carta de compromiso firmada por el gerente general, que se encuentra en este manual.

- a. La alta dirección mediante la comunicación interna que se describe más adelante en el numeral 5.5.3, comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b. Establece la política de calidad documentada en este manual.
- c. Determina los objetivos de calidad que se muestran en este manual.
- d. Lleva a cabo las revisiones por la dirección que se especifica más adelante en el numeral 5.6.
- e. Asegura la disponibilidad de los recursos como se muestra en el capítulo 6, específicamente en el numeral 6.1 Provisión de Recursos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, como se precisa en los numerales 7.2.1 y 8.2.1 de este manual.

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección asegura que la política de calidad, que se encuentra en este manual:

- a. es adecuada al propósito de la organización,
- b. incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de calidad,
- c. proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,

Dicha política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización por el sistema de comunicación interna descrita en el numeral 5.5.3 y es revisada para su continua adecuación en las reuniones del comité de calidad especificado en el numeral 2.2 de este manual.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

La alta dirección asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, por medio de la comunicación interna descrita en el numeral 5.5.3 de este manual.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La alta dirección asegura que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este, como resultado de la revisión por la dirección expuesto en el numeral 5.6.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Funciones de la organización que se encuentra en el Departamento de Recursos y que cada miembro de la organización lo conoce perfectamente y tiene acceso a el en cualquier momento que lo solicite.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La alta dirección designó al estudiante de ultimo semestre de Ingeniería Industrial Felipe Augusto Rey miembro de la organización como director de recursos, como consta en la carta "Designación del representante de la dirección" que se encuentra en el archivo de la gerencia general, quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y

autoridad de:

- a. asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad,
- b. informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c. asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA.

La alta dirección asegura que toda la organización tenga conocimiento de la política y objetivos de calidad, funciones y responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la calidad y de todas aquellas comunicaciones vitales pertinentes a la organización, por medio de comunicados:

- Circulares y comunicados mensuales donde se informa sobre la norma, divulgación de los lineamientos estratégicos tales como: política y objetivos de calidad, etc.
- Carteleras distribuidas por toda la organización, donde se da a conocer cartas, memorandos o informativos sobre las decisiones tomadas por la Gerencia General.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDADES.

La alta dirección, a intervalos planificados, revisa el Sistema de Gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacias continuas. La evaluación contiene las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, como se especifica en la estructura y funciones del comité de calidad mostrado en este manual.

Se mantienen registros de las revisiones por la dirección FGG-001, que se encuentran archivados en Dirección de Recursos.

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.

La información de entrada para la revisión por la dirección, mostrada en el registro correspondiente FGG-001 incluye:

- a. resultados de auditorías.
- b. retroalimentación del cliente.
- c. desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d. estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e. acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f. cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la calidad.
- g. recomendaciones para la mejora.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

Los resultados de la revisión por la dirección, que se plasman en el registro FGG-001, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.
- b. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c. Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

PHARVET LTDA. es responsable de identificar las necesidades y proporcionar los recursos para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, a fin de lograr la satisfacción del cliente.

6.2. RECURSOS HUMANOS

El personal de PHARVET LTDA. que tiene responsabilidades en el Sistema de Gestión de Calidad, es competente, comprometido y claramente informado de sus responsabilidades y funciones según se ha establecido en el manual de Funciones y Responsabilidades MF&R designado para cada cargo. Este documento se encuentra en el archivo de la dirección de recursos y cada empleado tiene una copia controlada de la sección del manual correspondiente a su labor desempeñada.

PHARVET LTDA. establece en el documento Programa de capacitación AC-012, los lineamientos para:

- a. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
- b. Proporcionar la formación para satisfacer las necesidades anteriormente descritas.
- c. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, se establece la forma de evaluar la formación proporcionada y el desempeño del personal que

afecte la calidad del producto en determinado periodo de tiempo.

- d. Asegurarse que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuye a l logro de los objetivos de calidad.
- e. Se conservan los registros adecuados respecto a la formación, educación, habilidades y experiencia del personal esto se encuentra en los registros: formato asistencia a capacitación FAC-012-1, Formato de acciones de capacitación FAC-012-2 y formato de evaluación de desempeño de personal FAC-012-3.

6.3. INFRAESTRUCTURA

PHARVET LTDA. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para logara la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye:

- a. Edificios, áreas de trabajo bien dotadas y bodega de almacenamiento de producto y materias primas, los cuales cuentan con los servicios básicos (energía eléctrica, agua, teléfono, fax, etc.)
- b. Equipos para los procesos (Máquinas, herramientas, instrumentos de medición, computadores con software apropiados para cada proceso)
- c. Servicios de apoyo (vehículos, celulares)

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

PHARVET LTDA. cuenta con instalaciones que permiten tener la holgura suficiente para poder realizar las labores de una forma eficaz, además se cuenta con buena ventilación e iluminación en las diferentes áreas. Conjuntamente, se promueve entre el personal el trato cordial y amable, generando un ambiente de respeto y cortesía. Nuestro ambiente de trabajo sigue los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de la Empresa.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Nuestra empresa planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La aprobación del plan de calidad (resultado de la planificación de la realización del producto) por parte del comité de calidad, garantiza su coherencia con los requisitos de los demás procesos del Sistema de Gestión de la calidad (gestión de la documentación, orientación del sistema por parte de la alta gerencia, aprovisionamiento de recursos, medición, análisis y mejora).

Durante la planificación de la realización del producto, nuestra empresa realiza las siguientes actividades:

- a. Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con el producto según se establece en el numeral 7.2.1 de este manual de calidad.
- b. Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- c. Determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d. Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos definidos previamente, y se justifica en el formato alistamiento de materias primas y material de empaque para manufactura de productos FDT-010.

El resultado de esta planificación se presenta en los formatos definidos en el procedimiento DT-010 aprobado por el Comité de Calidad por haberse considerado adecuado para nuestra empresa.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

PHARVET LTDA., determina los requisitos del cliente dependiendo de sus requerimientos los cuales son determinados por el departamento de ventas, quien los identifica cuando se realizan visitas personalizadas o cuando el cliente se comunica con la organización. El departamento de ventas es el encargado de remitir las especificaciones del cliente hacia los demás departamentos (aspectos como: tiempo de entrega, plazos, pedidos, pagos, promociones, etc.).

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

PHARVET LTDA., revisa los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión se efectúa antes que la organización se comprometa con el cliente. Para realizarlo, la organización diligencia el Registro FDT-005

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

PHARVET LTDA., determina e implementa disposiciones eficaces para la

comunicación con sus clientes. La información del producto se da a conocer al cliente por medio de la página Web: www.pharvetLTDA.com, catálogos y listas de precios, y a través de visitas personalizadas realizadas por personal especializado perteneciente al departamento de ventas. Las consultas, atención de pedidos y las modificaciones a través de correo electrónico (pharvetLTDA.@pharvetLTDA.com/pharvetLTDA.@msn.com), Teléfonos (533 1814), fax (634 6685) o correo certificado (a la dirección: Carrera 49c# 91-31), cuyo requerimiento es atendido y solucionado directamente por la gerencia nacional de ventas.

La retroalimentación con el cliente, se lleva a cabo por medio de la página Web donde se puede encontrar un buzón de sugerencias y reclamos o por medio de comunicación directa con el departamento de ventas, el cual se encarga de analizar y solucionar los reclamos en un lapso no mayor a 5 días hábiles. Como evidencia a este último punto, el responsable debe diligenciar el Registro FDT-013

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no es aplicable en el Sistema de Gestión de Calidad de PHARVET LTDA., es decir, es una exclusión.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados por medio del control aplicado al proveedor y al producto adquirido a través de la evaluación y selección del proveedor en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación se reflejan en el procedimiento AC-006 y se evidencia en el diligenciamiento del registro FAC-006-1 y FAC-006-2

7.5. PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

La organización planifica y lleva a cabo la producción de medicamentos veterinarios, mediante acciones controladas de la siguiente manera:

- a. Se prepara el lote de producción con sus respectivas materias primas, empaques y etiquetas. Para ser despachadas a los laboratorios especializados para cada caso. Adjuntando certificados de calidad, fichas técnicas, ordenes de producción, aprobación y liberación de

material.

- b. Se realizan realiza el acompañamiento en algunos casos en las instalaciones de los laboratorios de los procesos productivo, para poder brindar el apropiado acompañamiento técnico pertinente.
- c. Se decepcionan los productos terminados acompañados de sus estudios de estabilidad y certificados de calidad.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN

La compañía pretende validar aquellos procesos que podrían llegar a ser más efectivos en el momento de la efectividad de sus productos, para lo cual a dispuesto un formato de encuesta de servicio pos-venta FAC-001 que contribuye de manera informativa a la definición de revisión y aprobación de los procesos de producción, equipos y personal utilizado en el proceso de gestión, preparación, elaboración y despacho de producto, a su vez el servicio y métodos utilizados y por ultimo la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de las necesidades de nuestros clientes.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

PHARVET LTDA. identifica el producto por medios adecuados a través de todo el proceso de realización del mismo e identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Está identificación se logra mediante:

- a. Los certificados de análisis y estabilidad diligenciados en los laboratorios maquinadores
- b. Las etiquetas dispuestas en cada lote de materia prima, etiquetas, y producto terminado siendo sus estado s de CUARENTENA, RECHAZADO y APROBADO.

La compañía controla la trazabilidad del producto (es decir, la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización del mismo) a través de:

- a. El Registro de realización del producto.
- b. Los certificados de análisis y estabilidad de materia prima e insumos, los cuales son recibidos por la dirección técnica y archivada en los batch record de los productos por el director técnico.
- c. Todos los lotes de producción tiene un procedimiento de cómo realizar un muestreo aleatorio donde se toman muestras de retención para su respectivo almacenamiento y control, este procedimiento documentado es el AC-009, quedando como registro en el FAC-009 los proceso de

retención de muestras.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Este numeral no es aplicable en el Sistema de Gestión de Calidad de PHARVET LTDA., es decir, es una exclusión.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

PHARVET LTDA. preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Está preservación incluye:

- a. Identificación: Al producto terminado y aprobado por la dirección técnica para liberación hacia el cliente final se le adjunta una etiqueta de aprobación sobre la etiqueta que detalla las características físicas, técnicas y demás del producto y/o materia prima.
- b. Embalaje: El producto terminado se empaqueta inicialmente en una bolsa plástica transparente y está a su vez en una bolsa metalizada, que posteriormente es empacada en otra bolsa plástica de mayor calibre para así garantizar su protección y empaque, siendo esto para los productos en presentación en polvo. Para los inyectables solo se utiliza su respectiva caja contenedora del frasco y una bolsa plástica final que hace la misma función de proteger el producto y empaque.
- c. Manipulación: todo producto es manejado en cajas contenedoras de 20 y 30 Kg. de capacidad, para garantizar su estado y manipulación.
- d. Almacenamiento: Los productos identificados se almacenan en la bodega de la compañía y dispuestas en estibas acondicionadas para su manipulación y manejo dentro de la bodega.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimientos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización establece que para asegurarse de que los dispositivos de seguimiento y medición sean correctamente controlados cada vez que necesiten de ajustes o calibraciones, se llevan a lugares especializados para este fin como laboratorios de calibración y que guarda los certificados que de este proceso se genera en el área respectiva en que se encuentre dichos dispositivos.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a. Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b. Ajustarse o reajustarse según sea necesario
- c. La identificación de los dispositivos de seguimiento y medición para poder determinar su estado de calibración, se encuentra determinado en el inventario de dispositivos en la Dirección Técnica
- d. Para la protección contra ajustes que pueden invalidar el resultado de la medición, se dispuso invalidar la forma de poder alterar el dispositivo colocando una etiqueta en los lugares donde se puede acceder a resetear el dispositivo o afectar de alguna forma su estado normal.
- e. Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que se detallan en los numerales 8.2, 8.4 y 8.5 respectivamente, necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad del producto.
- b. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la calidad, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. La metodología para la obtención y utilización de dicha información se detallan en el numeral 7.2 del presente manual de calidad.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

PHARVET LTDA. lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a. (a) Es conforme con las disposiciones planificadas en los numerales 4.1 y 7.1, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y con los requisitos del propio SGC establecido.
- b. (b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para esto la compañía ha definido el procedimiento Auditorías Internas AC-008, a través del cual:

- a. (a) Se planifica un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, y los resultados de auditorías previas.
- b. (b) Se definen los criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas. Donde se ha definido una frecuencia trimestral
- c. (c) Se establecen criterios para la selección de los auditores y la realización de las auditorías, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad, y evitar que una persona audite su propio trabajo.
- d. (d) Se asignan las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, así como para la información de los resultados y la conservación de los registros. Los resultados de cada auditoría interna se consignan en el registro FAC-008

En el registro mencionado el auditor interno fija plazos de cumplimiento con el fin de que el gerente del área auditada se asegure de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. Estas actividades las realiza el auditor interno, y su informe se adjunta con el registro correspondiente a la auditoría interna que motivó tales acciones.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La organización realiza medición de los procesos por medio del análisis de Shewhart sobre la variabilidad de los procesos, del cual se determina si estos están fuera de control o bajo control estadístico. Si se llegase a comprobar que un proceso está fuera de control se debe revisar inmediatamente

describiendo la acción correctiva a realizar para asegurarse de la conformidad del producto.

Esta medición y seguimiento la realiza el Director Técnico.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La organización mide y hace seguimiento a las características del producto, para verificar que cumplen con los requisitos del mismo.

Esto se realiza según las etapas descritas en el numeral 7.1. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación con la diligenciamiento del formato FAC-005-1, FAC-005-2 y FAC-005-3 por parte del jefe de la Bodega. La organización libera el lote cuando se hayan cumplido satisfactoriamente las disposiciones planificadas según numeral 7.1 o cuando sea aprobado por el Director técnico.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización para asegurar que un producto no conforme sea identificado y aislado para prevenir su uso o entrega no intencional tiene el procedimiento DT-012 donde se describen las actividades a realizar. También se pueden encontrar lo relacionado a controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

La organización mantiene registros FDT-012 de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluso las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando NO se corrige un producto no conforme, este se somete a un proceso documentado de retiro de producto del mercado, como se describe en el procedimiento DT-015

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición contemplados en los numerales anteriores 8.2.3 y 8.2.4 de este manual.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- a. La satisfacción del cliente expuesto en el numeral 8.2.1
- b. La conformidad con los requisitos del producto mostrado en 7.2.1
- c. Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

La organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad y los objetivos de la calidad determinados respectivamente en este manual. También tiene en cuenta para la mejora los resultados de las auditorías (numeral 8.2.2), el análisis de datos (numeral 8.4), las acciones correctivas y preventivas (numerales 8.5.2 y 8.5.3 respectivamente) y la revisión por la dirección (numeral 5.6). Una de las herramientas que se utiliza son los Indicadores, en nuestro caso particular, estos son los utilizados:

- Indicador de Certificados de calidad y estabilidad
- Indicador de Satisfacción del cliente
- Indicador de Competencias laborales
- Indicador de Tratamientos farmacológicos
- Indicador de Cumplimiento de los indicadores

8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS

La organización determina las acciones necesarias para eliminar las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia; esto se encuentra detallado en el procedimiento AC-015 y los resultados de estas acciones se diligencian el formato correspondiente FAC-015

8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS

La organización determina las acciones necesarias para eliminar las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia; esto se encuentra detallado en el procedimiento AC-014 y los resultados de estas acciones se diligencian el formato correspondiente FAC-014

ANEXO G

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

MF&R

ELABORO		REVISO		APROBÓ		VIGENTE	01.01.08
FELIPE AUGUSTO REY		LACIDES SERRANO		NUBIA E. ORTEGÓN		REVISIÓN	01.01.09
DIRECTOR DE RECURSOS		DIRECTOR CIENTÍFICO		GERENTE GENERAL		VERSIÓN	2
FECHA		FECHA		FECHA		PAGINAS	1/1

i. OBJETIVO

Definir las responsabilidades y funciones de cada una de las personas que prestán sus servicios a la organización, con el fin de consolidar cada una de las actividades que aquí se realizan con calidad y eficiencia que garanticen productos con altos estándares.

ii. ALCANCE

TODAS LAS DEPENDENCIAS DE PHARVET LTDA.

iii. RESPONSABILIDADES

GERENCIA GENERAL

- Definir la política de Calidad que garantice actividades con altos estándares de calidad.
- Difundir y velar por el cumplimiento de los lineamientos de la política de Calidad en todas las dependencias de PHARVET LTDA.
- Suministrar todos los recursos para que la política de calidad sea aplicada y cumplida.

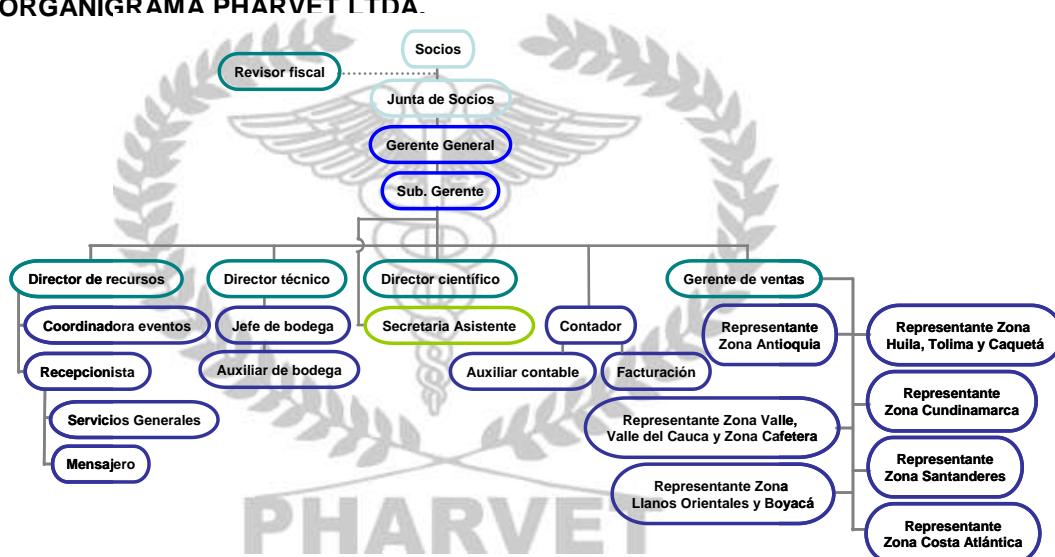
TODO EL PERSONAL DE PHARVET LTDA.

- Cumplir con los lineamientos definidos en la política de calidad y este documento maestro.
- Asimilar la política de calidad y aplicarla en todas las actividades de la empresa.
- Cumplir con los parámetros establecidos en el presente documento.

PROVEEDORES Y CLIENTES

- Cumplir con los lineamientos de la política de calidad de PHARVET LTDA., para el suministro de materias primas, material de empaque, producto terminado y servicios

iv. ORGANIGRAMA PHARVET LTDA.





MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/1
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

JUNTA DIRECTIVA

OBJETIVO

Contribuir a la consolidación de la empresa mediante la definición de la razón social de la empresa, las unidades de negocios, las políticas de calidad, las directrices Generales necesarias para Gestionar, ejecutar y controlar las actividades que maximicen sus utilidades

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

- Realizar reuniones periódicas de seguimiento y análisis financiero y contable de la empresa y registro de sus respectivas actas.
- Definir los niveles de responsabilidad y autoridad en la organización, relaciones operativas y Generales.
- Definir las políticas de calidad de la empresa
- Definir los objetivos corporativos de la empresa
- Definir las líneas de negociación de la empresa
- Establecer estrategias y herramientas para incrementar y consolidar la presencia de su empresa en el mercado.
- Definir el representante legal de la empresa ante las diferentes entidades comerciales y regulatorias.
- Delegar la personería de la empresa y su administración con las más amplias Facultades Generales y Dispositivas.
- Definir los diferentes presupuestos que deben ser manejados para el normal desarrollo de las actividades en la empresa.
- Definir la política de Salud ocupacional, Higiene, seguridad industrial y medio ambiente



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

GERENTE GENERAL

OBJETIVO

Buscar, asignar y controlar en forma eficiente y efectiva los recursos de la compañía y las Unidades Estratégicas de Negocios maximizando utilidades, alcanzando altos estándares de Calidad, generando ventajas competitivas y beneficios a la empresa, socios, a sus empleados, proveedores, y clientes.

Facilitar y desarrollar estrategias competitivas que garanticen la permanencia en el mercado que nos caracteriza.

EDUCACIÓN

- Profesional Universitario

FORMACIÓN

- Administración de empresas y financiera

HABILIDADES

- Habilidades para interpretar resultados y tomar decisiones
- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades de negociación
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico, herramientas financieras y contables

EXPERIENCIAS

- 4 años de experiencia profesional
- 2 años de experiencia gerencial

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Actuar como representante legal, hacer uso de la personería de la empresa y su administración con las más amplias Facultades generales y Dispositivas

- Celebrar y ejecutar las decisiones de la junta de socios.
- Convocar a la junta de socios periódicamente.
- Informar a los socios de las negociaciones.
- Rendir informes contables respectivos y balances anuales.
- Verificar que cada área de la compañía cumpla con los objetivos y presupuestos establecidos.
- Administrar los recursos de la empresa maximizando utilidades.

Garantizar una nomina de personal idóneo, honesto, competitivo y comprometido capaz de asumir los retos de la empresa como si fuesen propios con integridad y responsabilidad alcanzando los objetivos propuestos

- Definir la estructura de la organización para la calidad, sus responsabilidades y recursos.
- Definir niveles de mando, las jerarquías, el grado de autonomía y perfil para cada cargo.
- Coordinar la selección, el nombramiento y la remoción de los empleados en la organización.
- Determinar su remuneración.
- Liderar la implementación de la cultura organizacional.
- Liderar la implementación del programa de capacitación individual y colectivo para la organización.⁴
- Liderar la implementación del programa de evaluación de desempeño periódico de los empleados de PHARVET LTDA.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

GERENTE GENERAL

Prestar soporte técnico a la gestión Técnica de PHARVET LTDA. que permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa

- Suministrar los recursos que permitan mantener un nivel de inventario óptimo que permita promocionar, mercadear y negociar los productos de PHARVET LTDA.
- Controlar los inventarios.
- Suministrar la información comercial necesaria y participar en la planeación de los programas productivos.

Garantizar la prestación de un excelente servicio técnico pos venta con altos estándares de calidad.

- Mantener personal idóneo suficiente y capacitado para la prestación del servicio técnico pos venta.

Liderar programas de retroalimentación de evaluación del servicio técnico prestado a los clientes, problemas, reclamaciones y acciones correctivas.

Generar estrategias para dar cumplimiento con los objetivos de la organización.

- Estructurar y liderar la Política de Calidad de PHARVET y su alcance.
- Liderar la implementación de la cultura organizacional.
- Garantizar la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad en la organización como estrategia de competitividad.
- Liderar la implementación de este manual y exigir el cumplimiento de los lineamientos establecidos para todo el personal.
- Implementar los lineamientos de la política de Salud ocupacional, Higiene, seguridad industrial y medio ambiente

Fijar y mantener actualizada la lista de precios de los productos comercializados por PHARVET LTDA.

- Revisar los costos de compra y manufactura de los productos en inventario dentro de PHARVET LTDA.
- Actualizar el precio de venta de acuerdo a la variación del valor de la tasa de cambio.
- Definir los precios de venta en un listado y la vigencia del listado.

Cumplir con los lineamientos de la política de calidad para garantizar excelentes productos.

- Cumplir con los procedimientos del sistema de calidad.
- Participar en la difusión de los procedimientos implementados.
- Participar en las auditorías a proveedores.
- Concretar y negociar contratos de fabricación y control de calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de Salud ocupacional, Higiene, seguridad industrial y medio ambiente



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR CIENTÍFICO

OBJETIVO

Contribuir a la cifra de negocios de PHARVET LTDA. y al logro de los objetivos mediante el soporte científico para el desarrollo de nuevos productos que fortalezcan las unidades de negocios de la compañía y el respaldo científico técnico ante las entidades regulatorias, los clientes y el área comercial

EDUCACIÓN

- Profesional en medicina veterinaria y zootecnista

FORMACIÓN

- Farmacología y medicación veterinaria

HABILIDADES

- Habilidades para formulación de productos y moléculas innovadas
- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades para presentar resultados en plazos acordados
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Habilidades técnica en laboratorios farmacológicos
- Manejo de software básico

EXPERIENCIAS

- 4 años de experiencia profesional
- 2 años de experiencia en direcciones científicas

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Prestar el soporte científico para el desarrollo de nuevos productos innovadores, empleando moléculas de avanzada que ofrezcan al cliente nuevas alternativas para una mejor productividad

- Monitorear constantemente el mercado mundial y nacional veterinario para identificar las tendencias y necesidades del mercado pecuario.
- Buscar nuevas moléculas que puedan ser soluciones farmacológicas específicas a las necesidades del cliente, ofreciendo beneficios y seguridad.
- Proponer el desarrollo de nuevas formas de presentación de los fármacos a comercializar, buscando siempre una mejor disponibilidad de principio activo

Prestar el respaldo científico técnico ante las entidades regulatorias para los productos registrados ante las entidades regulatorias, los clientes y el área comercial

- Avalar la información científico técnica suministrada a las entidades regulatorias nacionales e internacionales para los producto comercializador por PHARVET LTDA.
- Elaborar la documentación científico técnica que respalde la solicitud de registro de nuevos productos.
- Servir de puente de comunicación entre las entidades regulatorias y la empresa.
- Contestar los requerimientos de las entidades regulatorias.

Prestar soporte científico técnico al personal del área comercial y a los clientes.

- Participar en la formación técnica y comercial del personal de ventas.
- Prestar soporte técnico a los productos ante los clientes.
- Participar en eventos, seminarios y en capacitaciones científicas de actualización en el sector pecuario, que permitan promocionar las moléculas de los productos comercializados por PHARVET LTDA.
- Participar en las reuniones periódicas evaluativas de la gestión del personal de ventas.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR CIENTÍFICO

- Participar en la investigación de quejas y reclamos de los clientes y en la elaboración de planes de acciones correctivas y preventivas

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Participar en la difusión de los procedimientos implementados.
- Verificar que todo el personal cumpla con la política de calidad de PHARVET LTDA.
- Participar en las auditorías a proveedores.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/3
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR TÉCNICO

OBJETIVO

Contribuir a los objetivos de la empresa mediante el soporte técnico de los productos ante las entidades gubernamentales competentes y los clientes, desarrollando nuevos productos innovadores, con calidad, prestando asesoría en los procesos de manufactura e implementación del sistema de calidad de PHARVET LTDA.

EDUCACIÓN

- Profesional en química veterinaria

FORMACIÓN

- Formación en B.P.M
- Formación en medicación veterinaria

HABILIDADES

- Habilidades técnicas de diseño y desarrollo de productos veterinarios
- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades para presentar resultados en plazos acordados
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Habilidades técnica en laboratorios farmacológicos
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 2 años de experiencia profesional

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Diseño técnico, desarrollo y manufactura de los productos de comercialización para PHARVET LTDA.

- Proponer varias formulaciones para nuevos productos y efectos definidos por el Director Científico
- Evaluar factibilidad, costos y estabilidad del principio activo en las formulaciones propuestas.
- Efectuar ensayos pilotos.
- Fabricar lotes piloto industrial para ensayos de campo.
- Definir formulas maestras.
- Proponer Laboratorios fabricantes y calificarlos como proveedores.
- Diseñar los estudios de estabilidad para los productos desarrollados

Administración, manejo y Elaboración de los Boletines técnicos de los productos, formulas maestras y de todo tipo de documentación que tenga injerencia con las entidades gubernamentales regulatorias en el país y en el extranjero

- Documentar las formulaciones de los productos de acuerdo a los estándares definidos en la legislación vigente.
- Armar los documentos teniendo como base la normativa de B.P.M y dando cumplimiento a las regulaciones gubernamentales.
- Codificar la documentación y administrarla de acuerdo a las normas internas de la compañía



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/3
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR TÉCNICO

Diseñar e implementar el sistema de aseguramiento de la calidad de PHARVET LTDA. que garantice la calidad, pureza y eficacia de los productos comercializados.

- Implementar la Política de calidad y los lineamientos definidos por la gerencia general.
- Definir la organización para la calidad con base en la normativa B.P.M y las necesidades de la organización
- Diseñar el sistema de documentación que avalé el sistema de calidad de PHARVET LTDA.
- Implementar la documentación en todas las áreas de la organización.
- Establecer programas de mejoramiento continuo.
- Velar por el mantenimiento de los estándares de Calidad de los productos.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de Buenas Prácticas de Manufactura por parte de los proveedores, maquinadores y en el servicio pos venta.
- Atender, documentar, investigar e implementar medidas correctivas en todo tipo de quejas, reclamos o devoluciones por causas técnicas y / o de Calidad.

Documentar, evaluar, verificar, informar a la gerencia general y autorizar cualquier tipo de variación en los procesos de manufactura, en el diseño de los productos, que tengan relación con la calidad de estos.

Prestar soporte técnico a la manufactura de los productos Comercializados por PHARVET LTDA.

- Elaborar la planeación de manufactura para el mes de fabricación.
- Concretar los turnos de manufactura con los maquinadores.
- Elaborar las órdenes de producción y la documentación para las respectivas carpetas técnicas.
- Verificar las materias primas y materiales a enviar al laboratorio fabricante.
- Asistir a las diferentes fabricaciones cuando se requiera y prestar el debido soporte técnico.
- Liberar el producto terminado.

Diseñar e implementar el programa de higiene, salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente

- Implementar la Política de Higiene, salud ocupacional. Seguridad industrial y medio ambiente, y los lineamientos definidos por la gerencia general.
- Definir la organización para el cumplimiento de la normativa y las necesidades de la empresa.
- Diseñar el sistema de documentación que avale el programa de PHARVET LTDA.
- Implementar la documentación en todas las áreas de la organización.
- Establecer programas de mejoramiento continuo.
- Velar por el cumplimiento los lineamientos de la política de seguridad.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	3/3
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR TÉCNICO

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

GERENTE DE VENTAS

OBJETIVO

Contribuir a la cifra de negocios de PHARVET LTDA. y al logro de los objetivos mediante la planeación, programación, control y auditoría del personal de ventas e implementación de estrategias de mercadeo.

EDUCACIÓN

- Profesional universitario

FORMACIÓN

- Formación en ventas
- Formación en medicina veterinaria y zootecnista

HABILIDADES

- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades para presentar resultados en plazos acordados
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 2 años de experiencia profesional
- 2 años de experiencia como vendedor

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Administrar la fuerza de ventas para aumentar la productividad y la eficiencia de la empresa

- Organizar el departamento de ventas.
- Organizar las actividades de los asesores de ventas para dar cumplimiento a los objetivos.
- Realizar reuniones periódicas evaluativas de la gestión del personal de ventas.

Brindar soporte técnico y comercial al asesor de ventas

- Prestar soporte a la venta frente al mercado y al cliente.
- Dar formación técnica y comercial continuada al personal de ventas.

Establecer estrategias de competitividad, penetración y afianzamiento en el mercado.

- Realizar seguimiento de comportamiento en el mercado a la competencia.
- Organizar el cronograma de interacción con los clientes.
- Organizar el servicio post venta y la asistencia técnica al cliente y al usuario final.
- Organizar eventos de actualización científico técnica que permitan promocionar los productos y que garanticen su permanencia en el mercado.
- Proponer programas de motivación al asistente de ventas.

Cumplir con el presupuesto mensual de ventas de los productos comercializados por PHARVET LTDA.

- Establecer un presupuesto mensual de venta de los productos
- Promocionar, mercadear, cotizar y negociar los productos.
- Realizar cierres de mes.
- Presentar los informes mensuales de cumplimiento a la gerencia general.
- Buscar otras alternativas para los productos a comercializar teniendo en cuenta las prioridades de los clientes.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	Figura	REVISIÓN	01.01.09	CARA	2/2
---------	--------	----------	----------	------	-----

CARGO

GERENTE DE VENTAS

- Hacer seguimiento a los asesores de ventas y análisis a los informes.

Cumplir con los lineamientos de la política de calidad

- Cumplir con los procedimientos del sistema de calidad.
- Recepcionar las reclamaciones de los clientes y darle el curso a la solicitud. Participar en el equipo de investigación e implementación de acciones correctivas.
- Hacer difusión de los procedimientos implementados.
- Verificar que todo el personal cumpla con la política de calidad de PHARVET LTDA.
- Cumplir con los lineamientos de la política de Salud ocupacional, Higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Establecer programas de Mercadeo

- Planear y organizar eventos promocionales y de capacitación para los clientes.
- Suministrar y/o elaborar la información necesaria para la gerencia general, que facilite cualquier tipo de negociación con los clientes y/o proveedores.

Proponer y definir otras maneras para que los cliente accedan a la información técnica (catálogos y proformas) específica de los productos

Prestar el soporte logístico y administrativo a la venta comercial

- Coordinar la elaboración de la remisión de entrega de los productos al cliente.
- Coordinar la elaboración de la factura de venta al cliente.
- Coordinar el servicio de asistencia técnica post venta al cliente.

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



PHARVET

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

ASESOR DE VENTAS

OBJETIVO

Contribuir al incremento del margen de rentabilidad y de los ingresos de la organización, mediante el mercadeo de los productos de PHARVET LTDA. y el servicio de asesoría técnica y de pos venta a los clientes.

EDUCACIÓN

- Profesional universitario

FORMACIÓN

- Formación en ventas
- Formación en medicina veterinaria y zootecnista

HABILIDADES

- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades para presentar resultados en plazos acordados
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 2 años de experiencia profesional
- 1 años de experiencia como vendedor

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Cumplir con la cifra de ventas estipulada en el presupuesto de PHARVET LTDA.

- Promocionar y vender los productos que comercializa PHARVET LTDA.
- Conocer y manejar las especificaciones técnicas de los productos que PHARVET LTDA. comercializa.
- Detectar proyectos de negociación y elaborar las respectivas ofertas.
- Hacer seguimiento a las ofertas.
- Coordinar el cierre de las ventas.
- Con la información de los requerimientos reales del cliente elaborar planes de medicación específicos, en conjunto con la Dirección Científica.
- Hacer seguimiento del cliente.
- Coordinar la entrega de pedidos.
- Radicar facturas.
- Hacer cobros, recolección de cartera y entregar informes periódicos o mensuales al Gerente de mercadeo y ventas
- Coordinar el servicio pos venta al cliente y la asistencia técnica.
- Presentar periódicamente o mensualmente el plan de visitas a los clientes.

Aumentar y mantener activos los clientes en PHARVET LTDA.

- Prestar asesoría técnica a los clientes y un buen servicio pos venta.
- Hacer seguimiento periódico a los clientes existentes.
- Establecer nuevos contactos y elaborar cronograma de visitas a los posibles nuevos clientes.
- Mantener actualizado el reporte de actividades con los clientes
- Asistir a las reuniones de ventas.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

ASESOR DE VENTAS

Mantener buen servicio al cliente

- Servir de puente de comunicación entre el cliente y la organización.
- Coordinar y Participar la organización de eventos y cursos para los clientes.
- Dar tramite a las quejas y reclamos de los clientes

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

RECEPCIONISTA

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía en forma eficaz y eficiente mediante la coordinación y organización de los recursos administrativos y secretariales de la empresa

EDUCACIÓN

- Bachiller

FORMACIÓN

- Formación secretariado
- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de atención al cliente
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia como secretaria

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Administrar efectivamente las actividades de recepción de PHARVET LTDA.

- Recepcionar las llamadas y visitas de los clientes, brindándoles un cordial saludo de bienvenida, apoyándolos en la labor de información y apoyo a sus requerimientos.
- Recepcionar las llamadas que ingresan a PHARVET LTDA. y direccionarla a la persona solicitada o al responsable de la actividad o información.
- Recepcionar los mensajes si la persona solicitada está ausente y/o no se encuentra en condiciones de brindar la información solicitada.
- Recepcionar la correspondencia de la empresa y direccionarla al titular o a la Gerencia General.
- Elaboración de cartas

Dar soporte administrativo al departamento financiero y contable.

- Organizar consignaciones.
- Programar la entrega de cheques y pagos
- Manejo de la caja menor.
- Archivar la información general.
- Garantizar que el área contable cuente oportunamente con: los recibos de caja, facturas de ventas, facturas de proveedores, comprobantes de egresos con sus correspondientes soportes y extractos bancarios.

Prestar soporte administrativo a las actividades de logística de PHARVET LTDA.

- Coordinar envíos correspondencia
- Coordinar las actividades de archivo administrativo de órdenes de compra, cotizaciones, facturación.
- Coordinar todas las actividades de mensajería
- Coordinar todas las actividades de Servicios generales (Aseo, atención a las oficinas, mantenimiento físico)



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

RECEPCIONISTA

- Llevar el control de asistencia del personal de la organización
- Hacer cotizaciones de materias primas, materiales de envase, empaque, elementos de oficina de proveedores nacionales.
- Hacer órdenes de compra de materias primas, materiales de envase, empaque, elementos de oficina de proveedores nacionales según indicaciones de la gerencia

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.

Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/1
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía en forma eficaz y eficiente mediante la coordinación y organización de la información contable y financiera generada en todas las actividades de la organización

EDUCACIÓN

- Bachiller

FORMACIÓN

- Formación secretariado contable
- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de atención al cliente
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia como secretaria contable

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Mantener actualizada la información contable de la organización

- Contabilizar recibos de caja menor.
- Llevar libro de bancos y facturas por pagar al día y conciliar cuentas.
- Contabilizar facturas de compras y ventas
- Contabilizar tarjetas de crédito y conciliar cuentas.
- Contabilizar consignaciones de pago.
- Generar información de aportes a seguridad social, parafiscales y liquidarlos.
- Elaborar cheques de nomina, parafiscales, impuestos, proveedores y caja menor
- Organizar información contable al día (cuentas por pagar y conciliaciones bancarias)
- Contabilizar pagos de servicios públicos y otros gastos administrativos y operativos
- Mantener validada la información del inventario.
- Mantener validad la información de Estado s Financieros

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

JEFE DE BODEGA

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de PHARVET LTDA. mediante el manejo racional e integral de los recursos en bodega, manteniendo los estándares de cumplimiento y calidad.

EDUCACIÓN

- Bachiller

FORMACIÓN

- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Capacidad para seguir procedimientos y completar registros
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia laboral

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Recepcionar y/o despachar los recursos que ingresan y/o salen de PHARVET LTDA.

- Recepcionar e inspeccionar la materia prima, material de envase y empaque y producto terminado de compra nacional, verificando la totalidad del pedido.
- Emitir un concepto del estado físico de recepción.
- Comunicar al responsable de Aseguramiento de la Calidad la recepción de los recursos.
- Tramitar los documentos soporte (entradas de almacén, salidas de almacén y/o remisión), teniendo en cuenta su concepto y la orden de compra o despacho.
- Embalar y coordinar el despacho de mercancía a los clientes de acuerdo a las órdenes de compra.

Prestar el soporte administrativo y contable a la Gerencia.

- Hacer inventario físico de las existencias en bodega
- Realizar los informes mensuales de inventario, confrontando el inventario físico con el inventario contable.
- Garantizar que la información de inventarios sea oportuna, actualizada y real.
- Mantener actualizado el Kardex de Bodega de materia prima, material de envase y empaque, producto terminado

Prestar el soporte a las actividades de Producción y Aseguramiento de la Calidad

- Seguir los procedimientos que se ilustran en el P.O.E.
- Inspeccionar las materias primas, material de empaque y envase, producto terminado al ingreso a las instalaciones de PHARVET LTDA.
- Muestrear Material de empaque y envase y producto terminado.
- Almacenar materia Prima, Material de empaque y envase y producto terminado según disposiciones de aseguramiento de la calidad
- Identificar todas y cada uno de los recursos que ingresan a la bodega según normativas de BPM



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

JEFE DE BODEGA

- Alistar y verificar, materias primas, material de envase y empaque para ser enviado al laboratorio fabricante.
- Mantener limpias las instalaciones de la bodega.
- Tramitar los registros de humedad y temperatura en la bodega

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.

Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/1
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

MENSAJERO

OBJETIVO

Contribuir al logro de los objetivos de la organización, haciendo sinergismo al normal desarrollo de las actividades de logísticas de la empresa como la mensajería y los servicios generales.

EDUCACIÓN

- Educación básica secundaria

FORMACIÓN

- Conocimientos de tramites y Gestiones administrativas

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad para seguir procedimientos y completar registros

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia laboral

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Ejecutar labores pertinentes de mensajería.

- Cobro de cheques cartera PHARVET LTDA.
- Radicar facturas y correspondencia
- Consignar
- Pagar recibos, ICA – Cámara de Comercio, Cajas de compensación, Declaración de renta y parafiscales.
- Entrega de producto terminado, materiales a maquinadores.
- Recoger producto terminado de las instalaciones del maquinador
- Otras diligencias relacionadas con responsabilidades de la empresa.

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/1
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO

Dar soporte a todas las actividades de PHARVET LTDA. mediante la organización de los sitios de trabajo y atención al personal que labora en las instalaciones.

EDUCACIÓN

- Educación básica secundaria

FORMACIÓN

- Conocimientos globales de Gestiones administrativas

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad para seguir procedimientos y completar registros

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia laboral

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Prestar soporte administrativo y operativo a la organización

- Organizar y limpiar las oficinas, bodega y áreas comunales, manteniéndolas en perfecto orden, higiene y aseo.
- Administrar el servicio de cafetería a las oficinas
- Hacer requisiciones para la compra de implementos de cafetería y aseo.
- Atender la portería.
- Prestar soporte a las actividades de mensajería.
- Lavar y organizar los uniformes del personal

Organizar horarios de aseo.

- Crear un cronograma de actividades semanales, las cuales enuncien la hora de inicio y finalización de sus labores de aseo y limpieza.

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/1
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

CONTADOR

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de PHARVET LTDA. suministrando las herramientas contables y financieras que permitan la toma de decisiones estratégicas para la organización

EDUCACIÓN

- Profesional en contaduría pública

FORMACIÓN

- Formación financiera y contable
- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de atención al cliente
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 2 años de experiencia contable

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Generar informes contables actualizados del comportamiento de la organización durante periodos de tiempo predeterminados

- Elaborar balances generales
- Elaborar informes de flujo de caja
- Elaborar informes de estado s financieros mensuales
- Efectuar el pago de impuestos

Prestar soporte legal a la organización ante las entidades fiscales

- Presentar los balances generales a la DIAN
- Firmar los estado s contables
- Avalar las declaraciones de renta
- Mantener al día las actas de socios.

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

SECRETARIA ASISTENTE

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía en forma eficaz y eficiente mediante la coordinación y soporte a las actividades de la gerencia y la dirección científica.

EDUCACIÓN

- Bachiller

FORMACIÓN

- Formación secretariado
- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de atención al cliente
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia como secretaria

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Administrar efectivamente las actividades de la gerencia y la dirección científica de PHARVET LTDA.

- Manejar la agenda de la gerencia y la dirección científica
- Recepcionar los mensajes
- Elaborar correspondencia
- Elaborar documentación científica
- Coordinar la toma de copias de la documentación generada por las áreas.
- Manejar el archivo generado por las áreas.
- Otras funciones y actividades que le asigne la Gerencia general y la Dirección científica.
- Creación del portafolio empresarial y envío de estos a los clientes y representantes de ventas
- Control en la recepción y entrega de elementos de papelería a las diferentes dependencias de la organización.
- Coordinar los viajes y/o itinerarios de que autorice la alta dirección, para los miembros de la organización.
- Seguimiento de documentación de comercio exterior (Importaciones y exportaciones), elaboración de cualquier documento relacionado con las misma tales como ordenes de compra, facturas, licencias de ventas, registros, formatos bancarios, etc.
- Digitación de conferencias, artículos y documentos que autorice la alta dirección
- Realizar cotizaciones y órdenes de compra para cualquiera que sea la necesidad de la alta dirección.
- Archivar los certificados analíticos de los recursos productivos después de la revisión por parte de la Dirección Técnica.
- Contribuir a la calificación de los proveedores



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

SECRETARIA ASISTENTE

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales, manejo de productos.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de Gerencia General y Sub Gerencia, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

DIRECTOR DE RECURSOS

OBJETIVO

Contribuir a los objetivos de la empresa mediante la gestión administrativa de los recursos existentes en la organización junto con el desarrollo del talento humano presente en los miembros de la empresa, garantizando así una adecuada utilización de sus activos físicos e intelectuales.

EDUCACIÓN

- Profesional universitario o estudiante de último semestre universitario

FORMACIÓN

- Formación administrativa

HABILIDADES

- Habilidades administrativas de calidad, riesgos profesionales, personal, producción, finanzas, contables, seguridad industrial, procesos y logística
- Habilidades de personales de manejo y trato de personal
- Habilidades para presentar resultados en plazos acordados
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software avanzado
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia profesional y/o 4 meses de experiencia laboral administrativa

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Administrar adecuadamente los recursos existentes en PHARVET LTDA.

- Realizar un cronograma de capacitaciones y desarrollarlo para todo el personal de la compañía
- Brindar apoyo logístico y técnico en los casos que requieran de su atención
- Coordinar los recursos necesarios para llevar a cabo eventos y reuniones de vital importancia para el acercamiento e interacción con los clientes.

Brindar un adecuado clima organizacional y laboral que apoye la gestión del talento humano de PHARVET LTDA.

- Mejorar el ambiente laboral entre los miembros de la organización
- Combatir las faltas y daños a la moral
- Coordinar medios alternativos de acción para llegar a cada uno de los empleados y miembros de la organización, con el fin de crear un estado de pertenencia para con su labor desempeñada, ambiente de trabajo, actitud para con sus compañeros y jefes, etc.
- Controlar y monitorear a cada uno de los empleados, manteniendo registros de su actividad dentro de la organización

Mantener vigentes el programa de salud ocupacional y riesgos profesionales

- Informar, capacitar y crear conciencia de todo lo que encierra los programas de salud ocupacional y riesgos profesionales
- Realizar campañas informativas sobre temas que sean de vital importancia para el clima organizacional y laboral
- Mantener registros de capacitaciones y evaluaciones de desempeño de los miembros de la organización.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE

01.01.08

REVISIÓN

01.01.09

PAGINA

2/2

CARGO

DIRECTOR DE RECURSOS

- Velar las obligaciones de ley para con la labor administrativa y gestión humana en la organización

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.

Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	1/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

FACTURACIÓN

OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía en forma eficaz y eficiente mediante la coordinación y organización de los procesos logísticos y contable generados en todas las actividades de la organización

EDUCACIÓN

- Bachiller

FORMACIÓN

- Formación secretariado
- Formación en manejo informático

HABILIDADES

- Habilidades en relaciones interpersonales
- Capacidad de atención al cliente
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Manejo de software básico
- Capacidad de trabajo en equipo

EXPERIENCIAS

- 1 años de experiencia como secretaria

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Administrar de forma efectiva y eficiente los procesos administrativos de la labor de recepción y entrega de pedidos

- Recepción de pedidos de productos
- Entregas de ordenes de entrega al área de bodega
- Hacer los cobros, vigilar la cartera de la empresa y conciliar con la información generada por el departamento de ventas.
- Organizar consignaciones.
- Elaboración de informes semanales de estado de cartera, cuentas por pagar
- Elaboración de informe mensual de ventas.
- Manejo de facturas al día.

Dar soporte administrativo al departamento financiero y contable

- Pagar comisiones a los asesores de ventas en ventas y recaudos.
- Hacer cobros, hacer seguimiento de cartera morosa de las empresas y conciliar con la información generada por el departamento de ventas.
- Realizara informes de recaudos y ventas
- Cada semana mantener actualizado los informes de cartera que tiene que ser informada a los representantes de ventas.

Prestar soporte administrativo en las actividades logísticas de PHARVET LTDA.

- Coordinar el envío de producto terminado y correspondencia nacional a los clientes.
- Hacer remisiones
- Confirmación de entrega de pedidos
- Facturar los productos despachados
- Mantener actualizado el Kardex de productos de los asesores de ventas



PHARVET

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE RECURSOS

VIGENTE	01.01.08	REVISIÓN	01.01.09	PAGINA	2/2
---------	----------	----------	----------	--------	-----

CARGO

FACTURACIÓN

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Controles y registros de sus desempeños y Gestiones.

- Llevar control de sus actividades laborales asignadas
- Rendir informes detallados y elaborados sobre sus Gestiones laborales en intervalos de tiempo que la dirección general crea pertinente o en caso que ella lo requiera pertinente.
- Cumplir idóneamente con la diligencia de registros, documentación, informes, procedimientos y/o cualquier otro tipo de documentación que corresponda a asignación de su cargo por parte de sus superiores.

Cumplir los lineamientos de la política de calidad con respecto a las actividades generales.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de administración de la calidad.
- Cumplir con los lineamientos de la política de salud ocupacional, higiene, seguridad industrial y medio ambiente.

Obedecer las órdenes directas de sus superiores, relacionadas con sus funciones y responsabilidades.

ANEXO H

MEDICIÓN DE INDICADORES

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
Con productos de tecnología avanzada, de alto grado de calidad y soporte científico tecnológico,	Garantizar la calidad de nuestros productos y excipientes	Certificados de análisis y estabilidad	$\frac{\% \text{ concentración de activo real}}{\% \text{ concentración de activo teórico}}$	>1	Cada lote de producto	Dirección Técnica

CERTIFICADOS DE ANÁLISIS Y ESTABILIDAD	ENERO								FEBRERO					MARZO						
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L1	L2	L3	L4	L5	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7
Lotes de producto (L#)																				
Concentración de activo real	98.5 %	92.5 %	94.6 %	101.2 %	99.3 %	96%	91%	98.8 %	91.8%	94.5%	102.1 %	97.2%	100.5 %	93.4 %	97.9 %	95.1 %	90.6 %	92%	98.9 %	92.5 %
Concentración de activo teórico	95%	90%	90%	90%	95%	95%	90%	90%	90%	90%	95%	90%	90%	90%	95%	90%	90%	90%	95%	90%
Total Indicador	1,037	1,028	1,051	1,124	1,045	1,011	1,011	1,098	1,020	1,050	1,075	1,080	1,117	1,038	1,031	1,057	1,007	1,022	1,040	1,028
META	>1								>1					>1						

Proceso: CP-003 PLANEACIÓN Y CONTROL DE PRODUCCIÓN Y CP-005 COMPRAS

Fuentes de datos: Certificados de análisis (local) de producto terminado y fichas técnicas de producto

Conclusión: el indicador certificado de análisis y de estabilidad cumplió ampliamente con cada medición su meta. Para la compañía este es uno de los más importantes e indispensables que muestran la calidad de sus productos veterinarios.

Resultado del indicador: ALCANZADO

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
suministrar al sector pecuario alternativas farmacológicas acorde a sus necesidades, consolidando ventajas competitivas y diferenciadoras para la organización.	Satisfacer a nuestros clientes	Satisfacción del cliente	$\frac{\text{\# clientes satisfechos}}{\text{\# clientes totales}} \times 100$	>75%	mensual	Servicio al cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Cientes satisfechos	77	62	95
Cientes totales	77	63	96
Total Indicador	100%	98,41%	98,96%
Meta	>75%	>75%	>75%

Proceso: CP-006 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fuentes de datos: FAD-001 FORMATO ENCUESTÁS POS-VENTAS, FDT-013 FORMATO DE REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS, FDT-012 FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

Conclusión: el indicador satisfacción del cliente cumplió en cada mes por un amplio número la meta propuesta por la compañía, aunque solo se reportaron casos aislados que no tuvieron que ver con la calidad del producto, sino con el servicio de terceros en el despacho y manejo de las mercancías para entrega nacional.

Resultado del indicador: ALCANZADO

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
Con un grupo de trabajo ético, calificado, entrenado, motivado, comprometido, con actitud preactiva al servicio de los clientes de la organización fomentar la fe en la ciencia, la tecnología y la innovación.	mantener un personal competente en la organización	Competencias laborales	$\frac{\sum \text{Promedios de notas x capacitación}}{\text{Numero de capacitaciones}}$ <p>*Las notas de capacitación están en el intervalo [0,5]</p>	>3,5	Semestral	Dirección de Recursos

COMPETENCIAS LABORALES	PRIMER TRIMESTRE
Promedio de notas por capacitación	4,5 – 4,2 – 3,9 – 4,3 – 3,6 – 4,0 – 3,8 – 4,7 – 4,1 – 4,0
Número total de capacitaciones	10
Total Indicador	4,11
Meta	>3,5

Proceso: CP-004 RECURSO HUMANO

Fuentes de datos: FAC-012-1 FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACIÓN, FAC-012-2 EVALUACIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN, FAC-012-3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Conclusión: el indicador competencia laborales cumplió por amplio margen la meta propuesta por la organización, viendo también que los promedios por capacitación estuvieron siempre por encima de la meta. Otorgándole al trabajo dado de capacitación y entrenamiento de personal un excelente grado de confianza para el sostenimiento del Sistema de Gestión y la misma certificación.

Resultado del indicador: ALCANZADO

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
La seguridad en nuestros productos, favorecerá la salud y bienestar de los animales, de acuerdo a los preceptos de nuestro juramento profesional, que será también garantía para la vida humana y sociedad.	Garantizar la eficacia de los tratamiento farmacológicos	Tratamientos farmacológicos	$\frac{\text{\# de tratamientos eficaces}}{\text{\# total de tratamiento}} \times 100$	>85%	Trimestral	Gestión comercial

TRATAMIENTOS FARMACOLÓGICOS	PRIMER TRIMESTRE
Número de tratamientos eficaces	18
Número total de tratamientos	18
Total Indicador	100%
Meta	>85%

Proceso: CP-002 GESTIÓN COMERCIAL

Fuentes de datos: FAD-001 FORMATO ENCUESTÁS POS-VENTAS, FDT-013 FORMATO DE REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS

Conclusión: el indicador tratamientos farmacológicos cumplió sin duda la meta presupuestada, siendo impecable el resultado de la primera medición obtenida. Este resultado se debe a la excelente labor pos-venta que han prestado los representantes de ventas a los clientes, y el servicio técnico y científico de la compañía.

Resultado del indicador: ALCANZADO

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLES
mejorando continuamente en todos nuestros procesos	Mantener la mejora continua en la organización	Cumplimiento de los indicadores	$\frac{\# \text{ de indicadores alcanzados}}{\# \text{ total de indicadores}} \times 100$	>80%	Semestral	Gerencia general

CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES	PRIMER TRIMESTRE
Número de indicadores alcanzados	4
Número total de indicadores	4
Total Indicador	100%
Meta	>80%

Proceso: TODOS LOS PROCESOS

Fuentes de datos: Indicadores de gestión

Conclusión: el indicador cumplimiento de los indicadores cumplió absolutamente con el 100% de la meta propuesta por la organización, dejando evidencia contundente de la efectividad del Sistema de Gestión en PHARVET LTDA.

Resultado del indicador: *ALCANZADO*

ANEXO I

PLAN DE MEJORA



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

AUDITORIA INTERNA

FECHA DE AUDITORIA

13 de marzo al 14 de marzo de 2008

AUDITORES

Coordinador de Calidad y Director Técnico

NO CONFORMIDADES	ACTIVIDAD DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA LIMITE	FECHA DE CIERRE
Gestión Administrativa: Se evidenció la falta de claridad en la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión calidad expuesta en las caracterizaciones. <i>Requisito 4.2.2. c.</i>	Convocar al Comité de Calidad para que estudie la nueva propuesta que será a cargo del Coordinador de Calidad, donde con ayuda de los líderes de los procesos estudiarán y evaluarán el nuevo diseño de las caracterizaciones.	Coordinador de Calidad y líderes de los procesos	19 de marzo de 2008	9 de abril de 2008	7 de abril de 2008
Compras: Se evidenció una versión no autorizada del FAC-005-1 formato de inspección de materias primas, FAC-005-2 formato de inspección de material de envases y empaques. <i>Requisito 4.2.4.</i>	Verificar y validar las versiones actualizadas y autorizadas, con ayuda de los reportes del sistema encontrados en la carpeta compartida de cada puesto de trabajo.	Recepcionista	19 de marzo de 2008	26 de marzo de 2008	21 de marzo de 2008
Compras: No se logra evidenciar claramente la evaluación de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. <i>Requisito 7.4.1.</i>	Realizar una capacitación individual sobre la forma de llevar los registros de calificación de proveedores	Coordinador de Calidad	19 de marzo de 2008	28 de marzo de 2008	28 de marzo de 2008
	Establecer un control interno de proveedores con el fin de llevar un consecutivo de estos y su respectiva evaluación	Recepcionista	19 de marzo de 2008	28 de marzo de 2008	27 de marzo de 2008
Compras: No se da cumplimiento a la inspección necesaria para asegurarse del producto comprado este conforme con las especificaciones. <i>Requisito 7.4.3.</i>	Realizar una capacitación individual indicando los procedimientos necesarios junto a su evaluación respectiva	Coordinador de Calidad	19 de marzo de 2008	28 de marzo de 2008	28 de marzo de 2008

<p>Gerencia general: No se evidenció la revisión por la alta dirección sobre los resultados parciales del sistema en su primer trimestre. <i>Requisito 5.6.1.</i></p>	<p>La alta dirección determino de forma autónoma que se cambiara el intervalo planificado inicialmente de emitir sus revisiones de cada trimestre a cada semestre.</p>	<p>Gerente General</p>	<p>19 de marzo de 2008</p>	<p>4 de abril de 2008</p>	<p>20 de marzo de 2008</p>
<p>Planeación y control de producción: Existe evidencia de falta de identificación de materias primas, envases, etiquetas y producto terminado en el área de bodega. <i>Requisito 7.5.3.</i></p>	<p>Incluir en el procedimiento de inspección de materiales y producto terminado AC-005 la necesidad de identificar todo ingreso al área de bodega, sin dejar pasar ningún espacio en blanco</p>	<p>Director Técnico</p>	<p>19 de marzo de 2008</p>	<p>28 de marzo de 2008</p>	<p>24 de marzo de 2008</p>
<p>Planeación y control de producción: No se ha llevado el control y seguimiento de los dispositivos de seguimiento y de medición del área de bodega. <i>Requisito 4.2.4.</i></p>	<p>Crear un cronograma propio de su labor diaria que incluya el control de los dispositivos de seguimiento y de medición a su cargo ubicados en el área de bodega</p>	<p>Jefe de bodega</p>	<p>19 de marzo de 2008</p>	<p>28 de marzo de 2008</p>	<p>24 de marzo de 2008</p>
<p>Recurso humano: En el documento de funciones y responsabilidades de personal no se encuentra evidencia clara de las competencias con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para todos los cargos. <i>Requisito 6.2.1.</i></p>	<p>Completar en el documento los faltantes, siendo necesario especificar para cada cargo de la organización las competencias relacionadas con las habilidades, experiencia, formación y educación exigida</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>19 de marzo de 2008</p>	<p>9 de abril de 2008</p>	<p>7 de abril de 2008</p>
<p>Recurso humano: Se detectaron algunas fallas en el personal de bodega y de compras sobre el conocimiento de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad en la organización. <i>Requisito 6.2.2. d.</i></p>	<p>Realizar una capacitación colectiva alusiva al reconocimiento de las actividades y labores realizadas por los empleados de la organización y como éstas contribuyen en la calidad.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>19 de marzo de 2008</p>	<p>7 de abril de 2008</p>	<p>4 de abril de 2008</p>

Gestión comercial: No se evidencia la medición del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad en relación a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. <i>Requisito 8.2.1.</i>	Creación de formato electrónico, con el fin de medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos	Gerente nacional de ventas	19 de marzo de 2008	4 de abril de 2008	1 de abril de 2008
	Facilitar la captación de la satisfacción del cliente mediante correos electrónicos	Representantes de ventas	19 de marzo de 2008	4 de abril de 2008	4 de abril de 2008



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

AUDITORIA INTERNA

FECHA DE AUDITORIA

10 de abril al 11 de abril de 2008

AUDITORES

Coordinador de Calidad y Director Técnico

NO CONFORMIDADES	ACTIVIDAD DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA LIMITE	FECHA DE CIERRE
<p>Compras: Persiste la falta de claridad en el registro de evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. <i>Requisito 7.4.1.</i></p>	<p>Programar una capacitación especial que tengo como objetivo explicar de una forma objetiva y clara el procedimiento de infección y calificaron de proveedores AC-006, monitoreada por una evaluación más exigente sobre el tema</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>14 de abril de 2008</p>	<p>2 de mayo de 2008</p>	<p>En curso</p>
<p>Planeación y control de producción: Persiste la evidencia de falta de identificación de materias primas, envases, etiquetas y producto terminado en el área de bodega. <i>Requisito 7.5.3.</i></p>	<p>Monitorear a intervalos planificados las identificaciones de materias primas y producto terminado en el área de bodega.</p>	<p>Director Técnico</p>	<p>14 de abril de 2008</p>	<p>2 de mayo de 2008</p>	<p>En curso</p>
<p>Gerencia General y Gestión administrativa: El control de la medición de los objetivos de calidad presenta algunos inconvenientes en cuanto a su correcto registro y seguimiento. Específicamente el indicador satisfacción del cliente. <i>Requisito 5.4.1.</i></p>	<p>Coordinar un cronograma de actividades relacionadas con el registro y seguimiento de la satisfacción del cliente vía correos electrónicos y/o telefónicamente</p>	<p>Secretaria asistente</p>	<p>14 de abril de 2008</p>	<p>2 de mayo de 2008</p>	<p>En curso</p>
<p>Gerencia General: Evidenciándose la falta de determinación, recopilación y análisis de datos con respecto a la idoneidad y eficiencia de los proveedores. <i>Requisito 8.4. d</i></p>	<p>Buscar nuevas cotizaciones de servicios y productos que obedezcan a las necesidades y requisitos de la organización</p>	<p>Gerencia General</p>	<p>14 de abril de 2008</p>	<p>2 de mayo de 2008</p>	<p>En curso</p>

ANEXO J

ENCUESTA POS-VENTA



FORMATO ENCUESTA POS-VENTA

CODIGO FAD-001

VIGENTE	01.01.08	REVISION	01.01.09	VERSION	1
---------	----------	----------	----------	---------	---

INFORMACION DEL CLIENTE		CIUDAD / DEPARTAMENTO	/
NOMBRE		NIT./C.C.	
DIRECCION		TELEFONO	

INFORMACION DE ENCUESTADO	PERSONALMENTE	<input type="checkbox"/>	TELEFONICAMENTE	<input type="checkbox"/>	INTERNET	<input type="checkbox"/>
NOMBRE			NIT./C.C.			
RESPONSABLE			FECHA/HORA	D	M	A / :

Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Puntaje: _____

Teniendo en cuenta la escala de valoración Excelente (3), Bueno (2), Regular (1); pondere los siguientes aspectos:

1. Calidad en el servicio recibido			4. Observaciones
Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	
2. Calidad y efectividad del producto			
Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	
3. Su grado de satisfacción			
Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	