

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
INTEGRADO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
INGEMEDICAS LTDA**

**ANA MARIA RODRIGUEZ LOSADA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BUCARAMANGA  
2017**

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
INTEGRADO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
INGEMEDICAS LTDA**

**ANA MARÍA RODRÍGUEZ LOSADA**

**Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título:  
Especialista en Ata Gerencia**

**Director:  
SEBASTIÁN ESPITIA NAVAS  
Magister en Administración**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUOLA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BUCARAMANGA**

**2017**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por iluminarme y guiarme en cada paso de mi vida, por sus bendiciones y los logros obtenidos.

A mis hermanos por ser parte fundamental en este proceso, su amistad y confianza.

A mi madre, por apoyarme siempre.

A Cryogas S.A. por el acompañamiento y apoyo durante el desarrollo del proyecto.

A Álvaro, por su paciencia, amor, apoyo, comprensión y porque ha sido guía incondicional con sus aportes.

## CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN .....	15
1. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.1 OBJETIVOS.....	18
1.1.1. Objetivo General .....	18
1.1.2 Objetivos Específicos.....	18
1.2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	18
1.2.1 Título del Proyecto. ....	18
1.2.2. Formulación del Problema. ....	19
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA INGEMÉDICAS LTDA.....	20
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	20
2.2 PILARES CORPORATIVOS .....	21
2.2.1. Misión.....	21
2.2.2 Visión.. ....	21
2.2.3 Valores.....	22
2.3 ESTRUCTURA CORPORATIVA .....	24
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	25
2.5 PORTAFOLIO.....	25
3. MARCO TEÓRICO SOBRE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	
PROCEDIMIENTOS .....	30
3.1 DEFINICIONES .....	30
3.1.1 Que es la Calidad .....	30
3.1.2. Calidad Total.....	30
3.1.3. Mejora Continua:.....	30
3.1.4. Excelencia.....	30
3.1.5. Aseguramiento de la Calidad: .....	30
3.1.6. Política de Calidad: .....	31

3.1.7. Gestión de la Calidad:.....	31
3.1.8. Sistema de Gestión:.....	31
3.1.9. Sistema Integrado de Gestión:.....	31
3.2. EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD.....	31
3.2.1 Primera etapa .....	31
3.2.2 Segunda etapa.....	32
3.2.3. Tercera Etapao. ....	32
3.2.4. Cuarta Etapa .....	32
3.2.5. Quinta etapa .....	33
3.3 NORMA ISO 9000 .....	33
3.3.1. Familia de la Norma ISO 9000.....	34
3.4. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD .....	35
3.4.1. El liderazgo. ....	35
3.4.3. Enfoque al Cliente.....	44
3.4.4. Participación del Personal.....	44
3.4.5. Enfoque de Sistemas para la Gestión.....	44
3.4.6. Mejora Continua.....	45
3.4.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.....	45
3.4.8. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor.. ....	45
4. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	47
4.1. METODOLOGIA .....	47
4.2 DIAGNOSTICO INICIAL .....	48
4.3 MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIÓN .....	50
4.4. PROCESO COMERCIAL.....	53
4.4.1 Caracterización del Proceso Comercial .....	53
4.4.2 Procedimiento del Área Comercial.....	54
4.5. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN .....	69
4.5.1 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN .....	69
4.5.2 Procedimiento de Conducción de Vehículos para Transporte de Cilindros y Equipos Médicos.....	70
4.5.3 Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos.....	73

4.6 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	80
4.6.1 Caracterización del Proceso Administrativo.....	80
4.6.2 Políticas para la Realización de Viajes del Empleado en Funciones de la Empresa.....	81
4.6.3 Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución .....	93
4.6.4 Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos .....	95
4.6.5 Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos .....	99
4.6.6 Procedimiento para el manejo de la Caja General.....	101
4.6.7 Formato de arqueo de caja general .....	104
4.6.8 Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO.....	107
4.6.9 Procedimiento para la Realización de Pruebas de Alcoholemia .....	110
4.6.10 Procedimiento para el Envío de Correo Interno y Externo y Realización de Diligencias con el Mensajero .....	113
4.6.11 Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía.....	116
4.6.12 Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo .....	118
5. RESULTADOS ESPERADOS .....	131
6. CONCLUSIONES .....	133
BIBLIOGRAFIA.....	134
ANEXOS.....	136

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Evolución histórica-Ingemédicas .....	20
Figura 2. Valores de la empresa .....	22
Figura 3. Organigrama de la empresa .....	24
Figura 4. Evolución histórica de la calidad .....	32
Figura 5. Relación entre la familia de norma ISO 9000: 2000 .....	35
Figura 6. La empresa como sistema.....	38
Figura 7. La integración de sistemas de gestión.....	40
Figura 8. Condicionantes que influyen en la gestión empresarial.....	41
Figura 9. Los sistemas de gestión y el entorno.....	43
Figura 10. Mapa de procesos y caracterización.....	50
Figura 11. Caracterización proceso comercial .....	53
Figura 12. Flujo de proceso – seguimiento al proceso comercial .....	59
Figura 13. Flujo de proceso – Asignación de presupuesto de ventas.....	60
Figura 14. Caracterización del Proceso de Distribución .....	69
Figura 15. Flujo de proceso de cargue y descargue de cilindros y equipos de venta .....	72
Figura 16. Flujo de proceso coordinación de entregas .....	72
Figura 17. Caracterización del proceso administrativo .....	80

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Suministro de Oxígeno Terapia .....	25
Tabla 2. Equipos Ortopédicos en Alquiler .....	26
Tabla 3. Equipos en venta .....	26
Tabla 4. Evolución histórica de la calidad .....	33
Tabla 5. Diagnostico inicial, procesos comerciales, distribución y administrativos .....	48
Tabla 6. Instructivo Operativo para el Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario Ingemédicas .....	61
Tabla 7. Revisión del contrato.....	66
Tabla 8. Registro de solicitud de modificación del contrato .....	68
Tabla 9. Procedimiento de conducción de vehículos para transporte de cilindros y equipos médicos .....	70
Tabla 10. Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos código .....	73
Tabla 11. Control diario de entregas e inventarios Ingemédicas. ....	76
Tabla 12. Lista de chequeo aplicación diaria a vehículos .....	77
Tabla 13. . Lista de chequeo de la plataforma Marca Indimec.....	78
Tabla 14. Lista de chequeo de la plataforma Marca Dhollandia .....	79
Tabla 15. Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa .....	81
Tabla 16. Formato de Solicitud Anticipo .....	86
Tabla 17. Formato Reporte de Gastos.....	87
Tabla 18. Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución .....	93
Tabla 19. Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos .....	95
Tabla 20. Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos .	99
Tabla 21. Procedimiento para el manejo de la Caja General.....	101
Tabla 22. Formato de arqueo de Caja general .....	105

Tabla 23. Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO.....	107
Tabla 24. Procedimiento para la realización de Pruebas de Alcoholemia .....	110
Tabla 25. Negativa a la realización de la prueba de alcoholemia .....	112
Tabla 26. Procedimiento para el envío de correo interno y externo y realización de diligencias con el mensajero .....	113
Tabla 27. Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía.....	116
Tabla 28. Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo .....	118
Tabla 29. Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas .....	122
Tabla 30. Cronograma de Mantenimiento Locativo Preventivo .....	128
Tabla 31. Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo .....	130

## LISTA DE ANEXO

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. CONTRATO DE ARRIENDO DE BIEN(ES) MUEBLE(S) Y/O EQUIPO(S) CON PAGARE .....	136
ANEXO B. ACTA DE DECLARACIÓN DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO.....	150

## RESUMEN

**TITULO:** DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y DOCUMENTACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTEGRADO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INGEMEDICAS LTDA.\*

**AUTOR:** ANA MARIA RODRIGUEZ LOSADA\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Construcción, Documentación, Gestión De Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos

### DESCRIPCION

Al ser Ingemédicas una filial de Cryogas debe actualizar permanentemente sus procedimientos para mantener la empresa bajo los estándares de calidad a los que está acostumbrada y que el mercado laboral le exige.

Cryogas busca obtener una mayor participación en el mercado regional en venta de Oxígeno y establecer negociaciones especiales con clientes que demandan este producto.

El primer realizado fue hacer un diagnóstico que permitiera establecer una línea de acción específica para la elaboración del manual de procedimientos alineado con el sistema de gestión de calidad.

Se documentaron con los soportes respectivos cada uno de los procedimientos del proceso administrativo para disminuir los tiempos y hacerlos más efectivos.

Como segundo paso se documentaron los procedimientos del proceso comercial con el objeto de prevenir errores en la formulación de las ventas en cuanto a proyección de presupuestos, la facturación, protocolo para el manejo de cartera y sobre todo garantizar el servicio al cliente antes, durante y después de la compra.

Se analizaron los procedimientos del proceso de distribución para asegurar una cadena logística que garantice las entregas en el momento indicado y evite los costos que generan las malas entregas y/o las devoluciones de productos.

La estrategia principal está en la creación y aplicación de este manual, el cual se convertirá en el modelo a seguir en cada uno de los procesos claves de la compañía que le garantice su competitividad y le permita permanecer a la vanguardia en gestión e innovación de la calidad.

Tener documentados los procesos genera muchas ventajas y constituye una herramienta de alta gerencia la cual debe estar comprometida con el desarrollo y la ejecución del mismo.

Ya desarrollado dicho manual se contempla la posibilidad de su implementación en pro del crecimiento, generación de valor de la compañía y de su mantenimiento en el tiempo.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Facultad De Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Especialización en Alta Gerencia Director: Sebastián Espitia Navas

## ABSTRAC

**TITLE:** DESIGN THE MANUAL OF PROCEDURES ALIGNED WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE COMPANY INGEMÉDICAS LTDA.\*

**AUTHOR:** ANA MARIA RODRIGUEZ LOSADA \*\*

**KEY WORDS:** Construction, Documentation, Quality Management, Procedures, Instructions, Formats

### **DESCRIPTION:**

Due to Ingeomedicas is a subsidiary of Cryogas, they must constantly update their procedures in order to keep the company under the accustomed standards of quality and the conditions required by the market.

Cryogas is looking for increase the market share in the Oxygen sale regional market and to establish new negotiations with customers that require this product.

The first step was make an evaluation that allowed establishing a specific line of action for the development of a manual of procedures aligned with the quality management system.

Each of the procedures in the manual were supported and documented in order to reduce the time and make them more effective.

The second step was document the commercial procedures in order to prevent sales formulation mistakes, specifically in projection budgets, billing, protocol for portfolio management and especially to ensure customer service before, during and after purchase.

The distribution process was analyzed for the purpose of ensure that the supply chain can make deliveries within the indicated time and avoids the costs generated by bad deliveries and/or product returns.

The main strategy is the creation and application of this manual, which will become the model for each of the key processes of the company, guarantee its competitiveness and enable it to remain at the forefront of management and innovation quality

Document the procedures generates many advantages and it's an important tool for the senior management, which must be committed to its development and execution.

Once the manual its developed, its implementation seeks the growth, value creation and the company maintenance over time.

---

\* Degree work

\*\* Faculty of Physicomechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Specialization in Higher Management Director: Sebastián Espitia Navas

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Compañías para ganar competitividad, tener opciones en el mercado, permanecer en este, crecer y ser más rentables requieren implementar y certificarse con un Sistema de Gestión de Calidad, basados en alguna norma, una de ellas es la ISO: 9001:2008 que utilizaremos en este proyecto, siendo esta norma internacional de muy buena aceptación a nivel empresarial que su implementación que permite obtener beneficios muy importantes en las organizaciones.

Trabajar en un sistema de gestión de calidad, permite el desarrollo estructurado y ordenado de prácticas, políticas, procesos, procedimientos que llevan a las compañías a incrementar sus ingresos, reducir costos operativos, mejorar ambientes de trabajo, logrando como principal resultado la satisfacción de los clientes internos, externos y mantenerse en la mejora continua de sus procesos.

Por estos motivos y exigencias, la compañía Ingemédicas Ltda ha querido implementar un Sistema de Gestión de Calidad basados en los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008. Este proyecto se desarrolla teniendo como prioridad principal la primera etapa del diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad que son para el caso de esta monografía los procedimientos administrativos, operativos, comerciales y de mantenimiento, para la Empresa Ingemédicas Ltda. Luego de estos en la segunda etapa, terminar el resto de procedimientos que hacen parte de todo el Sistema de Gestión de Calidad.

La gerencia de la compañía, busca resaltar y basarse en los pilares de Norma NTC-ISO 9001:2008 que son el Sistema de gestión de la calidad, la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del

producto y el desarrollo de directrices de la mediación, análisis y mmejora continua.

## 1. JUSTIFICACIÓN

Ingemédicas es una empresa reconocida en la región, filial de una multinacional Cryogas que a pesar de cumplir con los mínimos estándares de calidad carece de un sistema de Gestión de calidad acorde al tamaño y posicionamiento de la misma.

Es por esto que impera la necesidad de la creación de un manual de procedimientos que permita establecer una línea de acción clara para la compañía y que se convierta en el soporte del plan estratégico propuesto por la dirección general.

Una empresa competitiva está muy bien compenetrada con el sistema pues conoce los beneficios que este le brinda si lo sabe implementar utilizar y gerenciar. El entorno global es cada día más dinámico e imprevisible, por lo que la empresa debe adoptar este modelo si quiere continuar en el mercado y contar con mayor participación cada vez.

La importancia de hacer este estudio radica en que va a encaminar a la empresa hacia el aprovechamiento máximo de los recursos y de las oportunidades externas e internas de expansión ya que le proporcionará una herramienta de control y aseguramiento de la calidad, la satisfacción del cliente, despertar nuevas necesidades en él, además de cumplir con cada una de sus expectativas, lograr resultados en los productos o servicios con cero defectos haciendo las cosas bien desde el principio.

Se busca comprender que la calidad es una solución a muchos problemas dentro de la empresa y le va a permitir producir y/o prestar un servicio bajo control; garantizando el cumplimiento del principal objetivo de la compañía que es aumentar su valor y mantenimiento en el tiempo.

## **1.1 OBJETIVOS**

**1.1.1. Objetivo General.** Diseñar y documentar los procedimientos administrativos, distribución y comerciales, alineados con el sistema de gestión de calidad de la empresa Ingemédicas Ltda., con el propósito de hacer más eficientes los procesos de la compañía.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la empresa Ingemédicas, su estructura, cargos, pilares y portafolio (Ver capítulo 2. Generalidades de la empresa Ingemédicas Ltda).
- Realizar una revisión a la normatividad actual para diseño de procedimientos teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad (Ver capítulo 4.2)
- Identificar los procesos por áreas de la empresa. (Ver capítulo 4.3)
- Definir y documentar los procesos de cada una de las áreas que conforman la compañía. (Ver capítulo 4.3)
- Diseñar los procedimientos, instructivos y formatos para buscar el óptimo manejo y control de la Empresa Ingemédicas (ver capítulo 4.4 en adelante).

## **1.2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **1.2.1 Título del Proyecto.**

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTEGRADO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INGEMEDICAS LTDA

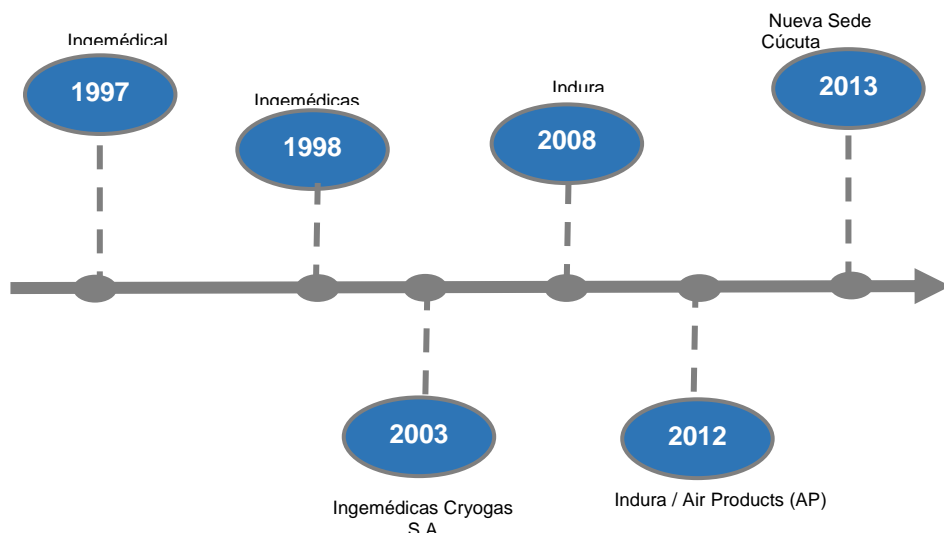
**1.2.2. Formulación del Problema.** No existe un manual de procedimientos dentro de la organización INGEMEDICAS, que permita establecer líneas de acción para la toma de decisiones y la optimización de los recursos en los procesos operativos y administrativos de la empresa.

## 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA INGEMÉDICAS LTDA

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA

Ingemédicas, cuenta con más de 17 años de experiencia en el departamento de Santander, fué creada en el año 1.997 con el nombre de Ingemedical Ltda. por la familia Helmerbth Ruiz, hacia 1.998 pasó a llamarse Ingemédicas Ltda. Hacia el año 2.003 Ingemédicas fue comprado por la Compañía Cryogas S.A una empresa con más de 67 años de experiencia y trayectoria en Colombia. En el año 2008 fue comprado por el Grupo Chileno Indura y desde el año 2012 hace parte de la Multinacional AIR PRODUCTS, proveedor mundial de procesos atmosféricos y gases especiales, materiales de rendimiento, equipos y tecnología que lleva soluciones innovadoras para la energía, el medio ambiente y los mercados emergentes, permitiendo a los clientes ser más productivos. En el año 2013 Ingemédicas abrió una nueva sede en la Ciudad de Cúcuta. A continuación un recorrido de INGEMÉDICAS desde su nacimiento a la actualidad:

**Figura 1. Evolución histórica-Ingemédicas**



Ingemédicas se encuentra en Colombia, ofreciendo un amplio portafolio domiciliario en Oxigenoterapia, dispositivos médicos, accesorios, alquiler de equipos, asistencia técnica y soporte comercial en los departamentos de Santander y Norte de Santander.

El Oxígeno Medicinal utilizado por Ingemédicas para la atención de usuarios en casa, es suministrado por CRYOGAS S.A a través de dos modernas plantas de producción de gases del aire, situadas en Barbosa (Antioquia) y Sibaté (Cundinamarca) con Certificación NTC ISO 14001-2004 Sistemas de Gestión Ambiental y distribuidos desde la estación de llenado ubicada en la Ciudad de Bucaramanga, como Oxígeno líquido en termos y cilindros de Oxígeno en forma gaseosa, poseen certificado de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y registros sanitarios.

Ingemédicas es una Compañía siempre dispuesta a conocer y responder a las necesidades individuales de cada cliente, para convertirse así en sus socios y asesores, y poderles entregar un servicio óptimo y de excelente calidad.

## **2.2 PILARES CORPORATIVOS**

**2.2.1. Misión.** Somos una empresa CRYOGAS Grupo Indura, que ofrece soluciones integrales en salud orientadas a la seguridad y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Estamos enfocados en brindar un excelente nivel de servicio de manera cercana, eficiente y sostenible, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes con altos niveles de calidad, con el fin de contribuir con el desarrollo de nuestra gente, los accionistas y la comunidad.

**2.2.2 Visión.** En el año 2017, Ingemédicas será una empresa con presencia nacional, reconocida como un importante Proveedor y Prestador de Servicios

de la Salud; reconocida por ser un “Negocio con Corazón”, que incorpora en sus procesos eficiencia, innovación y tecnología.

**2.2.3 Valores.** Los valores de la empresa son cinco, tales como: Eficacia, Superación, Servicio, Ética, Compromiso y Confiabilidad.

**Figura 2. Valores de la empresa**



Eficacia:

- ✓ Buscamos agregar valor en todo lo que hacemos.
- ✓ Nos enfocamos en la sustentabilidad de nuestros productos, servicios y procesos para asegurar nuestra permanencia y desarrollo en el tiempo.
- ✓ Fomentamos el trabajo organizado y en equipo.
- ✓ Buscamos siempre soluciones creativas e innovadoras.

Superación

- ✓ Forjamos nuestro futuro.
- ✓ Siempre buscamos hacer las cosas mejor para lograr nuestros objetivos.
- ✓ Creemos y fomentamos el desarrollo personal y profesional de todos nuestros trabajadores.
- ✓ Construimos nuestro liderazgo a través de nuestro constante desarrollo.
- ✓ Aceptamos nuevos desafíos y nos abrimos al cambio.

## Servicio

- ✓ Nos orientamos a la máxima satisfacción de nuestros clientes como base de nuestro crecimiento.
- ✓ Nos comprometemos a entregar a nuestros clientes soluciones integrales y seguras, con seriedad, transparencia y cercanía
- ✓ Desarrollamos vínculos sólidos de mutuo beneficio.
- ✓ Creamos y mantenemos relaciones amables, cálidas y respetuosas, convirtiéndonos en aliados confiables y estratégicos.
- ✓ Creemos en las relaciones cercanas y de largo plazo.

## Confiabilidad

- ✓ Entregamos soluciones confiables a nuestros clientes.
- ✓ La seguridad de nuestros clientes y trabajadores está presente en todas las decisiones que tomamos.
- ✓ Promovemos una comunicación transparente con nuestros clientes, trabajadores y la comunidad.
- ✓ Tenemos conciencia de nuestra responsabilidad en los derechos de los clientes, trabajadores y en la protección del medioambiente.

## Ética

- ✓ Actuamos siempre con honestidad y bajo un estricto marco valórico.
- ✓ Tomamos decisiones respetando siempre las leyes, normas y buenas prácticas que nos rigen como empresa y que determinan a los mercados y sociedades donde operamos.
- ✓ El respeto y trato digno hacia toda persona es la base de nuestra forma de relacionarnos.
- ✓ Cuidamos la Vida de nuestros clientes y empleados en todas nuestras acciones.

## Compromiso

- ✓ Nos comprometemos con nuestros desafíos y con el desarrollo de nuestra empresa, clientes, trabajadores y accionistas.

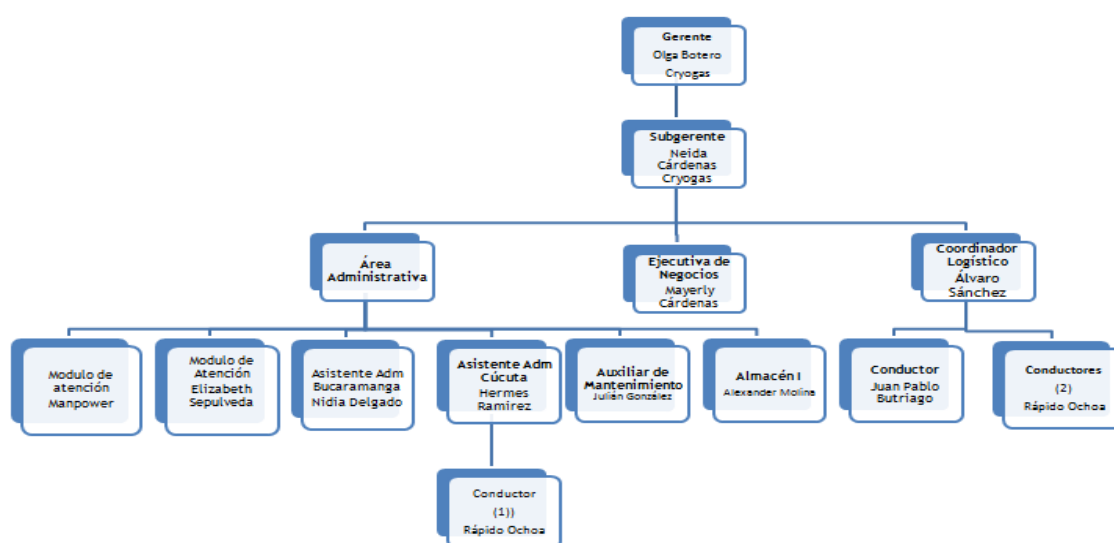
- ✓ Actuamos con responsabilidad, cuidado y respeto por el medio ambiente y la comunidad.
- ✓ Siempre buscamos cumplir con lo que prometemos.
- ✓ Somos veraces, claros y honestos con nuestras fortalezas y limitaciones. Actuamos y somos congruentes con nuestros valores corporativos.

### 2.3 ESTRUCTURA CORPORATIVA

De acuerdo a los últimos cambios de la estructura a nivel corporativo, se presenta el organigrama 2016 actualizado a continuación:

- Gerente
- Subgerente
- Ejecutivo de Negocios Medicinal
- Coordinador Logístico
- Asistente Administrativo (Bucaramanga, Cúcuta)
- Asistente de Facturación
- Asistente de Autorizaciones

**Figura 3. Organigrama de la empresa**



Fuente: Ingemédicas

## 2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Ingemédicas ofrece su portafolio a través de personal capacitado para la atención en dos puntos de venta directos ubicados en la ciudad de Bucaramanga (Santander) y Cucuta (Norte de Santander).

## 2.5 PORTAFOLIO

Ingemédicas ofrece un amplio portafolio de Oxigenoterapia, Línea blanda, Equipos médicos y Alquileres, para el sector medicinal, EPS, Clínica y Clientes particulares, a continuación se presentan los principales productos del portafolio de servicios:

**Tabla 1. Suministro de Oxígeno Terapia**

<b>SUMINISTRO</b>	<b>UNIDAD</b>
Oxígeno medicinal domiciliario en cilindro de 6.5m <sup>3</sup> .	Cilindro
Suministro Integral de oxígeno en concentrador Domiciliario (incluye cánula, agua destilada y humidificador, en el primer servicio, incluye el suministro de Oxígeno y mantenimientos de equipos y cilindro de respaldo para el concentrador 1 cada 6 meses.	Mes
Alquiler de cilindro 6.5 y regulador	Mes
Humidificador desechable	Unidad
Cánula nasal adulto	Unidad
Cánula nasal pediátrica	Unidad
Cánula nasal infante	Unidad
Cánula nasal prematura	Metro
Agua Bidestilada	Unidad
Conjunto Mascarilla y Micronebulizador	Unidad
Extensión Cánula de 7 MST	Unidad
Extensión de 2 metros	Unidad
Acople Plástico para Nebulizar	Unidad
Transporte e Instalación Nocturno Festivo	Unidad
Transporte e Instalación Diurno	Unidad
Alquiler Succionador Portátil	Día
Alquiler Nebulizador Portátil	Día
Alquiler Equipo Portátil de Oxígeno	MES
Recarga de Oxígeno para Equipo Portátil	Unidad

SUMINISTRO	UNIDAD
Alquiler Oxímetro	Día
Alquiler ventilador portátil	Día
Alquiler Cpap	Día
Alquiler Bpap	Día
Máscara de traqueostomía	Unidad
Circuitos desechables para ventilador	Unidad
Filtros hidrobac	Unidad
Adaptador Swevel (codo de Silver)	Unidad
Máscara nasal para Bpap	Unidad
Máscara oronasal para Bpap	Unidad
Sondas para succión	Unidad
Caucho para succión	Metro
Frasco para succión	Unidad
Succiónador Thomas Venta	Unidad
Nebulizador Evo Medical (VENTA)	Unidad
Oxímetro (VENTA)	Unidad
Cpap (VENTA)	Unidad

Fuente. Ingemédicas

**Tabla 2. Equipos Ortopédicos en Alquiler**

SUMINISTRO	UNIDAD
Alquiler de silla de ruedas estándar	Mes
Alquiler de silla de ruedas de brazos removibles	Mes
Muletas para adulto	mes
Muletas para niño	Mes
Bastón canadiense	Mes
Bastón de aluminio	Mes
Caminador fijo	Mes
Caminador plegable	Mes
Cama clínica con barandas	Mes

Fuente. Ingemédicas

**Tabla 3. Equipos en venta**

DESCRIPCIÓN	UNIDAD
Bastón aluminio graduable	Unidad
Bastón canadiense	Unidad
Bastón 4 apoyos	Unidad
Botín estabilizador de tobillo	Unidad
Botón metatarsiano viscoelástico (par)	Unidad
Brace universal de muñeca der/izq.	Unidad
Brace de rodilla articulación libre	Unidad

DESCRIPCIÓN	UNIDAD
Brace universal de muñeca der/izq.	Unidad
Cabestrillo adulto/infantil	Unidad
Cabestrillo inmovilizador adulto/infantil	Unidad
Caminador plegable	Unidad
Caminador ecualizable	Unidad
Caminador fijo	Unidad
Carro cilindro portátil	Unidad
Carrete separador dedos silicona (par)	Unidad
Carro cilindro portátil	Unidad
Cinturón industrial universal	Unidad
Codera epicondilitis elástica	Unidad
Codo de tenista	Unidad
Cojín de espuma para coxis	Unidad
Cojín antiescaras	Unidad
Colchoneta antiescaras	Unidad
Codera con codo de tenista	Unidad
Collar tipo filadelfia	Unidad
Corrector de juanete en neopreno	Unidad
Corrector de juanete diurno	Unidad
Corrector de juanete nocturno der/izq.	Unidad
Corrector de juanete en neopreno (par)	Unidad
Corrector de postura	Unidad
Corse knight/ toracolumbar	Unidad
Corse kinght/ taylor / tipo tlso	Unidad
Corse tlso para escoliosis	Unidad
Cuello de thomas infantil/universal	Unidad
Elevador sanitario	Unidad
Elevador sanitario con apoyo	Unidad
Elevador sanitario con seguro	Unidad
Elevador sanitario con apoya brazos removibles	Unidad
Espica de pulgar en abducción	Unidad
Faja lumbo - sacra	Unidad
Faja dorso - lumbar	Unidad
Férula para dedo baseball	Unidad
Férula pie caído adulto c/u	Unidad
Férula abd milgran	Unidad
Férula pie caído niño c/u	Unidad
Férula antígeno valgo y varo nocturno	Unidad
Férula antígeno valgo y varo con botas de diario	Unidad
Férula Dennis Brown	Unidad
Inmovilizador de clavícula	Unidad
Inmovilizador de hombro convencional	Unidad
Inmovilizador hombro tipo avión	Unidad
Muletas grandes	Unidad

DESCRIPCIÓN	UNIDAD
Muletas medianas	Unidad
Muletas axilares adulto/niño par	Unidad
Inmovilizador de hombro con banda ancha	Unidad
Multipad con cuña visco elásticas	Unidad
Muñequera larga con doble férula der/izq.	Unidad
Muñequera en neopreno	Unidad
Muñequera corta con doble férula der/izq.	Unidad
Muñequera soporte pulgar en abducción	Unidad
Plantilla convencional par 20-32	Unidad
Plantilla convencional par 33-44	Unidad
Plantilla espolón calcáneo visco elástica	Unidad
Plantilla visco elástica entera	Unidad
Plantilla tipo ucla	Unidad
Plantilla silicona con botón	Unidad
Plantilla silicona botón punto azul	Unidad
Plantilla con barra metatarsiana	Unidad
Plantilla arco terapéutico y botón	Unidad
Plantilla silicona punto azul	Unidad
Realce de arco con velor viscoelastico	Unidad
Realce de talón corto viscoelastico	Unidad
Realce de talón largo viscoelastico	Unidad
Realce metatarsiano viscoelastico	Unidad
Rodillera de neopreno rotula abierta	Unidad
Rodillera elástica rotula cerrada	Unidad
Rodillera patela reforzada	Unidad
Rodillera estabilizadora	Unidad
Silla de ruedas estándar nacional acabado en cromo	Unidad
Silla de ruedas reclinada cromada adulto	Unidad
Silla de ruedas descansa brazos removible ac.cromo	Unidad
Silla de ruedas std genérica	Unidad
Silla de ruedas pies y brazos removibles genérica	Unidad
Stax para dedo( férula en plástico)	Unidad
Theraband amarillo x mt	Unidad
Theraband rojo x mt	Unidad
Theraband verde x mt	Unidad
Theraband azul x mt	Unidad
Theraband negro x mt	Unidad
Talonera para espolón en silicona	Unidad
Tobillera universal	Unidad
Tobillera corta en neofrene nacional	Unidad
Tobillera universal abierta	Unidad
Tulis amarillo large/regular	Unidad
Tulis gel large/regular	Unidad
Tulis verde large/regular	Unidad

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>
Zapato post operatorio	Unidad
Zapato para yeso suela rocker anti-deslizante	Unidad
Zapato ortopédico niño	Unidad
Almohada clásica	Unidad
Almohada viajera	Unidad
Almohada rollo	Unidad
Anillo subrotuliano	Unidad
Butaco sanitario con pato (con ruedas)	Unidad
Butaco sanitario sin pato (sin ruedas)	Unidad
Kit de aseo	Unidad
Silla sanitaria graduable con ruedas	Unidad
Silla sanitaria graduable sin ruedas	Unidad
Kit portátil con carro	Unidad
Kit portátil con morral	Unidad
Inhalo cámaras	Unidad
Kit tensiómetro fonendo	Unidad
Butaco sanitario con pato (sin ruedas)	Unidad

Fuente. Ingemédicas

### **3. MARCO TEÓRICO SOBRE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTOS**

#### **3.1 DEFINICIONES**

**3.1.1 Que es la Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

Hacer las cosas bien desde la primera vez.

**3.1.2. Calidad Total** Término que sitúa como primer objetivo de la gestión empresarial la calidad del producto o servicio ofrecido y la satisfacción del cliente a través de la mejora continua.

**3.1.3. Mejora Continua:** Se denomina así a la mejora sistemática y continua de los procesos mediante la implementación de las metodologías y herramientas adecuadas.

**3.1.4. Excelencia:** Se define así el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas, responsabilidad social.

**3.1.5. Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de

defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un sistema de calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo.

**3.1.6. Política de Calidad:** Directrices y objetivos generales de una empresa relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.

**3.1.7. Gestión de la Calidad:** hacer las cosas de manera ordenada.

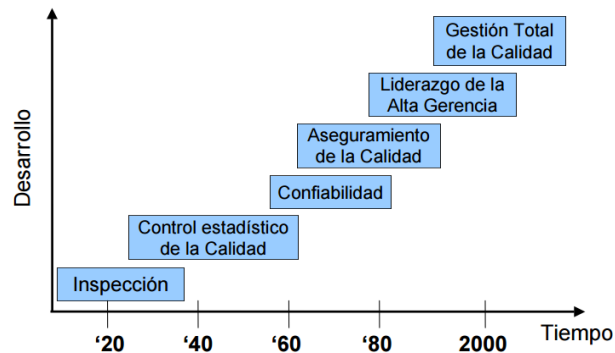
**3.1.8. Sistema de Gestión:** Conjunto de procesos que se relacionan de manera ordenada buscando el mismo o los mismos fines.

**3.1.9. Sistema Integrado de Gestión:** Se define como una combinación de los procesos procedimientos y practicas usadas dentro de una organización para implementar las políticas y hacerla más eficiente en cumplir los objetivos que surgen de la planeación estratégica.

## **3.2. EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD**

**3.2.1 Primera etapa: desde la revolución industrial hasta 1930.** Se cambia el trabajo manual por el trabajo mecanizado.

**Figura 4. Evolución histórica de la calidad**



Fuente: UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA. Facultad de Ciencias Económicas y de Administración Gonzalo Ramirez1926 - C.P. 11200 - Montevideo, Uruguay

Evolución histórica de la calidad

<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcambiorg/material/clase18.PDF>

**3.2.2 Segunda etapa: 1930-1949.** Aunque la tecnología evoluciono se seguían presentando problemas en el ámbito de la producción y por esto se requirió el control estadístico de la calidad. Paso de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla.

**3.2.3. Tercera Etapa: 1950-1979.** Comienzan a aparecer Programas y se desarrollan Sistemas de Calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde adentro.

**3.2.4. Cuarta Etapa: década del 80.** El énfasis principal de esta etapa no es sólo el mercado de manera general, sino el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga.

La responsabilidad de la calidad es en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla y deben participar todos los miembros de la organización. En

esta etapa, la calidad era vista como “una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como la calidad se administra”

**3.2.5. Quinta etapa: desde 1990 hasta la fecha.** La característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total

**Tabla 4. Evolución histórica de la calidad**

<b>Evolución histórica de la calidad</b>		
<b>Década</b>	<b>Actividad</b>	<b>Esencia</b>
1920	Inspección de la calidad	Separación de las unidades buenas de las malas
1950	Control de la calidad	Detección y prevención de los defectos en el proceso de fabricación
1970	Aseguramiento de la calidad	Incorporación del control de calidad en todas las actividades de la organización
1980	Gestión de la calidad	Integrar los esfuerzos de todos hacia el logro de la calidad
1990	Gestión total de la calidad	Extensión del logro de la calidad a todas las actividades que realiza la organización

Fuente: GESTIOPOLIS Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad [en línea] [citado 15 de septiembre de 2016] disponible en: <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/#evolucion-historica-de-la-calidad>

### **3.3 NORMA ISO 9000**

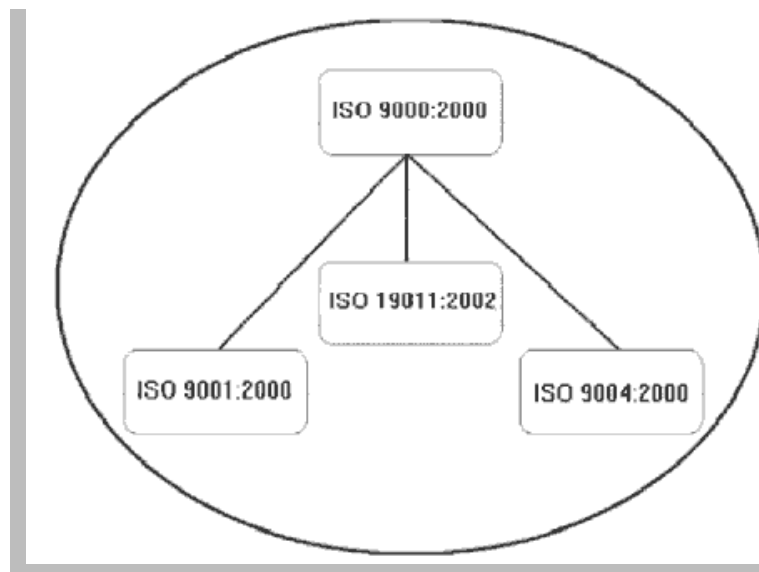
La **ISO 9001** es una **norma** internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un

sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

**3.3.1. Familia de la Norma ISO 9000.** Se llama familia ISO 9000 (en su versión del año 2.000) a una serie de normas, formada principalmente por:

- ✓ ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Definiciones y Fundamentos: Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
- ✓ ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente. Es la única norma certificable de esta familia.
- ✓ ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia. Se puede tomar como una ampliación de la norma anterior y no es certificable.
- ✓ ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar tanto internamente como para auditar a los proveedores de la organización.

**Figura 5. Relación entre la familia de norma ISO 9000: 2000**



Fuente: ISO 9001 CALIDAD La familia de normas ISO 9000 [en línea] [citado 15 de septiembre de 2016] disponible en: <http://iso9001calidad.com/familia-normas-iso-9000-2-15.html>

### **3.4. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD**

**3.4.1. El liderazgo.** El liderazgo desempeña un papel central para comprender el comportamiento del grupo, pues su líder suele señalar la dirección para alcanzar las metas. El liderazgo es el proceso interpersonal mediante el cual los directivos tratan de influir sobre sus colaboradores para que logren las metas de trabajo prefijadas.

**Dirección y Liderazgo:** El liderazgo es sólo un componente de la función de dirección. Por tanto, el término directivo no tiene por qué ser sinónimo de líder. El directivo debe desarrollar la función de management que engloba otras cinco funciones básicas: planificar, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. El liderazgo entraría dentro de la función de dirigir como uno de sus componentes. Sería por tanto conveniente que cualquier directivo fuera al mismo tiempo líder de su grupo de trabajo.

## ¿Qué características debe poseer todo buen líder?

Algunos atributos esenciales del líder son los siguientes:

- ✓ **Visión** (o imagen clara de una futura situación deseable y mejor que la actual). Los líderes deben saber dónde quieren que esté la empresa en el futuro; también significa conseguir que la totalidad de la plantilla comparta esta visión, porque quien poseyendo una visión carece de la aptitud para traducir sus ideas en acción, no es más que un soñador.
- ✓ **Honradez.** Los líderes han de tener valores; deben ofrecer una dedicación absoluta para hacer lo que saben que es correcto; es muy difícil carecer de integridad y hacer que la gente te siga.
- ✓ **Confianza.** Se entiende que ésta ha de existir en ambas direcciones. Los líderes deben ser dignos de confianza y a su vez, deben confiar en su gente.
- ✓ **Aptitud creativa.** Los líderes deben, sobre todo, ser constructivos y optimistas; o en otras palabras, deben estar abiertos a diferentes modos de hacer las cosas.
- ✓ **Tenacidad.** Los líderes también deben de ser capaces de tomar decisiones que inicialmente puedan ser impopulares.
- ✓ **Comunicación.** Un buen líder está en constante comunicación con su equipo.
- ✓ **Aceptación del riesgo.** Los líderes deben estimular la actitud de poner en duda las cosas en las personas que les rodean y permitirles ser innovadores sin temor al fracaso.

- ✓ **Visibilidad.** Una de las cosas más importantes para un líder es estar visible, es decir, tener presencia personal, de manera que un buen líder creará una sensación de comunidad y de estar en su ambiente.

**3.4.2. Enfoque en Procesos.** Dentro de un sistema de gestión la base de integración son los procesos, estos son el principio fundamental del mismo ya que permiten gestionar las actividades y recursos relacionados.

Para poder comenzar con la implementación de un SIG, se deben tener establecidos los diferentes procesos, de la compañía clasificándolos de acuerdo con su naturaleza:

- ✓ Productivos
- ✓ Apoyo
- ✓ Control estratégico
- ✓ De contingencia entre otros.

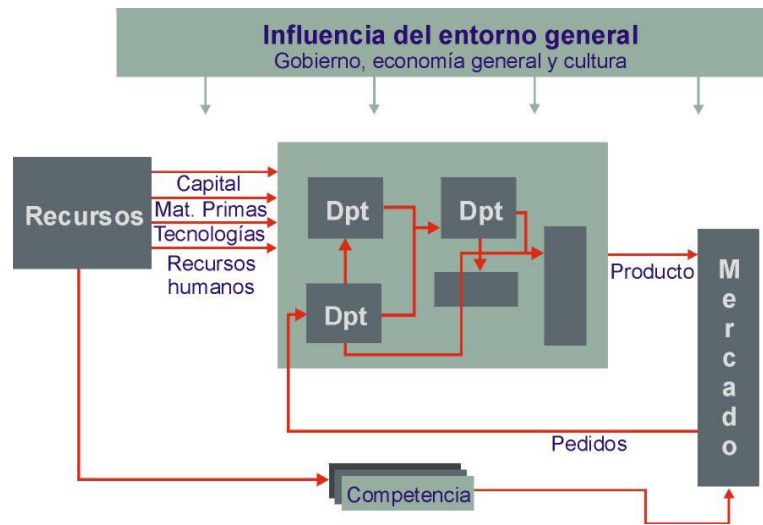
#### **3.4.2.1. La Empresa y la Integración de Sistemas de Gestión**

##### **La empresa como sistema**

Para entender los sistemas de gestión, independientemente de que área tratemos, es preciso entender la empresa como un sistema, ya que de esta forma podremos pasar posteriormente a entender el por qué de éstos y el por qué se puede integrar.

La teoría de los sistemas se centra en el análisis de la estructura, las relaciones, los procesos y la interdependencia entre todas las partes o componentes de la empresa. El enfoque sintético implica la idea de que las empresas están formadas por partes y que éstas interaccionan entre sí para alcanzar un objetivo común.

**Figura 6. La empresa como sistema**



Fuente: Curso. El SIG y el comportamiento organizacional. Pdf.

Como todo sistema, las empresas disponen de una serie de inputs (entradas) que reciben del entorno en el cual funcionan y que incluyen las materias primas, las inversiones de capital, los trabajadores, etc. A su vez, la empresa genera una serie de outputs (resultados), que pone en el mercado. Estos outputs fundamentalmente son sus productos, que pone a la venta. Queda claro que dentro de la empresa cualquier acción va a afectar al resultado de todo el conjunto; por ejemplo, si el departamento de recursos humanos no selecciona personas con las habilidades y la formación adecuadas, los procesos productivos no conseguirán ser eficientes; si la oficina técnica no diseña los procesos adecuadamente generará una serie de riesgos para los trabajadores y los residuos de los procesos no serán adecuadamente eliminados, etc. No obstante, entre los diversos departamentos pueden surgir relaciones críticas: pensemos que son los que intervienen de los diversos procesos de la empresa y están formados por personas, con todos los problemas que implica la gestión de estas. De ahí que el diseño de los procesos internos de la empresa sea un concepto y aspecto básico de la teoría de sistemas, pues con ello la coordinación interdepartamental se alcanza de una forma muy adecuada.

En consecuencia, como dice B. J. Hodge, existen dos conceptos importantes a tener en cuenta dentro de la teoría de sistemas:

**El holismo:** un sistema debe ser considerado como un todo, de tal forma que los cambios en cualquiera de las partes tienen impacto y le afectan en su totalidad. Si el Departamento de compras tiene problemas para la compra de materias primas, el departamento de producción tendrá problemas para llevar a cabo sus funciones.

**La sinergia:** la suma de las interacciones de las partes interaccionantes entre sí es tal que el resultado es mayor que el efecto de las partes por separado, de forma que una organización es más que la suma de las partes que la componen. Por tanto, la organización sólo será capaz de lograr sus metas mediante la coordinación entre los distintos departamentos y procesos.

Por otra parte, la teoría de los sistemas define que las empresas no pueden ser sistemas cerrados. Las empresas reciben energía (inputs) del entorno en forma de recursos -las mercancías, la mano de obra, etc.- y a su vez suministran sus productos a clientes, los cuales son externos a ella. Estos “inputs” y “outputs” son muy importantes porque representan el contacto de la empresa con el exterior. Sin ellos la empresa moriría.

### **La empresa como sistema y la integración de sistemas**

La empresa debe seleccionar aquellos factores y estructuras que le permitan afrontar las diversas situaciones a las que se va a enfrentar. A estos factores los denominaremos “**factores de contingencia**” y deben ser tenidos en cuenta en el diseño de la estructura organizativa de la empresa y de los procesos empresariales, así como en la fijación de sus metas y objetivos empresariales.

Por otra parte, un aspecto básico dentro de los sistemas abiertos es la definición de su estructura organizativa, pues ésta es la que refleja las

relaciones internas, la división del trabajo y los medios existentes para coordinar las distintas actividades de la empresa. La estructura incluirá la definición de dónde se toman las decisiones (**grado de centralización**), cómo se divide el trabajo y se forman departamentos (**diferenciación**) y hasta qué punto las normas, políticas y procedimientos dirigen las actividades (**formalización**). Pero la elección de esta estructura organizativa debe ser contingente con el contexto donde se halla la organización. Por consiguiente, no hay una única forma de estructurar y organizar la empresa, sino que ésta dependerá del contexto y la situación en la que se encuentra (por ser un sistema abierto).

### Análisis del entorno

La posibilidad para las empresas de tener un sistema de gestión integrado puede evaluarse analizando la situación referida a los distintos sistemas de gestión ya existentes (finanzas, calidad, medio ambiente, PRL, etc.) y estimando si la integración es probable y conveniente o, por el contrario, no puede hacerse o es muy difícil. En concreto, hay que dilucidar si la integración de los sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales es conveniente y si se puede llevar a cabo de forma que se obtengan ventajas.

**Figura 7. La integración de sistemas de gestión**

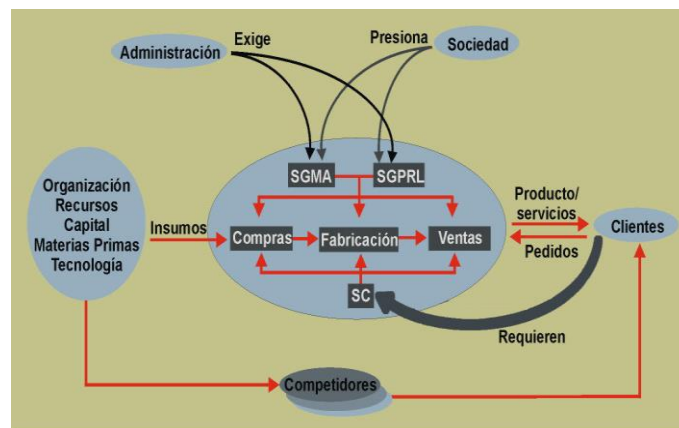


Fuente: Tomado: Curso. El SIG y el comportamiento organizacional. Pdf.

Los diversos aspectos a tener en cuenta para analizar la situación actual son:

- **El entorno**, entendiendo como tal todas aquellas variables externas que condicionan la gestión de la empresa.
- **Las condiciones del medio ambiente laboral.**
- **Los marcos que regulan las gestiones** de la calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales. Dependiendo de qué aspectos se trate, pueden ser voluntarios u obligatorios y están condicionados por un mayor o menor desarrollo normativo y legislativo.
- **El enfoque organizativo**
- **los elementos específicos** que condicionan la gestión de las empresas. No obstante, además de estos aspectos hay que tener presente que existen unos condicionantes en la empresa que influyen en su gestión y que al mismo tiempo provocan una respuesta de la misma en uno u otro sentido.

**Figura 8. Condicionantes que influyen en la gestión empresarial**



Fuente: Curso. El SIG y el comportamiento organizacional. Pdf.

- Así, el hecho de que los recursos de que dispone una empresa (materiales e inmateriales) sean siempre escasos obliga a que la gestión tenga que ser eficiente, esto es, a cumplir los objetivos con el mayor ahorro y aprovechamiento posibles para obtener un resultado rentable. En definitiva: que los ingresos generados por la empresa superen a los gastos.

- También los clientes condicionan los procesos y las tecnologías que se aplican en la empresa para obtener productos y servicios competitivos.
- Por último, añadir que los condicionantes sociales y legales afectan igualmente a la gestión que lleva a cabo la empresa para dar cumplimiento a la normativa y dar respuesta al mercado.
- Es importante considerar los principales factores que componen el entorno y que condicionan la gestión de la empresa en aras a la consecución de unos resultados óptimos. Los agentes del entorno en el que se mueve la empresa son los sociales, legales, sus propios clientes reales o potenciales y los recursos con los que cuenta.
- Todos ellos influyen en mayor o menor medida en la empresa:
- **Los agentes sociales**, si bien no son determinantes, sí que provocan una respuesta del mercado para resolver las reclamaciones, así como un posible cambio en los suministros que dan entrada al proceso.
- **Los aspectos legales** condicionan de forma importante a la empresa, tanto en cuanto a los procesos como a los productos. A este respecto la empresa tiene que dar cumplimiento a la normativa que le aplique.
- **Los clientes** son el impulso fundamental para que la empresa produzca productos o servicios competitivos. Su influencia en la organización es fundamental, ya que son los que aceptan o no el resultado final del proceso y ofrecen una información muy valiosa que la organización debe utilizar como realimentación tanto en lo referente a procesos como a productos.
- **Los recursos** de la empresa condicionan, como es lógico, el volumen de la organización y determinan de una manera clara las inversiones que tiene que acometer. Al final una empresa tiene que alcanzar la rentabilidad de sus actividades, esto es tiene que obtener unos ingresos superiores a sus costes.

**Figura 9. Los sistemas de gestión y el entorno**

¿Cómo afecta el entorno a los sistemas de gestión?

	CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	PREVENCIÓN R.L
MERCADO	Muy exigente	Sensibilizado	Sensibilizado
	La calidad condiciona la compra	En determinados sectores condiciona la compra	En empresas grandes, condiciona la contratación
ADMINISTRACIÓN	Pasiva o reactiva	Legisladora.	Legisladora.
	No interviene en los temas de calidad salvo daños o problemas.	Establece requisitos medioambientales y controla parcialmente	Inspecciona, controla y sanciona.
AGENTES SOCIALES	Informativa.	Sensibilizadora.	Sensibilizadora.
	Estudios comparativos, canaliza quejas y reclamaciones.	Denuncia problemas y organiza campañas.	Denuncia incumplimientos y situaciones de riesgo.

Fuente: Curso. El SIG y el comportamiento organizacional. Pdf.

Estos condicionantes influyen activamente en lo referente a las tres disciplinas  
Objeto de estudio:

- **Agentes sociales:** la labor de los agentes sociales en los sistemas de gestión de calidad es informativa. Elaborar estudios comparativos, y canalizar quejas y reclamaciones. Por su parte, en los sistemas de gestión medioambiental y de PRL la labor es sensibilizadora. Denuncian problemas y organizan campañas.
- **La Administración:** condiciona los aspectos legales que la empresa tiene que satisfacer para dar cumplimiento a la normativa:
  - En la gestión de la calidad su actitud es pasiva o reactiva, ya que no interviene en los temas de calidad salvo cuando se trata de daños y problemas.
  - En la gestión medioambiental juega un papel legislador, establece requisitos medioambientales y controla parcialmente.
  - En la gestión de prevención de riesgos laborales ejerce igualmente un papel legislador, dando pautas de obligado cumplimiento para la seguridad y salud laboral.

- **El mercado:** el tercer elemento del entorno que condiciona a la empresa, mediante los clientes y los recursos, es el mercado que afecta de una manera sustancial a los productos y/o servicios de la empresa, y a su rentabilidad. El mercado es muy exigente con los sistemas de gestión de calidad, ya que la calidad condiciona la compra y está sensibilizado con el medio ambiente, que también condiciona la compra en determinados sectores; empieza a ser exigente en materia medioambiental y se preocupa poco por la seguridad y salud de los trabajadores.

**3.4.3. Enfoque al Cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.

**Beneficios:**

Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente. Aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

**3.4.4. Participación del Personal.** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

**Beneficios:**

Motivar, involucrar al personal a través de la organización.

Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.

El personal se dará cuenta de su propio desempeño.

El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

**3.4.5. Enfoque de Sistemas para la Gestión.** Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

**Beneficios:**

La integración y alineación de los procesos será la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados. Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave.

Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

**3.4.6. Mejora Continua. La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.**

**Beneficios:**

Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.

Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

**3.4.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

**Beneficios:**

Decisiones informadas.

Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.

Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

**3.4.8. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor.** La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

**Beneficios:**

Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes.

Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.

Optimización de costos y recursos.

## **4. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

### **4.1. METODOLOGIA**

Cada uno de los procedimientos administrativo, comercial y de distribución se direccionan de forma diferente por su misma naturaleza. La metodología para abordar cada uno de los procedimientos es la que se describe a continuación. El primer paso a realizar fue hacer un recorrido por la empresa para conocer la estructura administrativa y operativa, así como la visión, misión y valores corporativos con el fin de recopilar la mayor cantidad de información posible. En segundo lugar se realizó un diagnóstico sobre la existencia o no de los procesos comerciales, de distribución y administrativos de Ingemédicas Ltda.

**PROCESO COMERCIAL:** Se llevó a cabo una reunión con la subgerente de Ingemédicas quien facilitó la documentación solicitada para hacer el respectivo análisis y así poder determinar las fallas de cada uno de los procedimientos y empezar a trabajar en las correcciones pertinentes.

**PROCESO DE DISTRIBUCION:** Siguiendo la metodología se realizó una reunión en esta ocasión con el coordinador de distribución; quien da a conocer los pormenores de cada uno de los procedimientos ejecutados.

**PROCESO ADMINISTRATIVO:** Una tercera reunión se realizó con el jefe administrativo de la zona quien suministró la información necesaria para determinar las causales de las falencias en cada uno de los procedimientos y permitieron hacer un diagnóstico de la situación actual para posteriormente hacer las respectivas propuestas de mejora.

Teniendo como base la norma ISO 9000 se procedió a estructurar cada uno de los procedimientos anteriormente mencionados para dar la nueva ruta de direccionamiento de la compañía.

Se espera que con los nuevos procedimientos la empresa este al día con el sistema de gestión de calidad y que realmente estos sean efectivos en materia de optimización de recursos y capacidad de respuesta ante los retos que el día a día exige el mercado global.

#### 4.2 DIAGNOSTICO INICIAL

A continuación se observa el cuadro diagnostico de la existencia de los procesos comerciales, de distribución y administrativos que se querían abordar, identificando si existían, si se encontraban parcialmente o no existían:

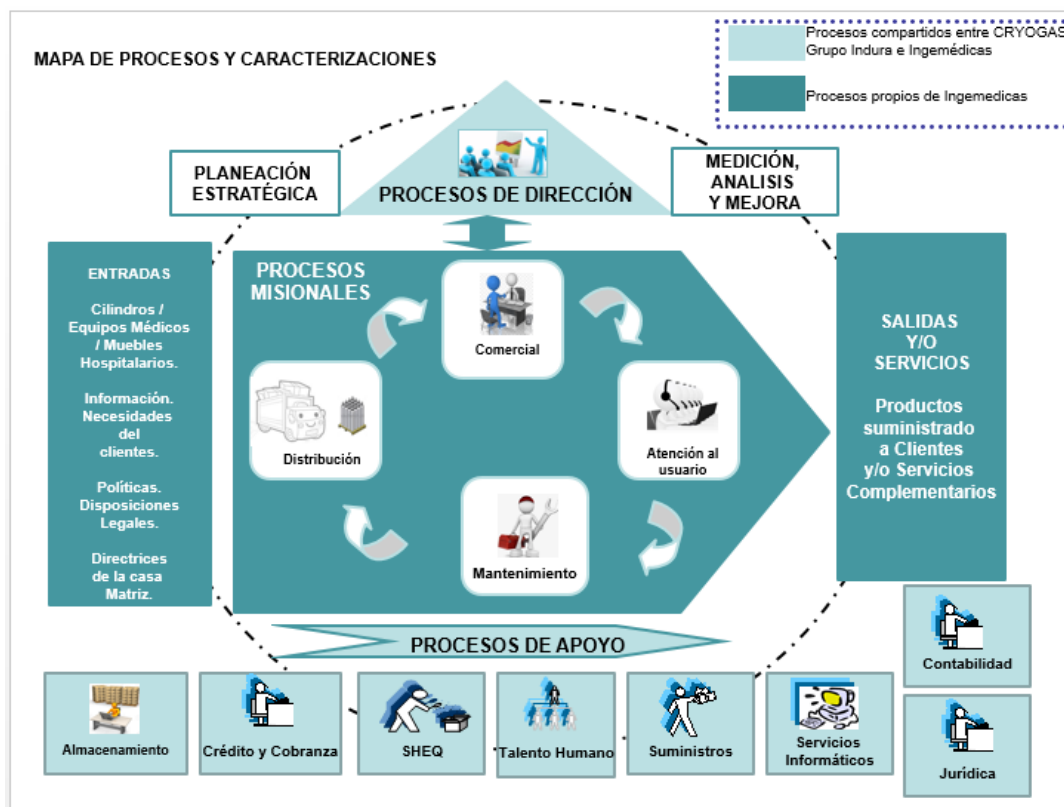
**Tabla 5. Diagnostico inicial, procesos comerciales, distribución y administrativos.**

DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIALMENTE
<b>Proceso Comercial</b>			
1. Caracterización del proceso comercial		X	
2. Procedimiento del área comercial		X	
3. Flujo de proceso – Seguimiento al proceso comercial		X	
4. Flujo de proceso: Asignación de presupuesto de ventas		X	
5. Instructivo operativo del ejecutivo medicinal domiciliario		X	
6. Registro de Revisión de Contrato		X	
7. Registro de solicitud de modificación del contrato		X	
<b>Proceso de Distribución</b>			
8. Caracterización del proceso de distribución		X	
9. Procedimiento de conducción de vehículos para transporte de cilindros y equipos médicos		X	
10. Flujo de proceso: Cargue y Descargue de cilindros y equipos de venta		X	
11. Flujo de proceso: Coordinación de entregas		X	

DESCRIPCIÓN	SI	NO	PARCIALMENTE
12. Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos		X	
13. Control diario de entregas e inventarios	X		
14. Listas de chequeo de aplicación diaria a vehículos	X		
15. Listas de chequeo de plataforma INDIMEC	X		
16. Listas de chequeo de plataforma DHOLLANDIA	X		
<b>Proceso Administrativo</b>			
17. Caracterización del proceso administrativo		X	
18. Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa		X	
19. Formato de Solicitud Anticipo			X
20. Formato de Reporte de Gastos			X
21. Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución No Convencionado		X	
22. Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos		X	
23. Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos		X	
24. Procedimiento para el manejo de la Caja General			X
25. Formato de arqueo de caja general			X
26. Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO		X	
27. Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en DIDO		X	
28. Procedimiento para la realización de pruebas de alcoholemia		X	
29. Negativa a la realización de la prueba de alcoholemia			X
30. Procedimiento para el envío de correo Interno y externo y realización de diligencias con el mensajero		X	
31. Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía		X	
32. Procedimiento inspección y mantenimiento locativo preventivo y correctivo		X	
33. Lista de chequeo para inspecciones Generales Programadas			X
34. Cronograma de mantenimiento locativo preventivo correctivo			X
35. Formato de Mantenimiento locativo y preventivo y correctivo			X
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>11%</b>	<b>66%</b>	<b>23%</b>

## 4.3 MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIÓN

Figura 10. Mapa de procesos y caracterización



El mapa de procesos está basado en los procesos de dirección, los procesos de apoyo y los procesos misionales; de los cuales los primeros, de dirección y de apoyo son procesos compartidos entre Cryogas e Ingemédicas debido a la relación e integralidad del negocio, por este motivo a los proceso existentes de Cryogas se les realizaron una modificación incluyendo a Ingemédicas en su aplicación. Por el contrario los procesos misionales tales como los de distribución, comercial, mantenimiento y servicio al cliente son procesos propios de Ingemédicas.

Para el caso de esta monografía nos basamos en el diseño y documentación de los procesos comerciales, de distribución y algunos de administración que presentan diferencias a los procesos de Cryogas. A continuación mencionamos

los documentos diseñados que fueron en total 35 entre procedimientos, políticas, instructivos, formatos, listas de chequeo y flujos:

**Proceso Comercial:**

1. Caracterización del proceso comercial
2. Procedimiento del área comercial
3. Flujo de proceso – Seguimiento al proceso comercial
4. Flujo de proceso: Asignación de presupuesto de ventas
5. Instructivo operativo del ejecutivo medicinal domiciliario
6. Registro de Revisión de Contrato
7. Registro de solicitud de modificación del contrato

**Proceso de Distribución:**

8. Caracterización del proceso de distribución
9. Procedimiento de conducción de vehículos para transporte de cilindros y equipos médicos
10. Flujo de proceso: Cargue y Descargue de cilindros y equipos de venta
11. Flujo de proceso: Coordinación de entregas
12. Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos<sup>73</sup>
13. Control diario de entregas e inventarios
14. Listas de chequeo de aplicación diaria a vehículos
15. Listas de chequeo de plataforma INDIMEC
16. Listas de chequeo de plataforma DHOLLANDIA

**Proceso Administrativo:**

17. Caracterización del proceso administrativo
18. Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa
19. Formato de Solicitud Anticipo
20. Formato de Reporte de Gastos
21. Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución No Convencionado

22. Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos
23. Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos
24. Procedimiento para el manejo de la Caja General
25. Formato de arqueo de caja general
26. Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO
27. Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en DIDO
28. Procedimiento para la realización de pruebas de alcoholemia
29. Negativa a la realización de la prueba de alcoholemia
30. Procedimiento para el envío de correo Interno y externo y realización de diligencias con el mensajero
31. Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía
32. Procedimiento inspección y mantenimiento locativo preventivo y correctivo
33. Lista de chequeo para inspecciones Generales Programadas
34. Cronograma de mantenimiento locativo preventivo
35. Formato de Mantenimiento locativo y preventivo y correctivo

Los procedimientos se diseñaron teniendo en cuenta un encabezado, un cuadro que contiene el título del procedimiento, un espacio para la codificación, el contenido del procedimiento, la matriz de responsabilidades basadas en preparado por, revisado por, aprobado por, versión No., fecha de revisión. Seguidamente el cuerpo del documento con los objetivos del procedimiento, el alcance, referencias, definiciones, el procedimiento, documentación y por último el cuadro de control de cambios.

Los instructivos y políticas se diseñaron inicialmente con el título, la codificación del mismo, seguidamente un cuadro con la matriz de responsabilidades basada en preparado por, revisado por, aprobado por, versión No., fecha de revisión. Seguidamente el cuerpo del documento con el desarrollo del instructivo o de la política y para finalizar con la documentación y cuadro de control de cambios.

## 4.4. PROCESO COMERCIAL

### 4.4.1 Caracterización del Proceso Comercial








Figura 11. Caracterización proceso comercial

<p>MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE :</p> <p>SISTEMA COMERCIAL</p>		CÓDIGO:														
		VERSIÓN:														
		FECHA:														
		TIPO DE PROCESO:	Misional													
<p><b>OBJETIVO:</b> Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes y del mercado, por medio de propuestas de soluciones integrales en salud orientadas a la seguridad y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, principalmente asociadas al uso de Oxígeno, dispositivos medicos y servicios.</p>																
<p><b>ALCANCE:</b> Aplica desde la identificación del cliente y sus necesidades hasta la satisfacción y seguimiento de éstos.</p>																
<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Subgerencia</li> <li>Ejecutivo de Negocio Medicinal</li> <li>Cordinador logistico</li> </ul>	<p><b>SUBPROCESOS</b></p> <p>Distribucion de Presupuestos</p> <p>Gestion con Clientes</p> <p>Seguimiento</p>	<p><b>SALIDAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de los clientes satisfechas</li> <li>Relaciones comerciales</li> <li>Nuevos clientes</li> <li>Negociaciones</li> </ul>														
<p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Paginas web</li> <li>Cartas de invitación</li> <li>Información de Clientes</li> <li>Información de productos y formas de suministro.</li> <li>Pliegos de condiciones</li> <li>Licitaciones Publicas</li> <li>Convocatorias Privadas</li> <li>Oferta de Productos y Servicios</li> </ul>		<p><b>CLIENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución</li> <li>Administración</li> <li>Comercial</li> <li>Operaciones</li> <li>SHEQ</li> </ul>														
<p><b>PROVEEDORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes Publicos (entidades gubernamentales, compañías del Estado)</li> <li>Clientes Privados</li> <li>Cryogas</li> </ul>		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ÍNDICE</th> <th>FORMULA</th> <th>META</th> <th>FRECUENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>MEDICIÓN</b></td> <td>Cumplimiento del presupuesto de ventas</td> <td><math>Ventas Reales \times 100 / Ventas Presupuestas</math></td> <td>100%</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Servicio</td> <td>Mediciones estadísticas</td> <td>4.5</td> <td>Mensual: Comercial Semestral: Dillo Ccial</td> </tr> </tbody> </table>		ÍNDICE	FORMULA	META	FRECUENCIA	<b>MEDICIÓN</b>	Cumplimiento del presupuesto de ventas	$Ventas Reales \times 100 / Ventas Presupuestas$	100%	Mensual	Nivel de Servicio	Mediciones estadísticas	4.5	Mensual: Comercial Semestral: Dillo Ccial
	ÍNDICE	FORMULA	META	FRECUENCIA												
<b>MEDICIÓN</b>	Cumplimiento del presupuesto de ventas	$Ventas Reales \times 100 / Ventas Presupuestas$	100%	Mensual												
	Nivel de Servicio	Mediciones estadísticas	4.5	Mensual: Comercial Semestral: Dillo Ccial												
<p><b>DOCUMENTOS:</b></p> <p><a href="#">Todos los Estandares, Procedimientos e Instrucciones de trabajo del área Comercial se encuentran establecidos en la Intranet Corporativa.</a></p>	<p><b>RECURSOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Telecomunicaciones, Informaticos, SIMON, Sistema de Gestión SAP.</li> </ul>															
<p><b>NUMERALES NTC- ISO QUE APLICAN:</b></p> <p>9001</p>																
<p><b>GESTIÓN INTEGRADA</b></p>	<p>Gestión Ambiental</p>	<p><a href="#">Requisitos Legales</a></p>	<p>Competencias Perfiles</p>	<p>Seguridad</p>												

#### 4.4.2 Procedimiento del Área Comercial

Código: PC-100

Cuadro 6. Procedimiento del Área Comercial

<b>Contenido</b>  Objetivo  Alcance  Referencias  Definiciones  Estructura  Procedimiento  Documentación.	<b>Título:</b> Procedimiento del Área Comercial Código: <b>PC-100</b> Matriz de Responsabilidades				
	Preparado por	Revisado por	Aprobado Por	Versión No.	Fecha de Revisión

<b>1. Objetivo.</b>  Garantizar al cliente, que los requerimientos especificados en la oferta o en el contrato se han definido adecuadamente, se mantienen durante la vigencia del mismo, se tiene la capacidad de producción del producto solicitado y, finalmente, si hay modificaciones en el contenido del contrato, éstas son registradas.
<b>2. Alcance.</b>  Cubre desde el primer contacto formal con el cliente del personal del área comercial (recepción de las necesidades), hasta el procesamiento, almacenamiento y entrega del producto terminado al cliente. Incluye el servicio postventa y presentación de resultados.
<b>3. Referencias.</b>  3.1 Sistema de Gestión Comercial
<b>4. Definiciones.</b>  <b>4.1 SAC - Soporte Administrativo Comercial</b> Persona perteneciente al CSC – Centro de Servicio al Cliente, cuyas funciones de apoyo a los Ejecutivos de Negocios son: realización de cotizaciones, licitaciones u ofertas comerciales; agendamiento de solicitudes de clientes recibidas por la línea de atención al cliente; recopilación de la documentación para matrícula de clientes; registro y cambios de precios.
<b>4.2 MOLO - Modelo Logístico Óptimo</b>  Es una herramienta que permite solicitar y gestionar, con la aprobación de Jefes de Ventas, subgerentes y/o gerentes Regionales, los recursos necesarios para la atención de un cliente nuevo y/o actual.

<b>4.3 Cliente nuevo</b>
El Cliente Nuevo se considera toda aquella persona natural o jurídica con la que no se ha tenido una relación comercial y no se encuentra registrado en SAP. El Cliente Nuevo puede ingresar por varias fuentes: CSC, página WEB, referidos y bases de datos.
<b>4.4 Cliente Actual</b>
El Cliente Actual se considera toda aquella persona natural o jurídica con la que se ha tenido una relación comercial y se encuentra registrado en SAP. Sus solicitudes pueden ingresar por medio de una venta cruzada y/o contacto al CSC de clientes existentes.
<b>4.5 Contrato de Arriendo de Bienes Muebles y/o Servicios</b>
Es un tipo de contrato que los clientes firman cuando en sus instalaciones se encuentra algún activo fijo de la compañía como envases, equipos médicos ó máquinas de soldadura.
<b>5.Procedimiento</b>
<b>5.1. Distribución del Presupuesto</b>
<b>5.1.1. Mercadeo / Financiera</b>
Anualmente, se define el Presupuesto de Ventas de la compañía según históricos y estudios de mercado realizados por zonas, por líneas de negocio y algunos clientes específicos.
<b>5.1.2 Gerente Comercial Medicinal</b>
Anualmente, asigna el Presupuesto de Ventas a la Gerencia de Ventas / Subgerencia de Ingemédicas y se establece el seguimiento a realizar durante el año en curso según resultados de meses anteriores e interés del negocio.
<b>5.1.3 Subgerente de Ingemédicas</b>
El presupuesto de ventas con la nueva asignación es revisado por el Subgerente de Ingemédicas/Ejecutivo Medicinal de Ingemédicas y éste definirá si se deberá reajustar o lo aprueba.  Asigna el Presupuesto de Ventas a los Ejecutivos de Negocios y se establece el seguimiento a realizar durante el año en curso según resultados de meses anteriores, interés del negocio y de la regional.
<b>5.2 Gestión con Clientes</b>
<b>5.2.1 Ejecutivo de negocios medicinal de Ingemédicas</b>
Reporta sus resultados al Subgerente de Ingemédicas. Realiza su gestión en clientes en el mercado medicinal así como su presentación de resultados según lo descrito en el Instructivo Operativo para el Ejecutivo de negocios medicinal – Ingemédicas IC-100.

### **5.3 Facturación**

Los pedidos pueden ser ingresados así:

● Por el Centro de Servicio al Cliente: En este caso "distribución" genera las planillas de estos pedidos y los pasa al encargado de facturación, para que imprima las facturas y/o genere las remisiones de entrega, para el caso de las EPS se consolidan las remisiones y se generan las facturas el último día de cada mes.

● Por mostrador el encargado de Facturación, ingresa el pedido e imprime la factura. Para el caso de las EPS se consolidan las remisiones y se generan las facturas el último día de cada mes

● Para las ventas con remisión manual se informa al Centro de Servicio al Cliente, para que allí ingresen el pedido y generen la factura, para enviarla al cliente posteriormente. Para el caso de las EPS se consolidan las remisiones y se generan las facturas el último día de cada mes.

### **5.4 Distribución**

Para el producto entregado en cilindros, concentradores, equipos o ayudas ortopédicas, "logística" recibe la factura y/o remisión y programa la ruta de despacho de producto al cliente de acuerdo con la zonificación existente y la prioridad en la entrega, y notifica al agente de pedidos pendientes y al gerente de ventas y/ o su designado vía e-Mail mediante informe de entregas retrasadas y/o parciales cuando no se alcanza a entregar producto a un cliente por retraso en la ruta y le comunica al cliente que la entrega del producto está retrasada.

Para el caso del producto entregado en cilindros, concentradores, equipos o ayudas ortopédicas correspondientes a contrataciones establecidas con las EPS, "logística" recibe la remisión y programa la ruta de despacho de producto al cliente de acuerdo con la zonificación existente y la prioridad en la entrega, y notifica al agente de pedidos pendientes y al subgerente de ventas y/ o su designado vía e-Mail mediante informe de entregas retrasadas y/o parciales cuando no se alcanza a entregar producto a un cliente por retraso en la ruta y le comunica al cliente que la entrega del producto está retrasada. Luego entregan las remisiones de entrega a facturación para que realice el consolidado a la EPS y al final del mes genere las facturas.

### **5.5 Seguimiento**

#### **5.5.1 Seguimiento en clientes**

El Subgerente de Ingemédicas hace seguimiento mensual al personal del área comercial medicinal en el cumplimiento a las visitas de clientes, así como los compromisos a los que se llegaron con los clientes.

El agendamiento y seguimiento a las visitas semanales de los clientes se realiza en el Sistema de Gestión.

Éste seguimiento consiste en hacer cumplir las condiciones comerciales

pactadas en el contrato, hacer seguimiento a los pedidos ingresados por el cliente y que se entreguen de manera completa y oportuna, revisar la fecha y el monto del contrato para evitar su vencimiento, informar al cliente oportunamente si es necesario extender el plazo o el monto del contrato, estar pendiente de la cartera para evitar pedidos retenidos, hacer que los Tele servicios ingresados por el cliente por una no conformidad sean resueltos a satisfacción y en el menor tiempo posible, garantizar que el cliente se siente bien atendido, informar oportunamente al cliente del incremento de precios.

### **5.5.2 Seguimiento interno**

#### **5.5.2.1 Subgerente de Ingemédicas/Ejecutivos de Negocio Medicinal de Ingemédicas**

El Subgerente de Ingemédicas reporta a la Gerencia de Unidad de Negocios Medicinal y los Ejecutivos de Negocio Medicinal hacen gestión y reportan lo siguiente:

- Proyección de ventas
- Proyección de Cartera por edades
- Cartera de contado
- Clientes retenidos
- Pedidos no entregados
- Informe de contratos sobrejcutados
- Informe Vencimiento de Precios
- tele servicios
- Acciones encaminadas al mejoramiento del nivel de servicio
- Precios y matriz de atribuciones
- Informe de clientes
- Capacitaciones
- Plantillas de estimación de mercados
- Levantamiento de base de datos de clientes
- Planeación de visitas a clientes en Sistema de Gestión
- Solicitud de dotación
- Informe de Clientes
- Seguimiento a autorizaciones

#### **5.5.2.2 Subgerente de Ingemédicas**

Reporta semanalmente a la Gerencia Unidad de Negocios a través del Sistema de Gestión el seguimiento a las proyecciones de ventas y al cumplimiento al presupuesto de ventas.

Mensualmente, realiza un cierre de mes consolidando los aspectos relevantes de cumplimiento e incumplimiento de los indicadores y con base en estos resultados, genera planes de mejoramiento a cada Ejecutivo de Negocios Medicinal.

Realiza seguimiento semanal a los planes de mejoramiento.

#### **5.5.2.3 Comité Comercial**

Es el responsable en la compañía del cumplimiento a las ventas y generación de estrategias que incrementen los resultados.

<b>5.6 Comité comercial</b>
<b>5.6.1 Revisión del Contrato</b>
Los contratos, una vez elaborados, son revisados por el departamento legal y por el Subgerente de Ingemédicas. Ésta revisión pretende asegurar que los términos y condiciones de calidad pactados con el cliente sean iguales a los que aparecen consignados en el contrato y cubre las variables principales a tener en cuenta: Precio, fecha del próximo aumento, equipos necesarios, y duración del contrato.
Todos los contratos deben ser firmados por el Representante legal y en su ausencia deberá hacerlo el Representante legal suplente.
Todos los contratos son numerados secuencialmente y a todos se les anexa el formato "FC-100-R1/Revisión del Contrato" la cual es diligenciada con anterioridad a la firma del mismo por parte del Representante legal.
El contrato es digitalizado y archivado en medio magnético a través del sistema DIDO.
<b>5.6.2 Modificación del Contrato</b>
El Subgerente de Ingemédicas identificará y analizará con el cliente cualquier motivo de modificación de los términos contractuales tales como precio, forma de pago, cantidad, condiciones de entrega. Como resultado de esta identificación y análisis el contrato podrá ser modificado mediante comunicación escrita firmada por el Representante legal (Previa revisión del departamento legal). Esta comunicación será un anexo del contrato. Para dicha modificación existe el formato de registro FC-101 Solicitud de Modificación del Contrato.
<b>6. Documentación.</b>
<b>6.1 Revisión del Contrato FC-100</b>
El diligenciamiento de este formato es responsabilidad de la Administración nacional de contratos, al igual que su conservación en la carpeta de cada contrato. La conservación de dicho documento es de carácter indefinido.
<b>6.2 Solicitud de Modificación del Contrato FC-101</b>
Es responsabilidad de la Subgerencia de Ingemédicas de supervisar el correcto diligenciamiento de este documento. La conservación de este formato anexo al contrato respectivo es responsabilidad de la administración nacional de contratos. La conservación de este documento es de carácter indefinido.
<b>7. Control de cambios</b>

Fecha de elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

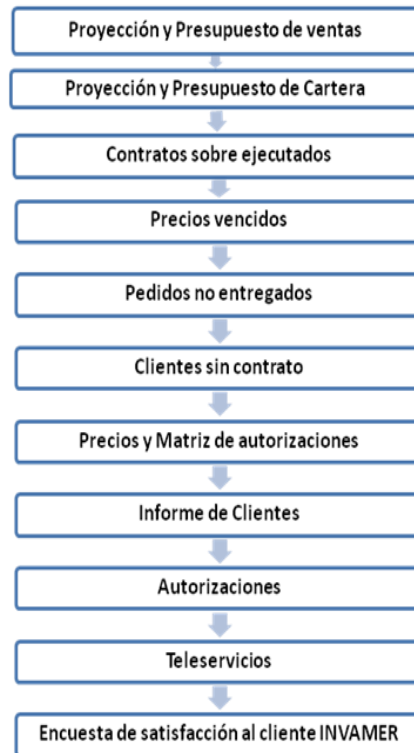
Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

#### 4.4.2.1 Flujo de proceso – Seguimiento al proceso comercial

**Figura 12. Flujo de proceso – seguimiento al proceso comercial**

##### Flujo de Proceso - Seguimiento al proceso comercial

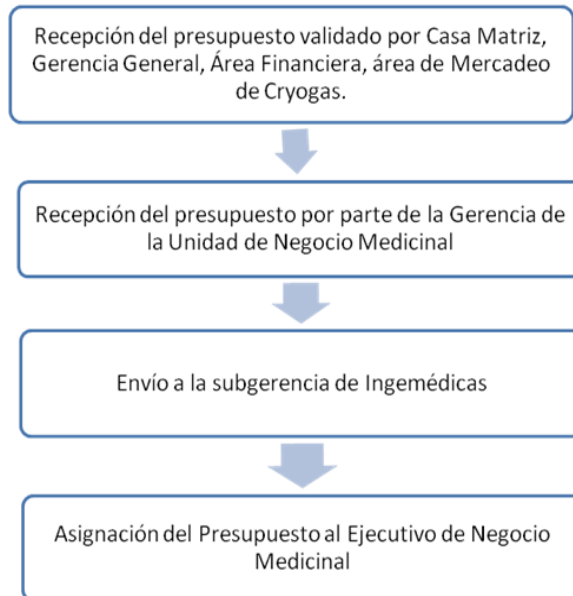
Seguimiento a las Ventas



#### 4.4.2.2 Flujo de proceso: Asignación de presupuesto de ventas

Figura 13. Flujo de proceso – Asignación de presupuesto de ventas

Flujo de Proceso: Asignación de Presupuesto de Ventas



#### 4.4.2.3 Instructivo operativo del ejecutivo medicinal domiciliario

*Instructivo*

Código: IC-100

**Tabla 6. Instructivo Operativo para el Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario Ingemédicas**

#### Matriz de Responsabilidades

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Última Revisión

El siguiente instructivo describe los pasos a seguir en el desarrollo de las actividades del Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario de Ingemédicas:

#### **1. Instructivo**

##### ***Paso 1 Asignación del presupuesto de ventas***

Anualmente, el Subgerente de Ingemédicas asigna el presupuesto al Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario. El presupuesto especifica los valores y volúmenes a vender mes a mes, durante el año corriente.

##### ***Paso 2 Asignación de clientes***

El Subgerente de Ingemédicas asigna los clientes al Ejecutivo de Negocios del Mercado Medicinal Domiciliario del listado de clientes de la base de datos existente en la compañía.

##### ***Manejo del Cliente Nuevo***

##### ***Paso 3***

##### ***Paso 3.1 Recepción de solicitud***

El Cliente Nuevo se considera toda aquella persona natural o jurídica con la que no se ha tenido una relación comercial y no se encuentra registrado en SAP. El Cliente Nuevo puede ingresar por varias fuentes: página WEB, referida y bases de datos.

##### ***Paso 3.2. Agendamiento de visitas***

Se realiza una planeación de las visitas la cual consiste en agenda las visitas a clientes y describir el motivo de la visita. El agendamiento y notificación de visitas a clientes se debe realizar semanalmente. El agendamiento de las

visitas semanales se realiza en el Sistema de Gestión Comercial. Previo a las visitas a los clientes, se realiza un conocimiento profundo del cliente en cuanto a sus procesos, sus productos y posibles necesidades. También, se solicita acompañamiento del Subgerente de Ingemédicas si la magnitud del negocio lo amerita.

### **Paso 3.3. Visita al cliente**

En la visita al cliente el Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario investiga las necesidades del cliente, instalaciones, número de pacientes, servicios ofertados a su población objetivo y pertinencia de los mismos, competidores interesados en el negocio, detalles de la negociación y proveedor actual, estructura funcional y personas claves en la toma de decisiones, además de iniciar vínculos de confianza que faciliten el proceso de la negociación, basado siempre en el Modelo Delta adoptado por la organización.

### **Paso 3.4 Propuesta de valor**

Definir y/o elaborar la oferta comercial oficial que se entregará al cliente de acuerdo a las necesidades detectadas y los requerimientos especificados, la cual se caracterizará por tener servicios, beneficios, productos y valor agregado. La propuesta se llamará cotización, licitación o portafolio de servicios, según sea el negocio.

El Ejecutivo de Negocios debe conciliar los precios con el Subgerente de Ingemédicas y comunicarlos al SAC - Soporte Administrativo Comercial en los casos que aplique.

El Ejecutivo de Negocios consolida los documentos requeridos para la propuesta de valor, en caso de requerir documentación específica se solicita apoyo a la Subgerencia de Ingemédicas.

Una vez revisada la propuesta de valor por el Ejecutivo de Negocios y Subgerente de Ingemédicas, se entrega al cliente vía correo electrónico, fax o de manera personal.

Si la oferta contiene precios que se salen de la matriz de atribuciones, éstos son aprobados por la Subgerencia de Ingemédicas y en algunos casos, por la Gerencia de Unidad de Negocios Medicinal.

### **Paso 3.6. Aprobación de crédito y matrícula en SAP**

Según la Política de Crédito definida por la organización, el departamento de crédito asigna un cupo al cliente y SAP le asigna un código.

La legalización del contrato entre las partes se realiza SOLO si el cliente está matriculado, ya sea contrato de suministro o contrato de arriendo de bienes muebles y/o equipos.

### **Paso 3.7. Registro de precios en SAP**

El Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario solicita al Asistente Administrativo de Ingemédicas el diligenciamiento del formato de registro de precios según la negociación pactada. El Subgerente de Ingemédicas aprueba el registro de los precios en SAP.

***Paso 3.8. Solicitud de dotación para atención al cliente***

Para Suministro Integral, el Ejecutivo de Negocios solicita vía correo electrónico los recursos requeridos para atender el negocio según el número de pacientes y equipos requeridos para la atención, el correo electrónico se envía al Coordinador Logístico con copia al Subgerente de Ingemédicas para seguimiento y aprobación del Subgerente de Ingemédicas.

***Paso 3.9. Modelo de Atención***

Se llena el formato de modelo de atención que contiene la siguiente información: aseguradora, código SAP, si aplica o no el copago, documentos y requisitos para adjuntar a la factura, si se entregan o no descartables y la periodicidad de la entrega, si aplican o no equipos médicos y cuáles, fecha límite de presentación de factura, fecha y forma de recibo de la orden médica, manejo de portátiles, si se realiza o no oximetría y su periodicidad, si aplica o no el servicio a periferia, cómo y cuándo se realiza recogida de equipos, cuando es la renovación de la orden o si es orden abierta, cuál es el tiempo de entrega para pacientes nuevos o antiguos, si aplica o no el cilindro de back up y cada cuanto se cambia, si se entregan o no informes y la información y fecha de entrega del mismo.

Cuando el pedido está retenido debe informarse al cliente de su estado y remitirlo al departamento de cobros para gestionar acuerdo de pago o aprobación.

Este modelo de atención aplica para suministro de Oxígeno, Apnea, equipos médicos y línea de rehabilitación.

***Paso 3.10. Entrega de Productos y/o Servicios***

El Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario brinda capacitación al cliente de la forma de solicitar los servicios y pedidos por medio de correo electrónico ó telefónico.

***Paso 3.12. Informe de Clientes***

El Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario envía al cliente un informe con las características y frecuencias especificadas en el Modelo de Atención al Cliente, para los clientes que requiera.

***Manejo de un cliente actual***

***Paso 4***

***Paso 4.1. Recepción de solicitud***

El Cliente Actual se considera toda aquella persona natural o jurídica con la que se ha tenido una relación comercial y se encuentra registrado en SAP. Sus solicitudes pueden ingresar telefónicamente y correo electrónico.

***Paso 4.3. Visita al cliente***

En la visita al cliente el Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario investiga los cambios en sus procesos, seguimiento a compromisos y sus nuevas necesidades.

#### ***Paso 4.4. Propuesta de Valor***

Definir y/o elaborar la oferta comercial oficial que se entregará al cliente de acuerdo a las nuevas necesidades detectadas y los requerimientos especificados, la cual se caracterizará por tener servicios, beneficios, productos y valor agregado. La propuesta se llamará cotización, licitación o portafolio de servicios, según sea el negocio.

El Ejecutivo de Negocios debe conciliar los precios con el Subgerente de Ingemédicas y comunicarlos al Asistente administrativo para el diligenciamiento del formato de matrícula de precios para proceder al registro de precios en el sistema.

El Ejecutivo de negocios medicinal domiciliario consolida los documentos requeridos para la propuesta de valor

Una vez revisada la propuesta de valor por el Subgerente de Ingemédicas, se entrega al cliente vía correo electrónico o de manera personal.

#### ***Paso 4.6. Ampliación del Contrato***

El Ejecutivo de Negocios debe solicitar al cliente una ampliación del contrato para los nuevos servicios y/o productos solicitados.

#### ***Paso 4.7. Entrega de Productos y/o Servicios***

Cuando el cliente aprueba la oferta se procede a realizar el estudio del crédito, en el caso que desee ampliar su cupo, y finalmente se le entrega el producto y/o servicio.

#### ***Paso 4.8. Informe de Clientes***

El Ejecutivo de Negocios Medicinal Domiciliario envía al cliente un informe con las características y frecuencias especificadas en el Modelo de Atención al Cliente, en los clientes que lo soliciten.

#### ***Paso 5 Servicio Postventa***

El Ejecutivo de Negocios planifica las visitas de seguimiento al cliente mediante el **Sistema de Gestión Comercial**. En esta visita de seguimiento se tratan los siguientes temas:

- Venta de productos y servicios.
- Cobro de la cartera cuando el cliente es a crédito.
- Quejas o reclamos en el caso que el cliente tenga insatisfacción con el servicio o el producto entregados.
- Capacitaciones sobre manejo seguro de productos suministrados.
- Seguimiento Administrativo (envío de facturas, respuesta a glosas, seguimiento al contrato, actas de inicio, liquidación de contrato).

<b>Paso 6 Presentación de resultados</b>				
<p>El Ejecutivo de Negocios recopila todos los resultados de seguimiento a negocios y los presenta al Subgerente de Ingemédicas. Los resultados presentados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultado de ventas acumulado y crecimiento vs el año anterior.</li> <li>● Comentarios del mes frente a las ventas.</li> <li>● Resultado de cartera y comentarios.</li> <li>● Comportamiento de por líneas y comentarios.</li> <li>● Clientes Pareto.</li> <li>● Clientes en riesgo y plan de acción.</li> <li>● Clientes sin contrato y plan de acción.</li> <li>● Clientes potenciales y plan de acción.</li> <li>● Proyectos en desarrollo, y avances.</li> <li>● Casos de negocio pendiente y en desarrollo.</li> <li>● Pacientes sin facturar apnea.</li> <li>● Pacientes sin facturar sistema Integral.</li> <li>● Comentarios generales del periodo.</li> </ul>				
<b>2. Documentación</b>				
2.1. Procedimiento del área comercial PC-100				
Este Sistema es una herramienta que permite conocer los clientes asignados, realizar asignación de visitas, tener histórico de ventas por cliente y por producto y hacer proyección semanal.				
<b>3. Control de cambios</b>				
<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Versión N°</b>	<b>Revisión N°</b>	<b>Modificaciones efectuadas</b>	<b>Aprobado por</b>

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

#### 4.4.2.4 Registro de Revisión de Contrato

Código: FC-100

**Tabla 7. Revisión del contrato**

FECHA

CLIENTE \_\_\_\_\_

Día /mes/año

CONTRATO No \_\_\_\_\_

CONSECUTIVO No. \_\_\_\_\_

PRODUCTO: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_

<b>ELEMENTO</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
PRECIO VALOR TOTAL				
AUMENTAR EN				
VOLUMEN				
PUREZA MÍNIMA				
EQUIPO EN ARRIENDO Y/O COMODATARIO				
FORMA DE PAGO				
DURACIÓN				

Las variables anteriores fueron confrontadas con los términos y condiciones bajo las cuales se

desarrolló el negocio y corresponde a las que se encuentran establecidas en propuestas, ofertas cotizaciones etc. Celebradas con el cliente.

---

**xxxxx**

Representante Legal

Fuente. Ingemédicas y autora proyecto

#### 4.4.2.5 Registro de solicitud de modificación del contrato

**Tabla 8. Registro de solicitud de modificación del contrato**

**Código: FC-101**

La presente solicitud debe ser elaborada siempre que se deban modificar condiciones de un contrato. Llene solamente los cambios y anule los demás.

CONTRATO No \_\_\_\_\_ FECHA DE SOLICITUD \_\_\_\_\_ SOLICITADO POR: \_\_\_\_\_  
 DÍA / MES / AÑO  
 NOMBRE DEL CLIENTE \_\_\_\_\_

TIPO DE MODIFICACIÓN \_\_\_\_\_  
 CIUDAD \_\_\_\_\_

<i>ELEMENTO</i>	<i>CONDICIÓN</i>	<i>REVISADO POR</i>	<i>APROBADO POR</i>	<i>FECHA</i>	<i>CARGO</i>	<i>FIRMA</i>
PRODUCTO						
<i>PRECIO</i>						
<i>AUMENTAR EN VOLUMEN</i>						
<i>PUREZA MÍNIMA</i>						
<i>EQUIPO EN ARRIENDO Y/O COMODATO</i>						
<i>FORMA DE PAGO</i>						
<i>DURACIÓN</i>						

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Representante Legal  
 Fuente. Ingemédicas y autora proyecto

## 4.5. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

### 4.5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

Figura 14. Caracterización del Proceso de Distribución








MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO:				
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE :		VERSIÓN:				
		FECHA:				
SISTEMA DISTRIBUCIÓN		TIPO DE PROCESO:				
		Misional				
<b>OBJETIVO:</b> Realizar entregas de producto y equipos medicos en condiciones de seguridad y oportunidad, al menor costo posible.						
<b>ALCANCE:</b> Desde que se tramita el servicio, se coordina la entrega del producto es recibido por el cliente hasta la devolucion de los equipos.						
<b>RESPONSABLES:</b>	SUBPROCESOS	Coordinación de las entregas		<b>SALIDAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgerente de Operaciones</li> <li>• Cordinador logístico</li> <li>• Conductores</li> </ul>		Entregas y Recogida de Cilindros y Equipos Medicos			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregas de Cilindros / Equipos Medicos.</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Informe Costos de Distribución.</li> <li>• Informes de Producto entregado</li> </ul>	
<b>ENTRADAS:</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de pedidos en el sistema SAP</li> </ul>						
<b>PROVEEDORES:</b>	MEDICIÓN	INDICE	FORMULA	META	FRECUENCIA	<b>CLIENTES:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPS, EPS</li> <li>• Clientes Privados</li> <li>• Cryogas</li> </ul>		DIFOT (Delivey in full on time)	$\frac{\# \text{ de pedidos entregados}}{\# \text{ de pedidos ingresados}} \times 100$	98%	Mensual	
<b>DOCUMENTOS:</b>		INVAMER	$\frac{\# \text{ de errores}}{\# \text{ de entregas}} \times 100$	4.5%	Mensual	<b>REGISTROS:</b>
<p><u>Todos los Estandares, Procedimientos e Instrucciones de trabajo del área de distribución se encuentran establecidos en la Intranet</u></p>						<p><u>Para Consultar cuales son los registros asociados al área de distribución ingrese a la Intranet Corporativa.</u></p>
<b>NUMERALES NTC-ISO QUE APLICAN:</b>	RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehiculos</li> <li>• Repuestos</li> <li>• Inventario de Producto</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Conductores</li> </ul>		
9001						
<b>GESTIÓN INTEGRADA</b>	Gestión Ambiental	Requisitos Legales	Competencias Perfiles	Seguridad		

Fuente. Ingemédicas y autora proyecto

## 4.5.2 Procedimiento de Conducción de Vehículos para Transporte de Cilindros y Equipos Médicos

Tabla 9. Procedimiento de conducción de vehículos para transporte de cilindros y equipos médicos

Código: PD-100

<b>Contenido</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Objetivo</li> <li> Alcance</li> <li> Referencias</li> <li> Definiciones</li> <li> Estructura</li> <li> Procedimiento</li> <li> Documentación.</li> </ul>	<b>Título:</b> Procedimiento de Conducción de vehículos para transporte de Cilindros y equipos médicos Código: PD-100 Matriz de Responsabilidades				
	Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Fecha de Revisión

<b>1. Objetivo.</b>
Garantizar la seguridad durante las labores de transporte de cilindros y equipos médicos hasta las instalaciones de los clientes.
<b>2. Alcance.</b>
Cubre todos los procesos involucrados en la distribución de cilindros y de equipos médicos y a las personas involucradas en este proceso.
<b>3. Referencias.</b>
N/A
<b>4. Definiciones.</b>
<b>4.1 Camión de reparto</b>
Vehículo para transporte de cilindros y equipos médicos.
<b>4.2 Equipo Médico</b>
Cualquier instrumento, aparato, artefacto, equipo biomédico u otro similar o relacionado, utilizado solo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, destinado por el fabricante para uso en seres humanos.
<b>5. Procedimiento</b>
<b>5.1</b> El conductor inicia su viaje con la autorización previa recibida por parte del supervisor de plataforma, después de realizado el control diario del vehículo FD-100 y la respectiva lista de chequeo de aplicación diaria a vehículos. Realiza la planeación de la ruta de acuerdo con la programación de entregas

recibida, y confirma con autoridades viales las condiciones de las vías en caso de ser necesario salir del perímetro urbano de la ciudad, esto le permite evitar retrasos y retroalimentar al supervisor de distribución en caso en lo que se requiera una reprogramación de la entrega por condiciones de la vía.

**5.2** Durante el recorrido el conductor maniobra el vehículo bajo los parámetros definidos por las instrucciones y manuales del fabricante, con especial cuidado en maniobras de aceleración, desaceleración, frenado y manejo de la caja de cambios. Recomendaciones: Es absolutamente obligatorio el cumplimiento de las reglamentaciones de tránsito nacionales definidas en el código Nacional de tránsito en la cuales ha sido previamente capacitado y evaluado. Es de especial importancia recordar las directivas de la compañía referidas a la prohibición de hablar por celular mientras se conduce, conducir sin cinturón de seguridad, llevar más de una persona en la cabina del vehículo, y transportar a terceras personas ajenas a la operación.

**5.3** Cuando llega el sitio de destino, el conductor debe realizar evaluación del sitio de parqueo, realizar una maniobra segura, guiada por el ayudante en los casos en los que se requiera, debe realizar bloqueo del vehículo, que en los casos pendientes requiere el uso de tacos o cuñas en las llantas, ubica la señalización requerida para iniciar la descarga y procede con la misma de acuerdo con los instructivos descarga de cilindros ID-100.

**5.4** Si durante el recorrido se encuentran condiciones especialmente inseguras en la vía: deslizamientos, baches, hundimientos de la calzada o cualquier situación que pone en riesgo la seguridad de la vía, el conductor debe comunicarse con el supervisor de distribución para notificar la situación y definir la viabilidad de continuar o abordar el viaje.

**6. Documentación.**

**6.1 Control diario de vehículos FD-100**

Estos registros se conservan por un promedio de 6 meses.

**6.2 Instructivo de Descarga de cilindros ID-100**

Estos registros se conservan por un promedio de 6 meses

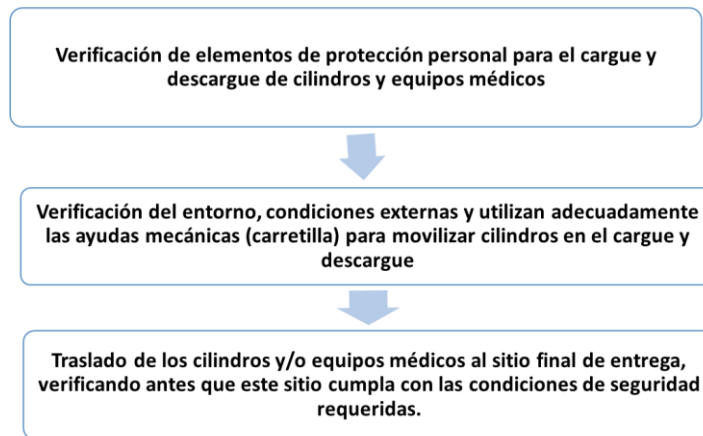
Fecha de elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

**4.5.2.1 Flujo de proceso: Cargue y Descargue de cilindros y equipos de venta**

## Figura 15. Flujo de proceso de cargue y descargue de cilindros y equipos de venta

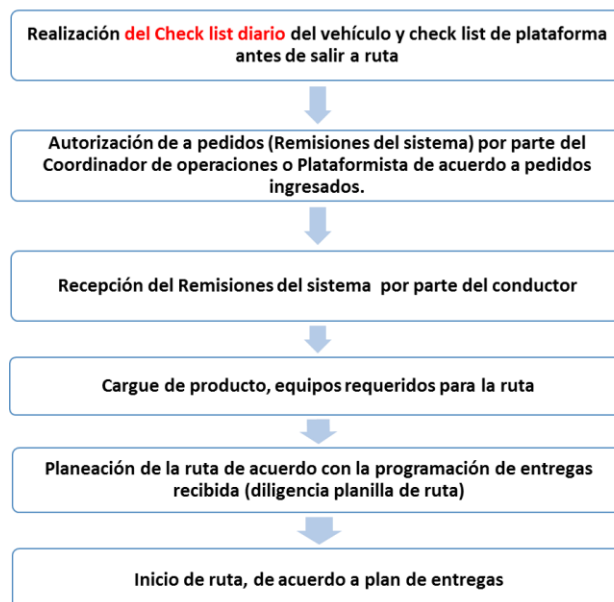
### Flujo de Proceso: Cargue y Descargue de cilindros y equipos médicos



## 4.5.2.2 Flujo de proceso: Coordinación de entregas

### Figura 16. Flujo de proceso coordinación de entregas

#### Flujo de Proceso: Coordinación de entregas



#### 4.5.3 Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos

Tabla 10. Instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos código

Código: ID-100

##### *Matriz de Responsabilidades*

<i>Preparado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Versión No.</i>	<i>Última Revisión</i>

#### **1. Instructivo para el cargue, descargue, entrega de Cilindros y equipos médicos.**

Antes de iniciar la carga o descarga, revise el estado del elevador de cola, el cual no debe presentar fugas de aceite, ruidos inusuales pernos sueltos o conductores eléctricos desprotegidos. Se debe revisar equipo de levante y conservación de su nivel, esto debe quedar registrado en la lista de chequeo pre operacional además hacer verificación de las plataformas en el Check List Plataformas INDIMEC y DHOLLANDIA.

Si el elevador de cola presenta desperfecto, comunique la situación de manera inmediata al jefe inmediato; quien a su vez solicitará mantenimiento, limpieza o reparación según sea el caso.

Verificación de certificaciones de capacitación y entrenamiento en manejo de sustancias peligrosas para el personal que realiza la tarea, en el entrenamiento también debe estar incluida la aprobación sobre manejo seguro de plataformas hidráulicas.

El vehículo se puede movilizar si y solo si la plataforma o elevador de cola se encuentre en su posición cerrada, el mover un vehículo con la plataforma abatida puede generar daños a otros vehículos y/o lesiones a otras personas. Almacenar los cilindros de oxígeno medicinal de acuerdo al diseño del vehículo, ubicándolos de forma separada a los equipos médicos.

Tener presente siempre la capacidad de carga de vehículo y del elevador de cola inscrito en las mismas, no sobrecargar en peso ni en espacio.

Nunca deje cilindros sin medios de sujeción o sueltos en la parte trasera del vehículo.

Todos los cilindros deben contar con tapa protectora de válvulas, además de estar debidamente marcados y etiquetados.

Si el cilindro presenta fuga, este debe ser marcado y aislado de manera inmediata e informar la condición al supervisor inmediato.

En tareas de carga y descarga existe riesgo de caída de cilindro mientras se está movilizando, en ese caso, hágase a un lado y déjelo caer. Nunca trate de contener un cilindro que se cae.

El operador de planta de llenado de gases o en su defecto el plataformita son responsables de verificar la correcta aplicación del proceso de carga y descarga desde o a los vehículos, dando cumplimiento a las instrucciones de trabajo y a las especificaciones de este instructivo por parte de los conductores y /o auxiliares, además reportará cualquier anomalía de manera inmediata al Subgerente operativo comercial o al coordinador de transporte de la localidad.

El conductor o auxiliar del vehículo están autorizados solo para realizar la entrega en el área designada por el cliente.

Al llegar al lugar de entrega de los cilindros y/o equipos médicos, el conductor debe verificar los documentos del usuario, orden del servicio, cedula de ciudadanía y formula médica, si todo está en orden procede a legalizar el contrato de arriendo o comodato con el pagare (ver anexo 1) dependiendo del caso. Luego de esto, el conductor debe proceder a revisar el sitio de ubicación dispuesto por el usuario para instalar los cilindros o los equipos médicos, comprobando que sean óptimas y que no representen un peligro. Después de verificado lo anterior el conductor procede al descargue de los cilindros y/o equipos médicos y los instala en el domicilio del usuario, realizando a su vez el entrenamiento del manejo de cilindros y/o de los equipos médicos entregados, dejando como constancia firmada por el paciente o familiar responsable la el acta declaración de capacitación y entrenamiento (ver anexo 2).

#### *Protocolo para el uso de carretilla*

Al usar las carretillas, se debe tener en cuenta:

- El terreno deber ser uniforme
- Un cilindro se transportará en carretilla, si la distancia es superior a 3 metros
- Realizar inspección a la carretilla antes de su uso, verificando que no tenga daños visibles, que no haya problemas obvios con el marco, tuercas, llantas y que los mecanismos de restitución estén en buenas condiciones.

Al movilizar las carretillas, se debe:

- Empujar con el cilindro en frente, en vez de halar con el cilindro detrás. Esto permite una mejor visión y un mayor control.
- Se debe tener especial cuidado al voltear en esquemas cerrados.

Recuerde:

- Colocar la carretilla en posición vertical
- Mover la carretilla hasta la base del cilindro
- Rodar/girar el cilindro con cuidado hasta mantenerlo en la plataforma de la carretilla
- Asegurar el cilindro, con las cadena de las carretillas
- Colocar cadena en pasador de seguridad
- Asegurar que la cadena llegue al fono del pasador de seguridad
- Detrás de la carretilla, coloque una mano en la válvula o en el protector de la válvula del cilindro y con la mano, hale la carretilla hacia atrás hasta que está encima de las llantas y hasta que encuentre el punto de equilibrio. Al descargar una carretilla,
  - Ubicarse detrás de la carretilla y colocar una mano en la válvula o en el protector de la válvula del cilindro y con la otra mano, regresar el cilindro a la posición vertical.
  - Desasegurar los mecanismos de restricción.

Nota.

- Nunca transporte más o menos cilindros de los permitidos en la carretilla
- En caso de que la distancia de traslado de cilindros sea igual o mayor a 3 metros y la superficie o terreno no sea uniforme o no este nivelada o la carretilla sub-estándar (que las condiciones no están aptas para realizar el traslado), se debe reportar la situación como condición insegura e informar al jefe inmediato, para tomar acciones y evitar incidentes y/o accidentes laborales.

## 2. Documentación

### 2.1. Check list de plataformas INDIMEC y DHOLLANDIA.

Este documento es custodiado por el coordinador operativo o supervisor de plataforma de cada calidad por un periodo de dos años.

### 2.2. Contrato de arriendo y Contrato comodato con el pagare (ver anexo 1)

Estos documentos son custodiados por el almacenista de Ingemédicas por un periodo de 5 años.

## 3. Control de cambios

Fecha de elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

4.5.3.1 Control diario de entregas e inventarios

Tabla 11. Control diario de entregas e inventarios Ingemédicas.




Código: FD-100

CONTROL DIARIO DE ENTREGAS E INVENTARIOS INGEMEDICAS																							
TURNO	DIA	MES	AÑO	CONTROL DE INICIO DE RUTA		CONTROL KILOMETRAJE		VISITAS PACIENTES	PRIMEROS SERVICIOS		MOVIMIENTO CYL 6,5 M3		MOVIMIENTO CYL PORTATIL		CONCENT. RECOGIDOS	OBSERVACION							
	INICIA RUTA	HORA LLEGADA	KM. INICIAL	KM FINAL	CONCENT. T.	CIL	ENTREGA		RECOGE	ENTREGA	RECOGE												
CONDUCTOR 1 TURNO 1 (6:00 Am-2:00Pm)	CONDUCTOR 2 TURNO 2 (2:00 pm-10:pm)																						
LIQUIDACION DETALLADA DE ACTIVOS //INVENTARIO EQUIPOS																							
OXIGENO DISPONIBLE	DIWAR	BPAP INGE	CP AP INGE	BP AP CRY	CPAP CRY	HUMIF	CANULA ADULTO	CANULA INFANTE	CANULA NEONATAL	CANULA PEDIATRICA	AGUA BIDESTILAD	C. NEBULADULT	CANULA 7 MTS	MAS. VENTU	M. TRAQUEO	FILTRO HIDROF	ACOPL E	CONECTOR					
RUTAS DE ENTREGAS Y RECOLECCION																							
DEST.	SERVICIO PRESTADO	CILINDROS 6,5 M3		REGULADOR		CONCENTRADOR		CILINDRO PORTATIL		HUMIF	CANULA AD	CANULA INFANTE	CANULA NEONATAL	CANULA PEDIATRICA	AGUA BIDESTILAD	C. NEBULADULT	CANULA 7 MTS	MAS. VENTU	M. TRAQUEO	HORA INICIAL	HORA FINAL	REMISION	
		ENTREGA	RECOGE	ENTREGA	RECOGE	ENTREGA	RECOGE	ENTREGA	RECOGE														
TOTALES																							

Fuente: Ingemédicas y autora proyecto

### 4.5.3.2 Listas de chequeo de aplicación diaria a vehículos


Tabla 12. Lista de chequeo aplicación diaria a vehículos

 <b>LISTA DE CHEQUEO DE APLICACIÓN DIARIA A VEHICULOS</b>							
PLACAS:			KM ULTIMO MTTO:			KMS:	
ASPECTOS A REVISAR DIARIAMENTE ANTES DE SALIR DEL DISTRITO							
	ITEM	DESCRIPCIÓN	PARA TENER EN CUENTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
CABINA Y CARROCERÍA	1	CABINA	Imagen corporativa en buen estado, Aseo Adecuado?				
	2	INSTRUMENTOS DE TABLERO	Funcionan correctamente Temp motor, Carga Bateria, Tacometro, Nivel de Combustible? Etc.				
	3	CINTURIN DE SEGURIDAD	En buen estado. Devuelve y atranca bien.				
	4	LUCE INTERNAS, EXTERNAS Y DIRECCIONALES, PITO.	Sin fisuras y funcionando.				
	5	VIDRIOS Y ESPEJOS RETROVISORES	Bien ajustados y en buen estado. Sin fisuras.				
	6	PLATAFORMA HIDRAULICA	Funciona correctamente. Esta en buen estado estructural. Sin fugas de aceite. Tiene cadenas para fijar los cilindros?				
	7	PISO Y ESTRUCTURA DE LA CARROCERIA TRASERA	En buen estado. Sin roturas ni tubos sueltos.				
	8	CHAPAS Y CANDADOS	En buen estado cajones-kit de derrames- puertas de vehiculos?				
SUSPENSION Y DIRECCION	9	AMORTIGUADORES DELANTEROS	Bien ajustados al chasis. Sin fugas.				
	10	AMORTIGUADORES TRASEROS	Bien ajustados al chasis. Sin fugas.				
	11	BUJES Y HOJAS DE MUELLES	Bien ajustados y en buen estado.				
	12	DIRECCION	Sin juego excesivo. Nivel de aceite hidraulico adecuado. Barras de direccion y terminales están firmes?				
MOTOR	13	ACEITE MOTOR	Nivel adecuado: Entre el mínimo y máximo.				
	14	CORREAS DE ALTERNADOR Y VENTILADOR	Ajustadas y sin grietas. Están tensionadas?				
	15	VENTILADOR	En buen estado, funcionamiento normal.				
	16	CUBIERTAS DE MOTOR	Sin fugas de aceite en carter, tapa valvulas y tapa frontal				
	17	RADIADOR Y MANGUERAS	Nivel adecuado de refrigerante y sin fugas.				
FRENOS Y LLANTAS	18	LÍQUIDO DE FRENOS	Nivel adecuado y sin fugas.				
	19	FRENO DE EMERGENCIA	Bloquea adecuadamente. Recorrido de la palanca				
	20	FRENOS Y BANDAS	Frena adecuadamente. Hay fuga o humedad de líquido de frenos por los cilindros. Ruedas bloqueadas? Ruido al frenar?				
	21	LLANTAS. PRESION Y LABRADO	En buen estado? Medir presion de aire a diario.				
TRANSMISION Y CAJA	22	EMBRAGUE	Ajustado. Entran bien los cambios?				
	23	DIFERENCIAL	Sin ruidos. Sin fugas de aceite.				
	24	CARDAN Y CAUCHO CENTRAL	Crucetas engrasadas y sin juego. Caucho de cardan firme? Cadena de seguridad				
EQUIPO DE SEGURIDAD	25	EXTINTORES	Presion en zona verde. Fecha de carga vigente?				VENCE 1: VENCE 2:
	26	CARRETILLA	En buen estado. En el vehiculo.				
	27	CORREAS PARA AMARRE DE CILINDROS	En buen estado. Dos por cada celda de cilindros.				
	28	BOTIQUIN PRIMEROS AUXILIOS	Completo. En buen estado. Sin medicamentos.				
	29	TAPAS DE CILINDROS	En cada cilindro y aseguradas.				
DOCUMENTACIÓN	30	LICENCIA DE CONDUCCION	Está vigente y en su poder?				VENCE:
	31	MATRICULA DEL VEHICULO	Esta en el vehiculo?				
	32	SOAT	Esta en el vehiculo?				VENCE:
	33	REVISION TECNOMECANICA Y DE GASES	Esta en el vehiculo?				VENCE:
	34	POLIZA RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	Esta en el vehiculo?				VENCE:
	35	PLAN DE CONTINGENCIA	En buen estado y en el vehiculos?				
	36	PLAN DE RUTAS	En buen estado y en el vehiculos?				
	37	TARJETA DE EMERGENCIA DE CADA PRODUCTO	En buen estado y en el vehiculos?				
	38	CODIGO UN Y ROMBOS DE SEGURIDAD	En buen estado. Rombos según la clase de producto transportado. UN según el producto de mayor peligrosidad. En cada una de las caras visibles del vehiculo.				
	39	CARNE DEL CONDUCTOR EN MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	En buen estado y en el vehiculo?				
	40	EN OPERACIÓN MINERA	Anticolision, buggy y señalizacion según estandar				
<b>EQUIPO DE CARRETERA</b>							
GATO		LLAVE PARA PERNOS	TACOS	CONOS	LLANTA REPUESTO	CALIBRADOR DE AIRE	
COMENTARIOS:							
LIBRAS DE PRESION DE AIRE DE LAS LLANTAS					NOMBRE DEL CONDUCTOR		
				FIRMA CONDUCTOR			
NOMBRE DESPACHADOR EN PLATAFORMA				FIRMA		FECHA DESPACHO	

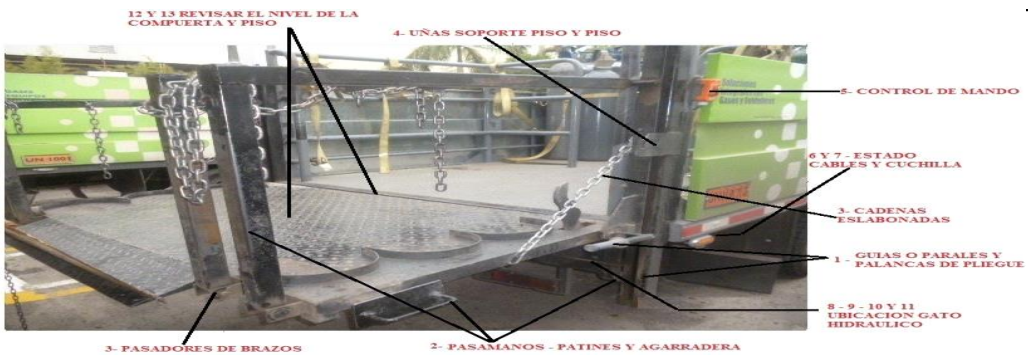
Fuente: Ingemédicas

### 4.5.3.3 Listas de chequeo de plataforma INDIMEC

Tabla 13. . Lista de chequeo de la plataforma Marca Indimec

LISTA CHEQUEO PLATAFORMA DIARIA CONDUCTORES					 <b>INDIMEC</b> <small>Ingeniería y diseño mecánico</small>	
PLACA		KM ACTUAL		FECHA:		
ASPECTOS A REVISAR DIARIAMENTE ANTES DE SALIR DEL DISTRITO						
ITEM	DESCRIPCION	PARA TENER ENCUESTA	ESTADO DEL ELEMENTO		OBSERVACIONES	
			BUENO	MALO		
1	ESTRUCTURA	GUIAS O PARALES Y PALANCAS DE PLEGUE: Sin fisuras, golpes y no estén torcidas				
2		PASAMANOS - PATINES Y AGARRADERA : Sin fisuras, golpes y no estén torcidos				
3		CADENAS ESLABONADAS Y PASADORES DE LOS BRAZOS Y VERIFICACION PUNTOS DE SOLDADURAS: No estén reventadas y mal soldadas				
4		UÑAS SOPORTE PISO Y PISO : Sin fisuras, golpes y piso en buen estado				
5	ELECTRICO	CONTROL DE MANDO: Sin Fisuras y en buen estado				
6		BATERIA Y TERMINALES: sin fisuras y en buen estado				
7		ESTADO CABLES Y CUCHILLA : sin fisuras y en buen estado				
8	PARTE HIDRAULICA	FUGAS X CILINDROS: Sin fugas de aceite				
9		FUGAS X MANGUERAS Y RACORES: Sin fugas de aceite				
10		NIVEL DE ACEITE EN EL DEPOSITO: Sin fugas de aceite y nivel estable				
11		RUIDOS ANORMALES FUNCIONAMIENTO DE LA BOMBA : Sin ruidos				
12	CADENAS	RUIDOS ANORMALES: Sin ruidos y funcionamiento normal: Sin fisuras - reventadas - empataadas o mal soldadas				
13		REVISAR EL NIVEL DE LA COMPUERTA Y PISO: Sin fisuras - reventadas - empataadas o mal soldadas				

**OBSERVACIONES:**



NOMBRE DEL DESPACHADOR EN PLATAFORMA	NOMBRE DEL CONDUCTOR
--------------------------------------	----------------------

Fuente: Ingemédicas

#### 4.5.3.4 Listas de chequeo de plataforma DHOLLANDIA

Tabla 14. Lista de chequeo de la plataforma Marca Dhollandia

LISTA CHEQUEO PLATAFORMA DIARIA CONDUCTORES					
PLACA		KM ACTUAL		FECHA:	
ASPECTOS A REVISAR DIARIAMENTE ANTES DE SALIR DEL DISTRITO					
ITEM	DESCRIPCION	PARA TENER ENCUESTA	ESTADO DEL ELEMENTO		OBSERVACIONES
			BUENO	MALO	
1	ESTRUCTURA	PLATO: bien ajustado a la carrocería, banderas reflectivas, rodillos y plato Sin fisuras, golpes y en buen estado.			
2		AJUSTE ENTRE PLATO Y PISO DE LA CARROCERIA : verificar nivel , sin escala y sin espacios.			
3		BARANDAS DE SEGURIDAD: verificación puntos de soldadura de los pasadores No esten reventadas y mal soldados; pines de seguridad en buen estado.			
4		CADENAS AUXILIARES : No esten reventadas ni mal soldadas			
5	ELECTRICO	CONTROL DE MANDO: Sin Fisuras y en buen estado.			
6		BATERIA Y TERMINALES: cargada , bien conectadas , sin fisuras y en buen estado			
7		ESTADO CABLES Y SWICTH: sin fisuras y en buen estado			
8	PARTE HIDRAULICA	CILINDROS: Sin fugas de aceite, no este torcido y sin obstaculos.			
9		MANGUERAS Y RACORES: Sin fugas de aceite			
10		NIVEL DE ACEITE EN EL DEPOSITO: Sin fugas de aceite y nivel estable (siempre se verifica con la plataforma completamente en el suelo)			
11		RUIDOS ANORMALES FUNCIONAMIENTO DE LA BOMBA: Sin ruidos			
12	CARROCERIA Y CHASIS	PASAMANOS Y BISAGGRAS: Sin obstruir desplazamiento de el plato, bien cerradas , en su lugar y bien ajustadas			
13		AJUSTE : tornillos faltantes o flojos y soldaduras en buen estado.			
<b>OBSERVACIONES:</b>					
NOMBRE DEL DESPACHADOR EN PLATAFORMA			NOMBRE DEL CONDUCTOR		

Fuente: Ingemédicas

## 4.6 PROCESO ADMINISTRATIVO

### 4.6.1 Caracterización del Proceso Administrativo

Figura 17. Caracterización del proceso administrativo

MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO:																	
		VERSION:	FECHA:																
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE:		TIPO DE PROCESO:																	
SISTEMA ADMINISTRATIVO		Misional																	
<b>OBJETIVO:</b> Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, por medio de procedimientos para organizar y controlar la gestión administrativa.																			
<b>ALCANCE:</b> Aplica a clientes internos y externos																			
<b>RESPONSABLES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Subgerencia de operaciones comerciales</li> <li>coordinación administrativa</li> <li>Talento Humano</li> <li>Contabilidad</li> </ul>	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>CONTABILIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa.</li> <li>Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución No Convencionado</li> <li>Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos</li> <li>Procedimiento para el manejo de la Caja General</li> </ul>	<b>SALIDAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de los clientes internos y externos satisfechas</li> <li>Clima laboral</li> <li>Control de presupuesto de viajes</li> <li>Recibos, cheques, facturas y pagos</li> </ul>																
<b>ENTRADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información del personal</li> <li>Presupuesto de Gastos - Viáticos</li> <li>Gatos</li> <li>Cuentas por pagar</li> <li>Cuentas por pagar</li> <li>Informes Administrativos y financieros</li> </ul>		<b>TALENTO HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la realización de Pruebas de Alcoholemia</li> <li>Procedimiento para el envío de correo interno y externo y realización de diligencias con el mensajero de Ingemédicas.</li> </ul>																	
<b>PROVEEDORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes Publicos (entidades gubernamentales, compañías del Estado)</li> <li>Cientes Privados</li> <li>Cryogas</li> </ul>		<b>MANTENIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo</li> </ul>																	
<b>DOCUMENTOS:</b> <p>Todos los Estándares, Procedimientos e Instrucciones de trabajo del área administrativa y financiera se encuentran establecidos en la Intranet Corporativa.</p>	<b>MEDICIÓN</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICE</th> <th>FORMULA</th> <th>META</th> <th>FRECUENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Crecimiento de la empresa:</td> <td>Crecimiento 10%</td> <td>10% mas al año anterior</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Cero Accidentes</td> <td>Cantidad Empleados / Cantidad de accidentes *100</td> <td>0%</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>Sanciones de la DIAN:</td> <td>Mediciones estadísticas</td> <td>0</td> <td>Anual</td> </tr> </tbody> </table>	INDICE	FORMULA	META	FRECUENCIA	Crecimiento de la empresa:	Crecimiento 10%	10% mas al año anterior	Anual	Cero Accidentes	Cantidad Empleados / Cantidad de accidentes *100	0%	Mensual	Sanciones de la DIAN:	Mediciones estadísticas	0	Anual	<b>CLIENTES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución</li> <li>Administración</li> <li>Comercial</li> <li>Operaciones</li> <li>SHEQ</li> </ul>
INDICE		FORMULA	META	FRECUENCIA															
Crecimiento de la empresa:	Crecimiento 10%	10% mas al año anterior	Anual																
Cero Accidentes	Cantidad Empleados / Cantidad de accidentes *100	0%	Mensual																
Sanciones de la DIAN:	Mediciones estadísticas	0	Anual																
<b>NUMERALES NTC- ISO QUE APLICAN:</b> <p>9001</p>	<b>RECURSOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto, personal, equipos de Telecomunicaciones, Informaticos, planta física, Sistema de Gestión SAP.</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <p>Para Consultar cuales son los registros asociados al área Administrativa y financiera ingrese a la Intranet Corporativa.</p>																	
<b>GESTIÓN INTEGRADA</b>	Gestión Ambiental	Requisitos Legales	Competencias Perfiles	Seguridad															

#### 4.6.2 Políticas Para La Realización De Viajes Del Empleado En Funciones De La Empresa

Tabla 15. Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa

Código: PA-100

##### *Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa*

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión N°	Última Revisión

La política que se presenta a continuación define las consideraciones a tener en cuenta al momento de la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa.

#### **1. Norma General- Niveles de autorización**

La autorización de todo tipo de viajes o desplazamientos de las sedes originales de los empleados tendrán los siguientes niveles de aprobación:

- Gerentes de Área (Miembros de comité de Gerencia), aprueban a sus reportes directos.
- Sub-Gerentes (Logística, Distribución, Administración, Mantenimiento y Ventas), aprueban a sus reportes directos.

#### **2. Viajes**

**2.1** Todo viaje debe ser evaluado por el empleado y su jefe inmediato para asegurarse que el desplazamiento pueda ser sustituido por una tele conferencia o video conferencia.

**2.2** Toda solicitud de tiquete y anticipo sin excepción, debe de ser aprobada por el jefe inmediato.

**2.3** Las solicitudes de viaje que contengan anticipos y/o vuelos aéreos, deben ser tramitadas con un mínimo de cinco (5) días de anticipación.

**2.4** Los viajes al exterior, deben tener el Vo.Bo., de la sub-gerencia y un nivel gerencial de primera línea (Unidad Medicinal) y ser autorizados por la Gerencia General. Estas solicitudes deben ser como mínimo realizadas con 15 días de anticipación.

**2.5** Los viajes de cada área serán cargados al presupuesto de gastos. La Sub-gerencia debe controlar el cumplimiento del presupuesto de viajes asignado.

**2.6** Para casos de viajes de personas que no trabajan directamente con la Empresa, el ticket deberá ser aprobado por la Sub-gerencia y solo en casos excepcionales y si es absolutamente necesario por la Gerencia de Unidad Medicinal.

**2.7** Todo ticket será cargado al centro de costos del área del empleado que lo solicita. Si en algún momento es necesario cargar a otro centro de costos, deberá aclararse en la solicitud y traer el Vo.Bo. de quien autoriza este cargo.

**2.8** Servicios Generales es el área encargada de la compra de tickets aéreos y los transportes hacia los aeropuertos en Oficina principal. En las regionales el encargado de los desplazamientos terrestres es la Sub-gerencia. Que tiene autonomía para agrupar varias personas en los desplazamientos buscando eficiencia en costos.

**2.9** Si después de emitido el ticket, por motivo de fuerza mayor, el viaje fuera cancelado, el empleado informará inmediatamente para solicitar la anulación del ticket.

**2.10** Ningún ticket aéreo puede ser solicitado personalmente ni pagado con tarjetas de crédito personal y/o corporativas individuales, ninguna persona está autorizada para llamar directamente a la agencia de viajes a solicitar tickets o cambios en los mismos ya expedidos, todo debe ser tramitado a través de servicios generales.

**2.11** Cuando se programen, seminarios, comités o cualquier evento donde tengan que desplazarse varias personas, dicho evento deberá ser informado al Área de Servicios Generales, la cual solicitará los tickets y demás reservas hoteleras para el grupo y así adquirir tarifas con mejores beneficios para la Empresa.

**2.12** Es responsabilidad de la Sub-gerencia velar por el cumplimiento de las políticas, establecidas en el presente documento.

### **3. Hotel**

**3.1** El empleado deberá enviar a Servicios Generales la solicitud de reserva de hotel vía e-mail después de tener el Vo.Bo., correspondiente y mínimo con 3 días antes del viaje, sin esta autorización no se proceder con la solicitud ya que debe ser adjuntada la factura.

**3.2** Si después de solicitar la reserva, se debe cancelar el viaje o modificar las fechas, el empleado debe informar oportunamente (24 horas antes de la reserva) al área de Servicios Generales para evitar cualquier gasto adicional por "no show" (no uso de la reserva).

**3.3** En el momento de salir del hotel, el empleado deberá firmar la cuenta y solicitar copia de la misma, para que la empresa confirme que los gastos facturados fueron los consumidos por el funcionario.

**3.4** Si el empleado por motivos de trabajo debe hacer uso de hotel sin tener una reserva previa realizada por Servicios Generales ni autorizada por el jefe inmediato, deberá pagar por su cuenta el alojamiento y justificar o legalizar el gasto. En estos casos excepcionales, se debe utilizar hotel de un costo similar al que se le reserva habitualmente.

**3.5** Los empleados que viajen y no utilicen el hotel que les posibilita la compañía y decidan en forma voluntaria hospedarse en un sitio diferente (vivienda de familia), la compañía les reconocerá \$80.000 por la primera noche de alojamiento y \$ 40.000 por cada noche subsiguiente con un tope de \$240.000 por toda la semana independientemente del número de noches que el empleado se hospede en sitio diferente al que la Compañía le ha definido.

**3.6** Los valores mencionados en el punto anterior serán cancelados previa presentación de la relación de gastos de viaje como auxilio de alojamiento, sin que se requiera presentación de factura. Para este caso solamente, se aceptará un recibo de caja menor donde se registre el concepto por alojamiento y la suma autorizada en esta política. Estos gastos deben ser firmado tanto por el empleado y revisados por su Jefe inmediato.

**3.7** Cuando se requiera por situaciones especiales permanecer más de una semana en una sede distinta a la normal, el solicitante debe solicitar a Servicios Generales la búsqueda de una mejor solución de alojamiento según las necesidades específicas del empleado. En ningún caso el empleado podrá directamente arrendar o hacer acuerdos de hospedaje.

**3.8** Cuando se consume la alimentación (Desayuno, Almuerzo y Cena) en el Hotel, se autoriza para que sea facturado a Ingemédicas con las tarifas definidas en este procedimiento. Los consumos adicionales y del minibar deben ser cancelados por el empleado.

**3.9** El servicio de Lavandería solo se autoriza cuando la estadía es superior a 7 días.

#### **4. Tiquetes Aéreos**

**4.1 Sin excepción**, los tiquetes aéreos se compran con la aerolínea que mejor tarifa presente en el momento de la expedición.

**4.3** Las penalidades por cambio de tiquetes por razones laborales deben venir previamente autorizadas por el Jefe Directo. Si el cambio es generado por el trabajador este deberá asumir el pago de la multa.

#### **5. Transporte Terrestre.**

**5.1** El empleado debe cumplir con los horarios asignados por Servicios Generales para su transporte y estar pendiente de las recogidas anunciadas, especialmente cuando el servicio se presta para varios usuarios.

**5.2** Este servicio de transporte no se pagará a los conductores directamente, cada empleado deberá diligenciar un vale que será suministrado por el conductor y allí se indicará: fecha, hora, origen, destino y el valor del viaje (un vale por trayecto, si viajan varias personas de la empresa, en el mismo vale se deben relacionar los nombres de los empleados que utilizaron el servicio).

**5.3** Cuando el empleado realice el desplazamiento al Aeropuerto de Palonegro y/o Camilo Daza en su vehículo, el valor que reconoce la empresa será por los peajes y el parqueadero por máximo por dos días (viajes de un día para otro). Estos conceptos deben estar registrados en la relación de gastos correspondiente. Gastos por encima de estos valores no serán reconocidos.

**5.4** Cuando el empleado necesite un servicio de transporte terrestre deberá ser autorizado por la Sub-gerencia y efectuar la solicitud al área de Servicios Generales quien se encargara de su consecución.

#### **6. Tarifas autorizadas**

Alimentación, Hospedaje y Transporte. Las tarifas autorizadas a partir de la vigencia del presente documento para viajes a nivel nacional serán las siguientes por día de estadía:

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESAYUNO</b>	<b>ALMUERZO</b>	<b>COMIDA</b>	<b>HOTEL</b>	<b>TRANSPORTE</b>
VALOR	\$ 12.000	\$ 22.000	\$ 22.000	\$ 150.000	De acuerdo al recorrido

#### **7. Anticipo en Efectivo**

- 7.1** La compañía suministrara un anticipo para gastos diferentes a los del hotel y transporte aéreo.
- 7.2** Todas las solicitudes de anticipo en dinero para gastos de viaje, deben ser aprobadas por el jefe inmediato y tramitadas por él área de Contabilidad.
- 7.3** El anticipo debe solicitarse con la misma anticipación con la que se piden los tiquetes aéreos en el Distrito u oficina de origen; el anticipo se solicita utilizando el formato; Solicitud Anticipo de Gastos, código: FA-100
- 7.4** Todos los anticipos para viajes nacionales serán consignados en la cuenta del empleado.
- 7.5** Los anticipos otorgados en dólares deberán ser reportados y compensados en dólares, no se aceptara la devolución de diferencias en otra moneda.
- 7.6** Los anticipos deben ser legalizados a más tardar 10 días después de la finalización del respectivo viaje. En el caso de anticipos otorgados para otros fines estos deben ser legalizados en un tiempo máximo de 10 días después de haber sido entregado o consignado el respectivo anticipo. El área de contabilidad reportará a Recursos Humanos-Nómina, los anticipos que superen un mes de su desembolso, a más tardar el día 25 de cada mes, Para el descuento por nómina. Los gastos de viaje causados en el mes de diciembre deberán ser legalizados a más tardar el día 28, con el fin de que queden contabilizados en el año fiscal correspondiente, dado que si se legalizan con fecha de enero del año siguiente, estos no son deducibles de renta.
- 7.7** El monto del anticipo será autorizado por el jefe inmediato, y se debe calcular teniendo en cuenta el motivo del viaje, la duración del mismo y las tarifas establecidas en el numeral 6.
- 7.8** Los montos de alimentación son los mismos, independiente de la forma de pago es decir los estipulados en el numeral 3.6 , tanto para lo que son consumidos en el hotel, los cuales son facturados junto con el alojamiento, o los consumidos en otros establecimientos, los valores en exceso serán por cuenta del empleado.
- 7.9** Solo en aquellas ciudades en donde no exista convenio con ningún hotel, el empleado pagará los gastos del hospedaje, los cuales serán incluidos en la legalización de los gastos de viaje soportados con la respectiva factura.
- 7.10** Solo se reconocerán gastos de lavandería cuando el viaje dure más de cinco (5) días, para el caso de los Gerentes el servicio de planchado se reconocerá desde el primer día.
- 7.11** Las llamadas telefónicas desde los hoteles no se reconocerán.
- 7.12** La empresa no reconocerá gastos de bebidas alcohólicas, cigarrillos y gastos del minibar. Este tipo de gastos sólo serán autorizados para eventos especiales tales como: cenas de negocios, PLAE, reuniones, etc., del personal de ejecutivos.
- 7.13** No se reconocerán gastos de forrada de las maletas.
- 8. Relación de Gastos**
- 8.1** En el ejercicio de sus funciones todo trabajador que haya incurrido en gastos ocasionados por viaje, deberá presentar una relación de gastos de viaje en el Formato Reporte de Gastos, código FA-101. La relación deberá ser aprobada y firmada por el jefe inmediato del trabajador que la ocasiona, respetando las disposiciones de la presente normativa y niveles de autorización. En el formulario de legalización es requisito indicar las fechas en que se legalizan los gastos, la fecha en que el jefe autoriza los gastos efectuados y la fecha en que se recibe la legalización en oficina principal -Contabilidad.
- 8.2** A la relación de gastos se debe anexar copia de la factura del hotel, el tiquete

aéreo utilizado, y cada una de las facturas originales que soportan los gastos ocasionados en el viaje, estas facturas deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del beneficiario (Persona o establecimiento a quien se le hace el pago).
- Recibo elaborado a nombre de Ingemédicas.
- Fecha.
- Cedula o NIT., si es persona jurídica.
- Si el beneficiario pertenece al régimen común discriminar claramente la base y el valor del IVA e indicar el número del régimen común.
- La factura no podrá tener enmendaduras.
- Los gastos causados con la tarjeta de crédito, deberán soportarse adicionalmente con el voucher de la tarjeta, el plazo para legalizar los gastos con tarjetas es el mismo que para legalizar anticipos.

**8.3** No se requieren soportes para gastos de transporte, excepto transportes intermunicipales.

**8.4** Cuando se efectúen gastos compartidos por dos o más empleados de la compañía, los mismos serán reportados por el empleado de mayor rango jerárquico.

**8.5** Todos los pagos de reportes de gastos nacionales e internacionales que sean en pesos Colombianos y a favor del empleado se efectuarán con un depósito en la cuenta del mismo.

**8.6** Para seguridad del empleado, es conveniente que genere una copia del reporte y solicite la firma una vez que entregue el Reporte de Gastos con los respectivos soportes.

**8.7** Si el monto del Reporte de Gastos es inferior al monto del anticipo en COL \$. El empleado deberá consignar la diferencia en la Cuenta Corriente o ahorros de Ingemédicas y anexar la consignación al reporte, en el caso de anticipo en dólares el empleado deberá devolver la diferencia a la caja en la oficina principal.

**8.8** Otros gastos diferentes a gastos de viaje deberán legalizarse con el mismo formato: Reporte de Gastos, código FA-101 diligenciado la hoja 3. OTROS del formulario.

**8.9** La cuenta corriente de la empresa es la siguiente:

BANCOLOMBIA		
Cuenta Corriente 60215339173, Cuenta d ahorros 60215339173	A	
nombre de: Ingemédicas Ltda.		

Las Gerencias de Recursos Humanos y Finanzas, velarán por el estricto cumplimiento de estas normas y procedimientos.

## 9. Documentación

Este instructivo no genera registros

## 10. Control de cambios

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

#### 4.6.2.1 Formato de Solicitud Anticipo

**Tabla 16. Formato de Solicitud Anticipo**

**Código: FA-100**

<b>FECHA:</b>			
NOMBRE EMPLEADO:		No. Identificación	
DISTRITO:		DEPENDENCIA:	
CARGO:			
MOTIVO DEL ANTICIPO:			
VALOR DEL ANTICIPO			
CIUDAD(ES) DE DESTINO:			
FECHA SALIDA:		TIEMPO APROXIMADO DE ESTADÍA EN DÍAS:	
<p>AUTORIZO AINGEMEDICAS A DEDUCIR LA TOTALIDAD DEL VALOR DEL PRESENTE ANTICIPO DE MI NÓMINA Y/O PRESTACIONES SOCIALES, SI DENTRO DE LOS 30 DIAS SIGUIENTES A LA ENTREGA DEL MISMO NO HE PRESENTADO LA CORRESPONDIENTE RELACION DE GASTOS.<b>NOTA:</b> EN EL CASO DE QUE NO SE PUEDA EFECTUAR EL DESCUENTO POR NÓMINA POR NO TENER CUPO PARA QUE SEA DESCONTADA LA TOTALIDAD DEL MISMO, EL TRABAJADOR DEBERÁ CONSIGNAR LA DIFERENCIA A LA CUENTA DE CRYOGAS A MÁS TARDAR EL DÍA DEL PAGO DE LA NÓMINA EN QUE SE EFECTUÉ EL DESCUENTO, EL NO CUMPLIMIENTO DE ESTA NORMA SERÁ CONSIDERADA COMO UNA FALTA DISCIPLINARIA.</p>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
EMPLEADO:	JEFE INMEDIATO	Vo.Bo. CONTABILIDAD	
	NOMBRE	FECHA	
FIRMA:	FIRMA	FIRMA	

#### 4.6.2.2 Formato de Reporte de Gastos

Tabla 17. Formato Reporte de Gastos

		REPORTE DE GASTOS		Código: <b>FA-101</b>	
		FECHA ELABORACIÓN			
DISTRITO		CÓDIGO CECO		DEPENDENCIA	
Oficina Principal				SHEQ	
NOMBRE DEL EMPLEADO		IDENTIFICACIÓN		CARGO	
MONEDA UTILIZADA		VIAJE			
Pesos		INTERNACIONAL		NACIONAL	X
LUGAR VISITADO		MOTIVO		DESDE	HASTA
CONCEPTO DEL GASTO				VALOR	
1. ALIMENTACIÓN ( Desayuno, almuerzo y comida)					
2. TRANSPORTE TERRESTRE (Intermunicipal o Taxis)					
3. OTROS (Parqueos, peaje, llamadas etc.)					
4. HOTEL O ALOJAMIENTO (Donde no hay convenios o cuando no se hospeda en el hotel)					
5. GASTOS VEHICULO-KILOMETRAJE					
				TOTALES	
RESUMEN DE GASTOS Y ANTICIPOS		OBSERVACIONES:			
CONCEPTO	VALOR				
TOTAL GASTOS					
TOTAL PAGO ANTICIPOS					
SALDO A FAVOR CRYOGAS					
SALDO A FAVOR EMPLEADO					
Para los efectos señalados en el artículo 130 del código sustantivo de trabajo, las partes expresamente dejan constancia que las sumas aquí relacionadas, como gastos de viaje, acordamos considerarlas como gastos imputables a alimentación y alojamiento, de acuerdo con las tarifas fijadas por la Compañía.					
EMPLEADO		JEFE INMEDIATO NOMBRE:		APROBADO-CONTABILIDAD	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	
FECHA:		FECHA:			

Alimentación

		<b>NOMBRE</b>	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
	<b>DD-MM-AAAA</b>	<b>DESAYUNO TARIFA AUTORIZADA</b>	<b>\$ 12.000</b>	
<b>No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE TERCERO</b>	<b>NIT/CEDULA</b>	<b>VALOR</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
			<b>TOTAL DESAYUNO</b>	
	<b>DD-MM-AAAA</b>	<b>ALMUERZO TARIFA AUTORIZADA</b>	<b>\$ 22.000</b>	
<b>No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE TERCERO</b>	<b>NIT/CEDULA</b>	<b>VALOR</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
<b>No.</b>			<b>TOTAL ALMUERZO</b>	
1	<b>DD-MM-AAAA</b>	<b>COMIDA TARIFA AUTORIZADA</b>	<b>\$ 22.000</b>	
2	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE TERCERO</b>	<b>NIT/CEDULA</b>	<b>VALOR</b>
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
			<b>TOTAL COMIDA</b>	

<b>RESUMEN ALIMENTACIÓN</b>	<b>VALOR</b>
<b>DESAYUNO</b>	
<b>ALMUERZO</b>	
<b>COMIDA</b>	
<b>TOTAL</b>	

Transporte Terrestre

TRANSPORTE TERRESTRE ( INTERMUNICIPAL Y/O TAXIS)				
NOMBRE				
IDENTIFICACIÓN				
No.	FECHA	DE:	A:	VALOR
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
<b>TOTALES</b>				<b>\$ 0</b>



Gastos Hotel O Alojamiento

GASTOS HOTEL O ALOJAMIENTO				
NOMBRE			IDENTIFICACIÓN	
No.	DD-MM-AAAA	HOTEL-TARIFA DÍA	\$ 100.000	
	FECHA	NOMBRE TERCERO	NIT/CEDULA	VALOR
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
			<b>TOTALES</b>	



### 4.6.3 Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución

No Convencionado

#### Tabla 18. Política para el Pago Gastos de Viaje Personal de Distribución

No Convencionado

Código: PA-101

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión N°	Última Revisión

#### 1. Consideraciones:

La compañía otorgara un auxilio de alimentación, alojamiento y transporte al personal de distribución no convencionado.

Para su reconocimiento se deben presentar los documentos de soporte, facturas, tickets de máquinas registradoras o documentos equivalentes. Se debe minimizar el cobro mediante recibo de Caja Menor.

El cumplimiento de la presente política, será responsabilidad principal del encargado de la Caja Menor y del aprobador respectivo. Al ser auxilios voluntarios de la compañía, no se reembolsaran valores superiores a los topes máximos autorizados.

#### Auxilio para el Desayuno

Con el objeto de llevar a cabo alistamiento para viajes fuera del perímetro urbano del distrito asignado como puesto de trabajo y previamente autorizado por su superior inmediato, se reconocerá un auxilio al personal que ingrese a laborar a las 5.00 AM o antes.

El valor máximo asignado es similar al de la convención colectiva de trabajo.

#### Auxilio Almuerzo en periferia

Todo trabajo realizado en zonas diferentes a las áreas Metropolitanas (Periferia), tendrán derecho a un auxilio de almuerzo, tomando obligatoriamente máximo una hora para almorzar sin reconocimiento de hora extra. Este auxilio será reconocido cuando el trabajador tenga un turno de trabajo desde las 8 de la mañana o antes.

El valor máximo asignado es similar al de la convención colectiva de trabajo. No se reconocerá auxilio de almuerzo a los trabajadores que estén laborando en las áreas Metropolitanas del país correspondientes a los distritos asignados como su puesto de trabajo.

### **Auxilio Comida en periferia**

Tendrán derecho al reconocimiento del auxilio para comida los trabajadores que por motivos de su trabajo estén laborando previa autorización de su jefe inmediato fuera del área Metropolitana, siempre y cuando la hora de llegada a su distrito sede sea igual o superior a las 9.00 PM., debiendo tomar una hora para cenar que no se reconoce como hora extra. El valor máximo asignado es similar al de la convención colectiva de trabajo. No se reconocerá auxilio de comida a los trabajadores que estén laborando en las áreas Metropolitanas del país correspondientes a los distritos asignados como su puesto de trabajo.

### **Auxilio Alojamiento**

Se reconoce en todos los casos, cuando por motivos del trabajo realizado y previa autorización del jefe inmediato se pernocta fuera de la ciudad sede del trabajador. El valor máximo asignado es similar al de la convención colectiva de trabajo

### **Auxilio Transporte Terrestre**

Se reconocerá auxilio de transporte adicional al legal, a todos aquellos trabajadores que por razones de su actividad y previa autorización del jefe inmediato, hayan terminado sus labores después de las 10.00 PM. Ver cuadro de tarifas.

#### **Cuadro de tarifas de transporte terrestre**

Bucaramanga	\$ 8.000
Cúcuta	\$ 8.000
Piedecuesta, Giron, Floridablanca	\$ 15.000
Los Patios, El Zulia, Villa del Rosario	\$ 15.000

La presente política anula todas las disposiciones anteriores sobre la materia

## **2. Documentación**

Este instructivo no genera registros

## **3. Control de cambios**




Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.4 Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos

**Tabla 19. Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos**

**Código: PA-102**

<b>Contenido</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Objetivo</li> <li> Alcance</li> <li> Referencias</li> <li> Definiciones</li> <li> Procedimientos</li> <li> Documentación</li> </ul>	<b>Título:</b> Procedimiento para la Aprobación de Solicitudes de Anticipo y la Legalización de Reportes de Gastos  <b>Código: PA-102</b> Matriz de Responsabilidades				
	<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Versión</b>

<b>1. Objetivo</b>
<p>Normalizar y formalizar las normas, políticas y procedimientos relacionados con los viajes que efectúen los Empleados por cuenta de la Empresa en la realización de sus funciones. (Gastos de movilización, alimentación, alojamiento y otros).</p> <p>Garantizar la transparencia de los desembolsos que se entregan al personal de la compañía en el cumplimiento de actividades afines a su cargo con fondos de la empresa y que posteriormente deben ser legalizados.</p> <p>Evitar contingencias tributarias si el desembolso no cumple con los requisitos legales para ser considerado gasto deducible para producir la renta.</p>
<b>2. Alcance</b>
<p>El presente procedimiento regirá solo para el personal de la organización que por la naturaleza de sus funciones debe movilizarse eventual o frecuentemente de su centro de trabajo hacia otros lugares, a nivel nacional o internacional.</p> <p>Se excluyen de la presente norma los chóferes, ayudantes de chóferes, mecánicos y vendedores que cubren rutinas de viajes en operaciones de distribución y ventas y demás personal que goce de los beneficios que al respecto establece la Convención Colectiva de trabajo. Al Personal de distribución no convencionado, se les aplicaran las políticas establecidas en el documento PA-101. Así mismo se excluye el personal</p>

indirecto como contratistas o personal bajo la modalidad de outsourcing.
<b>3. Referencias.</b>
3.1 Política para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa.
3.2 Política para Gastos de viaje de personal No convencionado
3.3 Instructivo para el diligenciamiento del formato de reporte de Gastos. Código: IA-100.
<b>4. Definiciones.</b>
<b>4.1 Anticipo.</b>
Dinero que es consignado en la cuenta del empleado, que realiza un viaje para que se cubran gastos diferentes a los del hotel y transporte aéreo y que deben ser cancelados directamente por la empresa, estos anticipos se entregan diligenciado el formato: Solicitud de Anticipo Código: FA-100.
<b>4.2 Reporte de Gastos.</b>
Registro de la relación de gastos generados por un empleado que en ejercicio de sus funciones realizo un viaje en nombre de la Compañía, el cual se realiza diligenciado el formato: <u>Reporte Gastos, código: FA-101.</u>
<b>4.3 Área Temática</b>
<b>R=</b> Responsable del procedimiento, actividad o tarea. <b>PI=</b> Procedimiento Interno. <b>USUA=</b> Empleado que realiza el viaje. <b>JEINME=</b> Jefe Inmediato. <b>ASSGE=</b> Asistente Servicios Generales. <b>AUXCON=</b> Auxiliar Contable. <b>JENOM=</b> Jefe de Nómina
<b>5. Procedimiento.</b>
<b>5.1. Definición del viaje.</b>
Evaluar la real necesidad del viaje por parte del jefe inmediato en consenso con el empleado. (Que no pueda ser sustituido por una teleconferencia o videoconferencia.)
<b>5.2. Solicitar tiquete aéreo y reserva de hotel.</b>
Una vez definida la necesidad de realizar el viaje, el Empleado, envía vía e-mail, la solicitud del tiquete aéreo y la reserva del hotel a Servicios Generales con copia a su Jefe Inmediato, indicando la ciudad, fecha de salida y regreso, el nombre, cedula y cargo de empleado que efectuará el viaje.
<b>5.3 Conseguir pasaje aéreo y reserva de hotel.</b>
Una vez definida la necesidad de realizar el viaje, el Jefe Inmediato del Empleado, envía vía e-mail, la solicitud del tiquete aéreo y la reserva del hotel a Servicios Generales, indicando la ciudad, fecha de salida y regreso, el

nombre, cedula y cargo de empleado que efectuará el viaje.
<b>5.4 Definir Valor del anticipo.</b>
El jefe inmediato define el valor del anticipo que necesitará el empleado, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.3 de las Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa.
<b>5.5 Diligenciar formato anticipo.</b>
El empleado diligencia el formato: Solicitud de Anticipo de Gasto Código FA-100, registrando la fecha de elaboración del mismo y la siguiente información: NOMBRE EMPLEADO, C.C., DISTRITO, DEPENDENCIA, CARGO, MOTIVO DEL ANTICIPO, VALOR DEL ANTICIPO, CIUDAD(ES) DE DESTINO, FECHA SALIDA, TIEMPO APROX. DE ESTADÍA.
<b>5.6 Tramitar con Contabilidad.</b>
Una vez diligenciado el formato de anticipo, lo firma el empleado y el jefe inmediato, y se envía a Contabilidad, donde se le dará el Vo.Bo., y se efectúa el desembolso del mismo, consignado el valor en la cuenta del Empleado.
<b>5.7 Obtener facturas y recibos.</b>
Realiza el viaje, solicitando en los diferentes establecimientos las facturas y demás soportes correspondientes a los gastos de hospedaje, alimentación y transporte de acuerdo con lo estipulado en el numeral 8.2 y 8.3 de las Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa.
<b>5.8 Diligenciar reporte gastos de viaje.</b>
Terminado el viaje, el empleado debe legalizar los gastos de viaje de acuerdo con las normas establecidas en el presente documento, diligenciando el formato: Reporte de Gastos, código: FA-101, de acuerdo con las instrucciones establecidas en el Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos, código: IA-100.
<b>5.9 Legalización reporte gastos de viaje.</b>
Para legalizar los gastos de viaje, se debe firmar el formato del punto anterior por parte del empleado y anotar la fecha, firma y nombre del jefe inmediato y fecha de autorización, y enviarlo al área de Contabilidad para su aprobación y trámites correspondientes.
<b>5.10 Revisión reporte Gastos de Viaje.</b>
Contabilidad recibe el reporte de gastos de viaje y lo revisa de acuerdo a las normas establecidas en el presente documento, cuando el trabajador quede con un saldo a favor de INGEMÉDICAS, deberá además adjuntar a la misma el recibo de consignación del saldo que quedo a favor de la Empresa.
<b>5.11 Aprobación reporte gastos de viaje.</b>
Si es correcta la cuenta de gastos de viaje, se registra la fecha de recibo en el formato y se firma en señal de aprobación, continúa con el procedimiento. No es correcta la cuenta de gastos de viaje, la devuelve al Empleado para que efectúe las correcciones correspondientes y vuelva a efectuar el procedimiento de aprobación de la misma.
<b>5.12 Registro contable gastos viaje.</b>

El departamento de Contabilidad ingresar la información contenida en el Reporte de Gastos al módulo correspondiente del sistema SAP. Archivar registro gastos de viaje.				
<b>5.13 Generar Reporte Control Anticipos.</b>				
Mensualmente contabilidad debe generar un listado con los anticipos pendientes de legalizar y verificar que el trabajador no haya presentado la respectiva cuenta de gastos o consignado en la cuenta de la Empresa, y enviar a Nómina la correspondiente relación para efectuar los descuentos en el siguiente proceso de nómina.				
<b>5.14 Verificar y Grabar descuentos.</b>				
Nómina recibe el listado de anticipos pendientes de legalizar, verifica que el empleado tenga cupo para el descuento y graba las novedades para su descuento en el sistema NOMUS.				
<b>5.15 Informar al Empleado del descuento parcial.</b>				
A los empleados que no se les pueda descontar la totalidad del anticipo por no tener cupo, se les informará vía e-mail el valor pendiente por legalizar, para que lo consignen en la cuenta de la empresa a más tardar el día siguiente del pago de la nómina correspondiente al descuento parcial que le fue realizado.				
<b>6. Documentación.</b>				
<b>6.1</b> Solicitud de Anticipo de Gastos, código FA-100.				
Es responsabilidad del área de Caja gestionar la digitalización de este registros el cual se conservara por un periodo de 5 años.				
<b>6.2</b> Reporte de Gastos, Código: FA-101.				
Es responsabilidad del área de Contabilidad archivar estos registros por un periodo de 5 años.				
<b>7. Control de cambios</b>				
<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Versión N°</b>	<b>Revisión N°</b>	<b>Modificaciones efectuadas</b>	<b>Aprobado por</b>

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

#### 4.6.5 Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos

**Tabla 20. Instructivo para el diligenciamiento del formato Reporte de Gastos**

Código: IA-100

#### Matriz de Responsabilidades

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Última Revisión

El siguiente instructivo describe los pasos para el correcto diligenciamiento del formato de reporte y legalización de los gastos de viaje de los empleados de CRYOGAS.

Cuando un empleado realice un viaje por encargo de la Compañía y pague directamente en efectivo o con tarjeta conceptos del viaje y/o reciba un anticipo para el mismo, deberá diligenciar el formato: Reporte Gastos de Viaje, código: PA-101 el formato es un libro de EXCEL, con las siguientes hojas:

- REPORTE GASTOS VIAJE,
- 1. ALIMENTACIÓN,
- 2. TRANSPORTE TERRESTRE (intermunicipal y/o Taxis),
- 3. OTROS,
- 4. HOTEL-ALOJAMIENTO,
- 5. GASTOS VEHÍCULO-Km.

#### **Pasos**

#### **Paso 1 Diligenciar la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE**

Esta hoja es un resumen de los anexos descritos anteriormente y en ella se deben anotar la siguiente información:

Fecha: es la fecha de elaboración del reporte en formato DD-MM-AAAA.

DISTRITO, DEPENDENCIA, MONEDA UTILIZADA (Pesos o Dólares) , VIAJE, marcar con una X si es NACIONAL O INTERNACIONAL, NOMBRE DEL EMPLEADO, IDENTIFICACIÓN Y CARGO, LUGAR VISITADO, MOTIVO, FECHA DESDE HASTA: en el mismo formato de fecha descrito anteriormente. Si tuvo un anticipo de gastos anotar su valor sin puntos ni comas en la casilla; TOTAL PAGO ANTICIPOS

### **Paso 2 Diligenciar la hoja: 1.ALIMENTACIÓN**

El nombre y la identificación de empleado quedan registrados automáticamente en todos los anexos.

La hoja contiene tres partes para registrar los valores de Desayuno, Almuerzo y Comida, en cada parte se anota la siguiente información:

FECHA: en formato DD-MM-AAAA, NOMBRE DEL TERCERO, NIT/CEDULA, VALOR; de acuerdo con los topes establecidos para cada tipo de comida, en estas celdas no se permiten valores superiores a los autorizados. Los totales quedaran automáticamente registrados en la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE

### **Paso 3 Diligenciar la hoja: 2.TRANSPORTE TERRESTRE**

En esta hoja se anotan los transportes terrestres intermunicipales y/o taxis.

FECHA, DE: Ciudad, Municipio o lugar de origen A: Ciudad, Municipio o lugar de llegada, VALOR: del pasaje o carrera.

El total se calcula automáticamente y pasa a la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE

### **Paso 4 Diligenciar la hoja: 3.OTROS**

En esta hoja se registran otros gastos en que haya incurrido el empleado y que estén autorizados en las normas y políticas de gastos de viaje, tales como lavandería, llamadas telefónicas, eventos especiales etc.

FECHA, CONCEPTO, VALOR, NOMBRE DEL TERCERO Y VALOR

El total se calcula automáticamente y pasa a la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE

### **Paso 5 Diligenciar la hoja: 4. HOTEL-ALOJAMIENTO**

En esta hoja se registran los gastos de hotel pagados por el empleado, en las ciudades o municipios donde no exista convenio con ningún hotel o cuando el empleado no utiliza el hotel asignado por la compañía y el empleado se hospeda en otro lugar de acuerdo con las tarifas fijadas en las normas de gastos de viaje para estos casos.

FECHA, NOMBRE DEL TERCERO, NIT/CEDULA: cuando se trata de hotel. VALOR: La celda permite registrar el valor hasta la tarifa autorizada

El total se calcula automáticamente y pasa a la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE.

### **Paso 6 Diligenciar la hoja: GASTOS VEHÍCULO-Km**

Cuando el trabajador utilice su vehículo propio, se le reconoce un valor por kilómetro recorrido, de acuerdo a las normas de gastos de viaje al respecto.

Registrar en el encabezado:

TIPO DE VEHÍCULO, MARCA, MODELO, AÑO FABRICACIÓN, No. PLACA.

Cuerpo del formulario:

ORIGEN, DESTINO, INICIO: anotar los kilómetros con que inicio el recorrido. TÉRMINO: anotar los kilómetros con que Terminó el recorrido, DISTANCIA RECORRIDA: la hoja calcula los kilómetros recorridos automáticamente.

El valor total a pagar por este concepto es calculado por la hoja y se registra automáticamente en la hoja: REPORTE GASTOS VIAJE

### **Paso 7 Grabar e Imprimir el Formulario**

Marcar con la tecla Ctrl+click, las hojas que desea imprimir, salvar el formulario en guardar como PDF y colocarle el nombre y fecha al archivo, imprimir en blanco y negro y firmar el formulario, posteriormente el mismo debe ser autorizado por el jefe inmediato del trabajador y aprobado por contabilidad

## 2 Documentación

### 2.1 Reporte de Gastos

Es responsabilidad del área de Contabilidad archivar estos registros por un periodo de 5 años.

## 3 Control de cambios

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas

## 4.6.6 Procedimiento para el manejo de la Caja General

Tabla 21. Procedimiento para el manejo de la Caja General

Código: PA-103

<b>Contenido</b> <input type="checkbox"/> Objetivos <input type="checkbox"/> Alcance <input type="checkbox"/> Referencias <input type="checkbox"/> Definiciones <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Documentación <input type="checkbox"/> Control de cambios	<b>Título:</b> Procedimiento para el manejo de la Caja General Código: PA-103 Matriz de Responsabilidades				
	<i>Preparado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Versión No.</i>	<i>Fecha de Revisión</i>
<b>1. Objetivo</b>					
Definir mecanismos de control para el manejo de la caja en las sedes que garanticen control, custodia y consignación de los valores recibidos para la Compañía.					
<b>2. Alcance</b>					
Este procedimiento aplica desde que se recibe los pagos de cancelación de facturas y compras realizadas por los clientes hasta el cuadro diario y la consignación de los dineros					

recibidos.
<b>3. Referencias</b>
NA
<b>4. Definiciones.</b>
NA
<b>5. Procedimiento.</b>
<b>5.1. Normatividad</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los Cajeros Generales tienen como función primordial recibir valores (dinero efectivo, cheques) originados en operaciones de ventas de contado, cobranzas y otras. Es obligación tener los cuidados en su control y custodia pues están respondiendo con su patrimonio ante la Compañía.</li> <li>2. Todos los pagos de ventas de contado estarán respaldos por una factura con el respectivo sello de <b>"CANCELADO"</b> con el que cuenta cada cajero.</li> <li>3. El recibo de caja, es la constancia del ingreso de dineros a la compañía. Este formato debe ser diligenciado por el Cajero General de la sedes en original y copia.</li> <li>4. Todas aquellas personas diferentes al Cajero General, autorizadas a recibir dinero de clientes, para pago de facturas por ventas de contado o a crédito, están obligados a hacer entrega del dinero tal como lo recibieron del cliente directamente al Cajero General de la sede o Punto de Venta con los debidos soportes.</li> <li>5. Los cajeros no deben guardar o custodiar valores u otros elementos, que no sean de propiedad de la Compañía. De hacerlo lo asume bajo su propia responsabilidad y la de su propietario, de cualquier manera, en arqueos de caja, se le obligará a devolverlo a su propietario de inmediato.</li> <li>6. Todos los cheques que reciba el cajero deberán tener impreso el sello restrictivo <b>"Para Consignar únicamente en la cuenta del primer beneficiario"</b>, de no venir del pagador con el sello ya impreso, el cajero procederá a colocarlo inmediatamente.</li> <li>7. En cada sede o Punto de Venta el cajero debe disponer de medios adecuados de custodia de los valores que tenga en su poder restringidos al acceso de otras personas así sean empleados de la Compañía. Es obligación de los cajeros hacer uso de ellos.</li> <li>8. El Cajero General de la sede o Punto de Venta debe mantener un control estricto y permanente de los talonarios de Recibos de Caja que le sean suministrados, lo mismo que de los talonarios que le entrega a cada cobrador. Parte de este control es la verificación del correcto diligenciamiento de ellos.</li> <li>9. El cajero debe verificar semanalmente la consecutividad numérica en la elaboración de los Recibos de Caja y solicitará justificación al responsable en caso de que falte alguno de ellos e informará al asistente administrativo a la subgerencia de esta anomalía.</li> </ol>
<b>5.2. Recibo de Dineros.</b>
<b>5.2.1 Cajero</b>
<p>Recibe y custodia los dineros efectivo, cheques entre otros que ingresan a los sedes por los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas de contado.</li> <li>• Cobranzas de ventas a crédito.</li> <li>• Cobranzas de intereses por mora a clientes.</li> <li>• Arrendamientos de bienes inmuebles.</li> <li>• Otros.</li> </ul>

<p>Realiza la Factura con el respectivo sello de " <b>Cancelado</b>" por cada venta de contado que se realice.</p> <p>Al final del día procede a reportar estos pagos en el formato de <b>Reporte de Caja</b> que elabora diariamente.</p> <p>Para los pagos con cheque verifica que contengan el sello de "<b>Para Consignar en la Cuenta del Primer Beneficiario</b>" de no venir del pagador el sello ya impreso, el cajero procederá a colocarlo de inmediato.</p>
<p><b>5.2.2 Cajero, Vendedor</b></p>
<p>Informa vía correo electrónico al Departamento de Tesorería la solicitud del cliente para prorrogar la fecha de consignación del cheque posfechado. Tesorería solicita aprobación de dicha prórroga al Jefe de Crédito quien aprueba o rechaza tal petición, según el estado de crédito del cliente y emite respuesta vía correo electrónico con copia a las personas involucradas.</p> <p>Aspectos a tener en cuenta para la solicitud de prórroga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes de prórroga se deben dirigir a Tesorería mínimo 24 horas antes del vencimiento del cheque posfechado.</li> <li>• Si por alguna razón la prórroga no es generada con la debida antelación, no se podrá excluir el cheque del depósito.</li> <li>• Una vez autorizada la prórroga, el Departamento de Crédito actualiza la fecha de vencimiento del mismo en el sistema.</li> </ul>
<p><b>5.2.3 Cajero</b></p>
<p>Elabora los recibos de caja como constancia del ingreso de los dineros a la compañía en original y copia y los distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Original:</b> Cliente que realiza el pago.</li> <li>• <b>Primera Copia:</b> La anexa a los reportes que son enviados al <b>asistente administrativo</b> para que se descargue de las facturas que cancela el cliente en el sistema o al departamento de Contabilidad si no es necesario que las facturas sean descargadas en el sistema.</li> </ul>
<p>Emite los recibos por el concepto y el valor correspondiente y presencia de quien entrega los dineros establece los parámetros de señalización de los procedimientos.</p>
<p><b>5.2.4 Conductores, Ayudantes y/o Mensajeros Cobradores</b></p>
<p>Reporta al Cajero General todos pagos recaudados en el día ya sea por facturas de ventas a contado, ventas a crédito y/o cancelación de intereses de mora. Estas recogidas se deben entregar tal cual se recibieron del cliente directamente a los cajeros generales de los sedes de los puntos de ventas con lo debidos soportes.</p>
<p><b>5.3. Custodia de los dineros recibidos</b></p>
<p><b>5.3.1 Cajero</b></p>
<p>Guarda los dineros recibos en los lugares asignados para la custodia de estos, tales como cajas fuertes, cajas metálicas con llaves, oficinas cerradas o con acceso restringido. Las llaves de estos lugares deberán ser conservadas las unas y conocidas de las otras por el cajero y/o el Administrador Comercial.</p>
<p>Es responsable por los valores recibidos, siempre que reciba un pago en efectivo, debe verificar la autenticidad de los billetes, si por cualquier circunstancia llegasen a encontrarse algún billete falso se responsabilizara por los valores recibidos.</p>

Envía a consignar los valores en cheques y en efectivo en el banco o corporación asignados a cada sede o punto de venta, a más tardar el día hábil siguiente al fueron recibos, en caso de no de no realizarse deberá argumentarse un motivos de fuerza mayor debidamente comprados y verificables.

#### **5.4. Arqueos de Caja**

##### **5.4.1 Subgerente o su Designado**

Realiza los arqueos a la caja general en presencia del Cajero y de un testigo, para corroborar que no se estén realizando operaciones no permitidas con el dinero recibido por la Caja General tales como:

- Mezcla de dineros personales con dineros de la caja.
- Autopréstamos y/o préstamos a empleados o terceros.
- Realización de pagos de cualquier naturaleza con dineros de la Caja General.
- Cambio de Cheques personales o de empresa.
- En ningún caso, se pueden mezclar dinero o recibos de la Caja Menor con el dinero o recibos de la Caja General ni otras Cajas de la localidad.

El Subgerente o su Designado, elabora el Formato para el Arqueo de Caja General FA-102. en original y copia y lo distribuye de la siguiente manera:

- **Original:** Responsable de la caja.
- **Copia:** dejará evidencia digitalizada en **DIDO** del arqueo firmado por ambas partes, siguiendo el Instructivo Para la Digitalización de Documentos en DIDO IA-101 y custodiará la copia física en el archivo de la localidad. Este arqueo será realizado como mínimo una vez al mes y sin previo aviso, por el Subgerente o su designado. Cuando no haya visitas del funcionario indicado anteriormente, el arqueo de caja será efectuado por el encargado de la caja General en presencia de un testigo, que esté relacionado directa o indirectamente con la Compañía.

#### **6. Documentación**

##### **6.1 Recibos de Caja**

Se conservan digitalizados en DIDO y se almacenan en la bodega de Archivos Muertos por un periodo de 10 años.

##### **6.2 Facturas**

Se conservan digitalizados en DIDO Se almacenan en la bodega de Archivos Muertos por un periodo de 10 años.

##### **6.3 Formato para el Arqueo de Caja General FA-102**

Se conservan en el archivo de cada sede y caja General de Oficina principal por un periodo de dos años.

#### **7. Control de Cambios**

<i>Fecha de Elaboración</i>	<i>Versión N°</i>	<i>Revisión N°</i>	<i>Modificaciones Efectuadas</i>	<i>Aprobado por</i>

Fuente. Ingemédicas

#### **4.6.7 Formato de arqueo de caja general**





#### 4.6.8 Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO.

Tabla 23. Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO.

Código: IA -101

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Última Revisión

El siguiente instructivo, describe el procedimiento a seguir para la solicitud de Ingresos o modificaciones en el sistema DIDO

#### 1. Pasos

##### Paso 1

Los jefes Administrativos de cada zona o los jefes de cada área elaboran el Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en Dido FA-103 se diligencian todos los datos requeridos según el tipo de solicitud que se desee realizar y se justifica la razón de esta, a continuación se describen a que hacen referencia los campos contenidos en el formato:

**Solicitud:** en este campo se registra el área que esta realizando el requerimiento.

**Fecha Solicitud:** Se diligencia con la fecha en que se esta realizando el requerimiento.

**Serie Documental:** Se diligencia con el nombre del conjunto de documentos que se van a digitalizar.

**Crear:** Se diligencia con una X si la serie aún no ha sido creada.

**Modificar:** Se diligencia con una X si la serie ya fue creada pero se necesita un cambio.

**Documentos que se van a tener en cuenta para el cambio:** Se diligencia con los documentos asociados a la serie.

**Campos a indexar del documento:** Se diligencia con las claves de acceso por las cuales se quiere buscar el documento.

**Descripción de requerimiento:** Se describe como se va a realizar la digitalización del documento (Que anexos debe llevar).

**Justificación cualitativa del usuario:** Se exponen las razones por las cuales se necesita la digitalización (Razones de seguridad, oportunidad de consulta, términos económicos, etc.)

##### Paso 2

Enviar el formato vía e-mail al Gerente Administrativo Comercial con copia a personal de Microcolsa para su revisión.

##### Paso 3

El Gerente Administrativo Comercial junto con la persona encargada del proyecto

DIDO en Microcolsa proceden a verificar la validez de la solicitud y a generar una aceptación o rechazo.

**Paso 4**

Se procede a informar la aceptación o rechazo al solicitante (En caso de ser rechazado se informan los motivos).

**Paso 5**

En caso de ser aprobada, se procede a implementar la solicitud en DIDO.

**2 Documentación**

Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en Dido FA-103.

**3 Control de cambios**

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.8.1 Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en DIDO

Cuadro 25. Formato de solicitudes de ingreso o modificaciones en DIDO

Código: FA-103

<b>Solicitud:</b> (Departamento solicitante):			
<b>Fecha solicitud</b> (AAAA/MM/DD) :			
<b>Serie Documental:</b>		<b>Crear:</b>	<b>Modificar:</b>
<b>Documento a tener en cuenta para el cambio:</b>		<b>Campos a indexar del documento:</b>	
<b>Descripción de Requerimiento:</b>			
<b>Justificación Cualitativa del usuario:</b>			

<b>Espacio para ser diligenciado por Gestión Documental</b>			
<b>Aceptado:</b>		<b>Rechazado:</b>	
		<b>Revisado por:</b>	
<b>Espacio para diligenciar el motivo en caso de rechazo:</b>			







<b>Espacio para ser diligenciado por Gestión Documental</b>			
<b>Aceptado:</b>		<b>Rechazado:</b>	
		<b>Revisado por:</b>	
<b>Espacio para diligenciar el motivo en caso de rechazo:</b>			

Fuente. Cryogas

#### 4.6.9 Procedimiento para la Realización de Pruebas de Alcoholemia

Tabla 24. Procedimiento para la realización de Pruebas de Alcoholemia

Código: PA-104

<b>Contenido</b>  Objetivo  Alcance  Referencias  Definiciones  Procedimiento  Documentacion	<b>Título:</b> <b>Procedimiento para la realización de Pruebas de Alcoholemia.</b> Código: PA-104 Matriz de Responsabilidades				
	<b>Preparado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Revisión</b>

#### 1. **Objetivo**

Definir un mecanismo que garantice el control, (Prueba de Alcoholemia) en caso de que algún empleado se presente a laborar en estado de embriaguez o se tenga sospecha de ello.

#### 2. **Alcance**

Aplica a todo el personal de la compañía (empleados, contratistas o temporales) que por voluntad propia deseen realizarse la Prueba de Alcoholemia, por que presentan algún síntoma de haber ingerido licor o por que se encuentran en estado de embriaguez.

#### 3. **Referencias**

NA

#### 4. **Definiciones.**

##### 4.1 **Prueba de Alcoholemia.**

La prueba de alcoholemia es una prueba que cuantifica aproximadamente el contenido de alcohol en la sangre por medio de la medición de la cantidad de alcohol en el aire exhalado.

El contenido de alcohol del aire exhalado refleja con precisión el contenido de alcohol en sangre

##### 4.2 **Estado de Embriaguez.**

Si una persona ingiere alcohol, la concentración de éste en la sangre aumenta. Esto se denomina nivel de alcohol en la sangre.

Cuando la cantidad de alcohol en la sangre alcanza de 0,02 a 0,03%, la persona comienza a sentir una estimulación relajante. Si el porcentaje de alcohol alcanza del 0,05 a 0,10%, la persona presenta una disminución de la coordinación muscular, un tiempo de reacción más lento y el juicio alterado.

Una persona con niveles de alcohol de 0,8% ó superiores es considerada legalmente ebria.

## **5. Procedimiento.**

### **5.1 Normatividad**

1. **Artículo 76 Numeral 2 del reglamento Interno de Trabajo:** En el cual se prohíbe al empleado presentarse al trabajo en estado de embriaguez o con síntomas de haber ingerido licor, bajo influencia de narcóticos o drogas enervantes o permanecer en tales condiciones en las instalaciones o dependencias de la empresa.
2. Todo el personal de la compañía está en la obligación de informar si algunos de los empleados, contratistas o temporales está en estado de embriaguez o con algún síntoma de haber ingerido licor.
3. Ninguno de los funcionarios de la compañía está en la obligación de someterse a la prueba de alcoholemia si éste no lo desea.

### **5.2 Personal de Cryogas.**

En caso de alguno de los funcionarios de Ingemédicas Ltda. se encuentre en estado de embriaguez o con algún síntoma de haber ingerido licor, se debe:

Informar al jefe inmediato de la persona que está cometiendo la falta, en caso de que jefe inmediato no se encuentre informar a algún funcionario de un mayor cargo.

### **5.3 Jefe Inmediato y/o Funcionario de Mayor Cargo.**

Entrevistarse con la persona implicada en la falta.

De acuerdo a esa entrevista se le realizara el examen de alcoholemia.

En caso de una negativa para realizarse la prueba de alcoholemia, se deberá dejar una constancia por escrito en el formato de Negativa a la realización de la Prueba de Alcoholemia FA-104, la cual se le anexara a la hoja de vida.

La permanecía en las instalaciones de la persona implicada, en caso de negarse a dicha prueba estará a criterio del Jefe Inmediato, o un funcionario de mayor cargo.

Si la prueba resulta positiva, se procederá al despido inmediato, ya que está incumpliendo con el reglamento interno de trabajo, y esta falta es causal de despido.

## **6. Documentación**

### **6.1 Negativa a la realización de la Prueba de Alcoholemia FA-104.**

Este será archivado en la hoja de vida de cada empleado por tiempo indefinido

## **7. Control de cambios**

Fecha elaboración	de	Versión N°	Revisión N°	Modificado efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.9.1 Negativa a la realización de la prueba de alcoholemia

**Tabla 25. Negativa a la realización de la prueba de alcoholemia**

**Código: FA-104**







<b>Negativa a la Realización de la Prueba de Alcoholemia</b>	
Fecha:	_____
Hora:	_____
Lugar:	_____
El señor (a) _____ con cédula de ciudadanía numero _____ de la ciudad de _____ se niega a ser sometido (a) a la prueba de alcoholemia.	
Motivo por el cual se niega a dicha prueba:	
_____	
_____	
_____	
Firmas,	
_____	
Jefe Inmediato	
_____	
Testigo # 1	
_____	
Testigo # 2	
_____	
Implicado	

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.10 Procedimiento para el Envío de Correo Interno y Externo y Realización de Diligencias con el Mensajero

Tabla 26. Procedimiento para el envío de correo interno y externo y realización de diligencias con el mensajero

Código: PA-105

<b>Contenido</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> Objetivo</li> <li> Alcance</li> <li> Referencias</li> <li> Definiciones</li> <li> Procedimiento</li> <li> Documentación</li> </ul>	<b>Título:</b> <p style="text-align: right;">Código: PA-105</p> Procedimiento para el envío de correo interno y externo y realización de diligencias con el mensajero <b>Matriz de Responsabilidades</b>				
	Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Fecha de Revisión

Procedimiento para el envío de correo interno y externo y realización de diligencias con el mensajero de Ingemédicas.

#### 1. Objetivo

Garantizar que la correspondencia y la mercancía enviada exclusivamente para trámites de la empresa, a los distritos, puntos de venta, plantas, clientes, proveedores en cualquier ciudad del país y/o al exterior, se conserven en buen estado, llegue a su destino y se deje evidencia por escrito de los materiales enviados, personal que envía y personal que recibe.

#### 2. Alcance

Aplica a toda la correspondencia y la mercancía enviada, por funcionarios de Ingemédicas Ltda. a las diferentes ciudades del país y/o al exterior.

#### 3. Referencias

Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía al centro de documentación y almacén IA-102.

#### 4. Definiciones.

#### Lista de objetos postales prohibidos:

Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas

vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes:

1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino
3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales o los equipos del operador.
4. Animales vivos
5. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

## **5. Procedimiento.**

### **5.1 Normatividad**

1. La persona que entrega la correspondencia o la mercancía debe entregarlo en su debido empaque y bien marcado a la persona encargada de hacer los envíos.
2. El encargado de recibir la correspondencia o la mercancía para envío debe verificar el sobre, paquete o caja, si se tiene alguna duda del contenido.
3. La persona que está entregando el sobre, paquete o caja está en la obligación de informar que está enviando, el contenido y a quien va dirigido.
4. Toda carta o documento generado por los departamentos para entrega externa debe tener copia para hacer firmar por la persona o entidad que recibe.
5. Las únicas empresas autorizadas para los envíos de sobres, paquetes y cajas son:
  - A nivel nacional Coordinadora
  - A Nivel Internacional Fedex – DHL
6. En caso de tener la necesidad de usar correos con empresas distintas, debido a urgencias como es el caso de Deprisa, deben tener para el envío previa autorización del jefe inmediato.
7. Todos los empleados deben abstenerse de utilizar los servicios de correo de la compañía para los envíos de carácter personal a otros destinos.
8. Toda persona que va a utilizar los servicios de correo debe informarse acerca de los objetos de transporte prohibido.
9. Las personas que van a utilizar los servicios de correo deben cumplir con los horarios establecidos para la recepción de la documentación o la mercancía. Ver instructivo para entrega de correspondencia y mercancía.

### **5.2 Envío de correspondencia.**

#### **5.2.1. Remitente.**

- Identifica el sobre o paquete con los siguientes datos:

Envíos nacionales y correo interno:

- Nombre del remitente
- Nombre del destinatario
- Ciudad de destino
- Contenido del sobre, paquete o caja.

Envíos Internacionales:

- Nombre del remitente
- Nombre del destinatario, empresa y persona contacto
- Dirección de destino con código postal
- Contenido del sobre, paquete o caja
- En caso de muestras sin valor comercial o mercancía deben adjuntar factura proforma.
- Avisar en la mañana al Centro de Administración Documental para solicitar el servicio de recolección.
- Entregar el paquete a la persona encargada del Centro de Administración Documental y Almacén en los horarios establecidos.

#### 5.2.2 Encargado del Centro de Administración Documental y Almacén

- Verifica el cumplimiento de las normas para envío de la correspondencia y la mercancía.
- Relaciona los documentos o la mercancía en el Control de Envío de Correspondencia, quien envía, descripción y destinatario.
- Diligencia la guía respectiva para el operador de correo.
- Procede a enviar el sobre, paquete o caja a la ciudad de destino.
- En caso de ser necesario rastrea el sobre, paquete o caja para verificar si llegó a su destino y se imprime prueba de entrega.

#### 5.3 Realización de diligencias por parte del mensajero de Ingemédicas.

##### 5.3.1 Mensajero

- Recibe todos los días en los horarios establecidos las diligencias de la empresa.
- Verifica que las instrucciones para su realización sean claras y que todo esté en orden.
- Todo documentos para el mensajero radicar, debe tener copia para que la persona o entidad firme en señal de recibo.
- Organiza la ruta más adecuada para cumplir a cabalidad con todas las diligencias encomendadas en los horarios respectivos.
- Debe informar claramente al jefe inmediato antes de salir la ruta y las diligencias recibidas.
- Para diligencias personales se deben cumplir los mismos horarios.
- No se recibe dinero personal por un valor superior a \$100.000,00
- No se debe entregar al mensajero la tarjeta para retiros personales en cajeros.
- Las diligencias personales se realizan siempre y cuando no afecten el funcionamiento de las diligencias de la compañía teniendo como prioridad estas.
- Ni Ingemedicas Ltda. ni el mensajero se hacen responsables por hurto o cualquier imprevisto que ocurra con de diligencias personales.

**6. Documentación.**

La correspondencia y envíos de mercancía tienen como soporte:

La relación en archivo Excel en el computador ubicado en el Centro de Administración Documental.

La lista de despacho físico firmado por el empleado del operador de correo que recoge la correspondencia y la mercancía.

Número de guía que puede ser rastreada en internet.

Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía al centro de documentación y almacén IA-102.

**7. Control de Cambios**

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas

**4.6.11 Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía**

**Tabla 27. Instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía**

Código: **IA-102**

***Instructivo para la entrega de correspondencia de mercancía***

*Matriz de Responsabilidades*

Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Última Revisión

**1. Instructivo**

A continuación se describen los pasos para la entrega de correspondencia y mercancía

**Pasos:**

**Paso 1**

La correspondencia y la mercancía, deben ser entregadas al auxiliar de almacén en Bucaramanga y para el caso de otras localidades donde no exista el cargo de auxiliar de almacén al asistente administrativo, debidamente marcada y empacada, especificando claramente persona que envía y nombre de quien recibe con la ciudad de destino.

### **Paso 2**

Los horarios de recepción de correspondencia y mercancía son los siguientes:

- Correspondencia antes de las 3:30 pm.
- Mercancía antes de las 2 pm.

### **Paso 3**

Al entregar la mercancía deben especificar su contenido y el valor para el correspondiente pago de seguro a la transportadora.

### **Paso 4**

Solo se debe entregar mercancía de la compañía, teniendo en cuenta los productos que por ley no deben ser transportados a nivel nacional, no se permite el envío de vidrio, alimentos, y otra mercancía ajena a lo que la empresa distribuye o necesita tramitar

### **Paso 5**

Todo debe ser entregado para envío cumpliendo los horarios y la normativa respectiva, a las personas encargadas del almacén en Bucaramanga y para el caso de otras localidades donde no exista el cargo de auxiliar de almacén al asistente administrativo.

### **Paso 6**

Si tiene un correo extraordinario, fuera de lo común y no alcanza a tenerlo listo para estos horarios por favor informar con tiempo al auxiliar almacén en Bucaramanga y para el caso de otras localidades donde no exista el cargo de auxiliar de almacén al asistente administrativo, para tomar las acciones necesarias a tiempo.

## **2 Documentación**

Este instructivo no genera registros

## **3 Control de cambios**

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones Efectuadas	Aprobado por

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.12 Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo

Tabla 28. Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo

Código: PA-106

<b>Contenido</b> Objetivo Alcance Referencias Definiciones Estructura Procedimiento Documentación	<b>Título:</b> Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo Código: PA-106 Matriz de Responsabilidades				
	Preparado por	Revisado por	Aprobado por	Versión No.	Fecha de Revisión

#### ***Procedimiento Inspección y Mantenimiento Locativo Preventivo y Correctivo***

##### **1. Objetivo**

Establecer rutinas y programas de inspección y mantenimiento que aseguren condiciones óptimas y seguras en donde laborar, además que las localidades se preserven su buen estado y se conserve la imagen corporativa.

##### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica para la ejecución del mantenimiento de fachadas, pisos, jardines, oficinas, zona de cafetería, almacén etc.

##### **3. Referencias**

No aplica

##### **4. Definiciones.**

###### **4.1 Mantenimiento.**

Comprende todas aquellas actividades que se llevan a cabo para corregir, reparar o prevenir la ocurrencia de fallas en equipos o en instalaciones, todo mantenimiento tienen como finalidad conservar las plantas y/o localidades con el equipo, los edificios, los servicios y las instalaciones en condiciones de cumplir con la función para la cual fueron proyectados.

###### **4.2 Mantenimiento Correctivo:**

Comprende el que se lleva a cabo con el fin de corregir (reparar) una falla. Se clasifica en:

**No planificado:**

Es el mantenimiento de emergencia (reparación.) Debe efectuarse con urgencia ya sea por una avería imprevista a reparar lo más pronto posible o por una condición categórica que hay que satisfacer (problemas de seguridad, de contaminación, de aplicación de normas legales, etc.).

**Planificado:**

Se sabe con antelación qué es lo que debe hacerse, de modo que cuando se pare el equipo para efectuar la reparación, se disponga del personal, repuestos y documentos técnicos necesarios para realizarla correctamente.

**4.3 Mantenimiento Preventivo:**

Cubre todo el mantenimiento programado que se realiza con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas. Se basa en la Confiabilidad de los Equipos sin considerar las peculiaridades de una instalación dada. Ejemplos: limpieza, lubricación, recambios programados.

**5. Procedimiento.**

**5.1. Responsabilidad del Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo locativo se realiza de manera permanente, basándose en un Cronograma de Mantenimiento Locativo Preventivo Anual CA-100, y comprende:

- Fumigación de acuerdo al cronograma
- Pintura y resane de pisos, juntas, paredes, techos y casilleros.
- Jornadas de House keeping en cada una de las áreas
- Revisión y reemplazo de lámparas del sistema de iluminación.
- Revisión y cambio de partes de baterías sanitarias, duchas, lavamanos y en general del sistema hidráulico de las instalaciones.
- Mantenimiento preventivo de equipos de aire acondicionado.
- Revisión y cambio de señales y carteleras. Demarcación de áreas.

Se diligencia el registro del mantenimiento locativo preventivo en el Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo FA-105 correspondiente.

**5.2 Responsabilidad del Mantenimiento Correctivo**

En caso de detectarse averías o fallas en las instalaciones locativas, el encargado de la localidad ejecuta las acciones necesarias para corregir el hallazgo y registra las actividades en el Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo FA-105.

**5.3 Verificación del Mantenimiento Locativo.**

Trimestralmente se realiza una inspección planeada que contempla la verificación de condiciones locativas y permite identificar que se haya llevado a cabo el programa de mantenimiento preventivo en la localidad, los lineamientos de la inspección están contenidos en la Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas.

Si en la inspección planeada se encuentra alguna deficiencia en el mantenimiento locativo, bien sea por incumplimiento al plan de mantenimiento preventivo o por una condición excepcional que genera una falla en las instalaciones, se genera

una solicitud de acción correctiva con la que se lleva a cabo un mantenimiento correctivo no planificado, hasta lograr que las condiciones encontradas sean mejoradas.

### **5.3.1 Subgerente y/o Coordinador Logístico**

Son los responsables del programa de mantenimiento locativo de las instalaciones y además deben programar las inspecciones trimestrales a las localidades y verificar que se cumpla con el seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las inspecciones.

Aseguran los recursos para realizar mejoras que garanticen la seguridad de los sitios de trabajo.

**Nota:** Cuando por algún motivo no se cumpla con una actividad programada dentro del cronograma de mantenimiento locativo, la misma debe ser reprogramada dejando evidencia escrita (e-mail) de dicha actividad.

### **5.4 Subgerente y/o Coordinador Logístico**

Realiza las actividades de inspección y verificación al estado de fachadas, oficinas, pisos, paredes, almacén, porterías, techos, zonas aledañas, baños y drenajes entre otros, según los parámetros descritos en el formato Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas.

Realiza seguimiento a los mantenimientos generados de esta inspección y los pendientes que están ejecutados.

### **5.5 Personal de Servicios Generales y Mantenimiento Locativo**

Este personal puede ser propio o contratado y cuenta con la competencia para la realización de las labores planteadas en el plan de mantenimiento preventivo o para llevar a cabo las acciones correctivas derivadas de las inspecciones planeadas a las localidades. Si son contratistas se adhieren al procedimiento de control de contratistas.

## **6. Documentación**

### **6.1 Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas**

Este formato se conserva en cada localidad por un periodo de tres años

### **6.2 Cronograma de Mantenimiento Locativo Preventivo CA-100**

Este formato se conserva en cada localidad por un periodo de tres años

Este formato se conserva en cada localidad por un periodo de tres años

### **6.3 Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo FA-105.**

## **7. Control de cambios**

Fecha de Elaboración	Versión N°	Revisión N°	Modificaciones efectuadas	Aprobado por
----------------------	------------	-------------	---------------------------	--------------

--	--	--	--	--	--

Fuente. Ingemédicas

#### 4.6.12.1 Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas

**Tabla 29. Lista de Chequeo para inspecciones Generales Programadas**

Identifique todas las no conformidades en la matriz de seguimiento a planes

Fecha de Inspección: \_\_\_\_\_

Inspeccionado por: \_\_\_\_\_

Distrito y Punto de venta: \_\_\_\_\_

ELEMENTOS	AREAS																										
	AREA 1			AREA 2			AREA 3			AREA 4			AREA 5			AREA 6			AREA 7			AREA 8			AREA 9		
	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA
<b>A. SUSTANCIAS PELIGROSAS</b>																											
1. Se evidencian vapores de liquido, gas, venteo de gas, drenaje de liquido sin control, escapes de aceite, agua, condensado, quimicos, manchas en el piso																											
2. Todos los contenedores estan correctamente etiquetados según codigo de Naciones Unidas.																											
3. Se cuenta con las hojas de seguridad de las sustancias quimicas utilizadas, actualizadas y en el lugar de uso.																											











### 4.6.12.2 Cronograma de Mantenimiento Locativo Preventivo

Tabla 30. Cronograma de Mantenimiento Locativo Preventivo

Código: CA-100

Localidad: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

ITEM	Parámetros a Verificar en el Mantenimiento Locativo	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pintura y resane de pisos, juntas, paredes, techos y casilleros.																																																
2	Jornadas de House Keeping en cada una de las áreas																																																
3	Revisión y reemplazo de lámparas del sistema de iluminación.																																																
4	Revisión y cambio de partes de baterías sanitarias, duchas, lavamanos y en general del sistema hidráulico de las instalaciones.																																																



**4.6.12.3 Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo**

**Tabla 31. Formato de Mantenimiento Locativo y Preventivo y Correctivo**

Código: FA-105

Localidad: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

ITEM	Tipo de Mantenimiento		fecha (DD-MM)	Area	Pisos	Paredes	Techos	Jornada de House Keeping	Bacterias Sanitarias	Duchas	Lavamanos	Fachadas	Zonas Verdes	Señales y letreros	otros Cual?	Realiza	Verifica
	Correctivo	Preventivo															
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	

Fuente. Ingemédicas y Autora del proyecto

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

Con la realización de este trabajo se espera que los procedimientos desarrollados permitan a la compañía:

1. Se desarrolló el manual de los procedimientos administrativos, comerciales, de distribución siguiendo las normas que facilitan la optimización de los recursos y calidad total en los procesos de revisión y control interno.
2. Al proceso comercial se realizó la caracterización, el procedimiento del área comercial, el flujo de procesos comercial, el flujo de asignación de presupuesto, el instructivo operativo del ejecutivo medicinal domiciliario y los formatos de registro de revisión de contrato y formato de registro de solicitud de modificación del contrato
3. Al proceso de distribución se realizó la caracterización, el procedimiento de conducción de vehículos para el transporte de cilindros, el flujo cargue y descargue de cilindros y equipos de venta, el flujo de proceso: coordinación de entregas, el instructivo para el cargue, descargue, entrega de cilindros y equipos, los formatos y listas de chequeo complementarios a estos procedimientos.
4. Se logró completar el proceso administrativo con la caracterización, las Políticas para la realización de viajes del empleado en funciones de la empresa y empleados no convencionales, el procedimiento para la aprobación de solicitudes de anticipo y la legalización de reportes de gastos, el instructivo para el diligenciamiento del formato reporte de gastos, el procedimiento para el manejo de la caja general, el Instructivo para la digitalización de documentos en DIDO, el procedimiento para la realización de pruebas de alcoholemia, el procedimiento para el envío de Correo

Interno y Externo y Realización de diligencias con el Mensajero, el instructivo para la entrega de correspondencia y mercancía, el procedimiento inspección y mantenimiento locativo preventivo y correctivo y los formatos, listas de chequeo de estos procedimientos e instructivos.

5. Hacer un análisis claro de cada uno de los procedimientos comerciales, de distribución y administrativos permitiendo así establecer los controles a los aspectos más importantes y que los trabajadores puedan aplicarlos.

## 6. CONCLUSIONES

Al proceso comercial, el manual viene a proporcionar una herramienta fundamental, para orientar al personal al logro de los objetivos esperados por la compañía, también se adapta a la normativa vigente y pone a la empresa a la vanguardia para ser proveedor de muchas compañías que son muy exigentes en sus especificaciones jurídicas y técnicas.

Se diseñó un procedimiento de distribución que va a permitir que la empresa sea efectiva en su gestión y reduzca los costos de logística y almacenamiento repercutiendo de forma significativa en las utilidades de la empresa. También se espera que con este procedimiento se logre la disminución de accidentalidad en el área de distribución, contratistas, personal propio y cumplir con la política de la Compañía “seguridad”.

Se engranaron algunos de los procedimientos con el fin de garantizar la evolución de la compañía hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y su visión para los años futuros garantizándole su posicionamiento en el mercado regional y nacional.

## BIBLIOGRAFIA

ARENAS, Any. Sistema de Gestión de la Calidad Según ISO 9000. El Cid Editor apuntes.

DISEÑO, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa JTP Ingeniería E.U basados en los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9000:2008

GESTIOPOLIS. Evolución de la calidad iso 9000 y otros conceptos de calidad.. Septiembre 30 de 2015. [en línea] [citado 14 de septiembre de 2016] disponible en:<http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/#evolucion-historica-de-la-calidad>

GIMÉNEZ E, Juan A., JIMENEZ J, Daniel, MARTINEZ C, Micaela. La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Volumen 23, Issue 3, Julio- Septiembre 2014, Páginas 115–126.

MELO McCORMICK Guillermo, ACOSTA PEÑA Luis Gabriel. Estructuración del sistema de Gestión de Calidad en el proceso de construcción de la Empresa Mayax S.A.S. Bucaramanga 2014. Monografía, Universidad Industrial de Santander, Especialización Gerencia de Proyectos de Construcción.

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO Bogotá: ICONTEC, 2015.

POBLETE V.M., TALAVERA M.P., TALAVERA A. Implantación de un sistema de gestión de calidad según norma UNE-UN-ISO 9001:2008 en un servicio de

medicina nuclear Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular.  
Volume 32, Issue 1, January–February 2013, Pages 1–7

RUIZ ESCOBAR Daniela, Andrea. Actualización del Sistema de Gestión de Calidad con ISO 22000:2005 e incorporación de buenas prácticas de laboratorio para la empresa magic flavors s.a.” Bucaramanga 2011. Tesis de Grado, Universidad Tecnológica Equinoccial, ingeniería de alimentos.

## ANEXOS

### ANEXO A. CONTRATO DE ARRIENDO DE BIEN(ES) MUEBLE(S) Y/O EQUIPO(S) CON PAGARE

Entre **EL ARRENDADOR** y **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** hemos celebrado un **CONTRATO DE ARRIENDO DE BIEN(ES) MUEBLE(S) Y/O EQUIPO(S)** que se registrará por las normas sobre el arriendo de cosas o de bienes muebles consagradas en el Código Civil artículos 1.973 y siguientes, y en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA - OBJETO:** **EL ARRENDADOR** o quien lo represente, entrega a título de **ARRIENDO** a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**, el(los) bien(es) y/o equipo(s) detallados en la cara posterior de este documento y/o los que en el futuro le(s) entregue, de lo cual se dejará constancia y/o soporte en el documento que **EL ARRENDADOR** determine para tal efecto. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El(los) bien(es) y/o equipo(s) objeto del presente contrato, será(n) usado(s) única y exclusivamente en las instalaciones de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**, ubicadas en el sitio que se describe en el encabezado de la cara posterior de este contrato, y será(n) empleado(s) en el uso ordinario para el que está(n) destinado(s), cualquier contravención a lo anterior por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**, facultará a **EL ARRENDADOR** a reclamar extrajudicial y/o judicialmente el pago de los perjuicios, directos o indirectos que se le causen y a la restitución inmediata del(los) bien(es) y/o equipos. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Durante la vigencia del presente contrato, el uso del(los) bien(es) y/o equipo(s) que **EL ARRENDADOR** entregue o llegue a entregar a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** en calidad de Arrendamiento, quedará(n) sujeto(s) a los plazos, términos y condiciones previstos en este contrato y/o en los establecidos en los contratos cualquiera sea su naturaleza y de los cuales este contrato de arrendamiento sea accesorio. Por lo tanto, los términos, plazos y condiciones previstos en este documento son aplicables al Arriendo de todos y cada uno del(los) bien(es) y/o equipo(s) entregados, o que

se le lleguen a entregar a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** en el futuro. La entrega del(los) bien(es) y/o equipo(s) objeto del presente contrato de Arrendamiento por parte de **EL ARRENDADOR** y la devolución de estos por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** al primero, se hará constar en los documentos que este último tenga definidos para tal efecto. **EL(LOS) ARRENDATARIO(S) antes de la devolución del(los) bien(es) y/o equipo(s) a EL ARRENDADOR, cualquiera sea el motivo de la devolución, deberá verificar previamente con EL ARRENDADOR, que los funcionarios que recibirán o reclamen tal(es) bienes y/o equipos están autorizados para recibirlos y/o reclamarlos.** **PARAGRAFO TERCERO:** En el evento de que el(los) bien(es) entregado(s) por **EL ARRENDADOR** a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** fueren de aquellos cuyo uso y naturaleza correspondan al almacenamiento de los gases que **INGEMEDICAS SANTANDER LTDA.** comercializa (esto es: cilindros, tanques, dewars, pallets, acumuladores, cilindros portátiles o portables, entre otros), **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** no podrán usar este(os) bienes para el almacenamiento de gases de terceros, o de los que este(os) último(s) produzca(n) y/o comercialice(n), la contravención a lo anterior, facultara a **EL ARRENDADOR a iniciar las acciones legales (penales ) a que haya lugar,** hecho que de ser verificado por **EL ARRENDADOR,** lo facultará para exigir la inmediata restitución del(los) bien(es) y/o equipo(s), y la terminación unilateral del contrato de Arriendo, sin que se genere indemnización alguna por este concepto a favor de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S).**

**SEGUNDA - CONSERVACIÓN DEL(LOS) BIEN(ES) Y/O EQUIPOS:** **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** declara(n) haber recibido el(los) equipo(s) objeto del presente contrato, en perfecto estado de funcionamiento, se compromete(n) a conservarlo(s) y restituirlo(s) a **EL ARRENDADOR** en iguales condiciones a su recibo salvo el deterioro proveniente de la naturaleza y su uso legítimo.

**TERCERA:** **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** responderá(n) por el(los) bien(es) y/o equipo(s) en caso de daño o pérdida parcial o total del(los) mismo(s) por causa imputable de éste(os). **PARAGRAFO:** Queda expresamente convenido entre las partes que en caso de pérdida o daño irreparable que sufra(n) el(los)

bien(es) y/o equipo(s) objeto de este contrato por causas imputables a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**, ésta asumirá su valor total de acuerdo al precio que este(os) tenga(n) a valores de su costo de importación a la fecha de la pérdida o su destrucción y/o a la fecha de no restitución de estos por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**.

**CUARTA – CANON:** El canon de arriendo por cada bien entregado bajo tal título, es el determinado por unidad y por periodo en el encabezado de la cara posterior de este contrato.

**QUINTA - DURACIÓN DEL CONTRATO:** El término de duración del contrato de Arriendo será el estipulado arriba en el encabezado de la cara posterior de este documento, o el que establezca el contrato principal y/o cualquier otro vínculo o negocio jurídico que tenga **EL ARRENDADOR** con **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**, y del cual este contrato sea o no accesorio, sea de manera directa, independiente y/o por intermedio de tercero(s) y a favor de este(os) último(s) y que implique el suministro de gases, bienes y/o equipo(s) objeto o bajo la modalidad de Arriendo. En el evento de que **EL ARRENDADOR** en el transcurso del tiempo entregue otro bien(es) y/o equipo(s), este(os) quedarán amparados bajo el presente contrato de arrendamiento. La fecha de entrega del (bien(es) y/o equipo(s) para efectos del computo del plazo del arriendo y el vencimiento del mismo, será la que conste en los documentos que **EL ARRENDADOR** establezca para el efecto. De no mediar un plazo de duración del arriendo o una fecha de restitución de el(los) bien(es) y/o equipo(s) objeto del arriendo este contrato o en tal(es) contrato(s) y/o documento(s) de el(los) que este(os) sea(n) accesorio(s), la restitución de este(os) será dentro de los sesenta (60) días solares siguientes a la fecha de entrega del(los) bien(es) y/o equipo(s) por parte de **EL ARRENDADOR** a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**. **PARAGRAFO PRIMERO:** De existir de por medio un contrato de suministro (integral) de Gases Medicinales (Oxígeno Domiciliario) y/o cualquier otro negocio jurídico que vincule a **EL ARRENDADOR** con **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** y por medio del cual **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** deba(n) ser atendido(s) con la entrega de bien(es) y/o equipo(s) de propiedad de **EL ARRENDADOR** y entregado(s) en

Arriendo, la restitución de este(os) bien(es) y/o equipo(s) por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** a **EL ARRENDADOR**, deberá efectuarse una vez: **a)** los productos que se contengan en tal(es) equipo(s) cuando sea el caso, se consuman; **b)** cuando **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** no entregare(n) a **EL ARRENDADOR** dentro del tiempo estipulado en el contrato principal del cual la entrega del(los) bien(es) y/o equipo(s) entregados en arriendo sea accesorio, la orden de servicio, la orden de suministro o la orden de atención médica, etc., por medio de la cual se renueve o autorice la atención a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** relacionada con la entrega de producto(s), y/o suministro de servicio(s) a ser efectuada por intermedio del(los) bien(es) y/o equipo(s) que con este documento se entregan en Arriendo; **c)** cuando no existiere o se terminare el contrato principal del cual este contrato de Arriendo sea accesorio, y específica pero no exclusivamente, para el caso de contratos celebrados entre **EL ARRENDADOR** con **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** sea(n) esta(s) una EPS, ARS, ó IPS; término bajo el cual una vez vencido(s) o terminado(s) este(os) por cualquier causa, **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** se obliga(n) a la restitución a **EL ARRENDADOR**, del(los) bien(es) y/o equipo(s), quién podrá solicitarla o exigir el pago del valor de este(os) bien(es) y/o equipo(s) en el evento de su destrucción y/o no restitución.

**SEXTA - RESTITUCION: EL ARRENDADOR** se reserva el derecho a solicitar la restitución total o parcial del(los) bien(es) y/o equipo(s) en cualquier tiempo, sin que haya necesidad de justificar dicha determinación, por la condición de cumplirse el plazo de entrega o vencimiento del arriendo del(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s), para lo cuál **INGEMEDICAS SANTANDER LTDA** notificará a **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** su determinación de hacer cesar el Arriendo, bien sea de manera total o parcial, solicitando la restitución del(los) bien(es) y/o equipo(s) con una antelación a la fecha en que hará efectiva la misma, equivalente al período del canon estipulado. Cuando la solicitud de restitución del(los) bien(es) y/o equipo(s) sea parcial, se entenderá que el contrato continuará vigente para el(los) bien(es) y/o equipo(s) que **INGEMEDICAS SANTANDER LTDA** no haya solicitado su restitución.

**PARAGRAFO PRIMERO: EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** renuncia(n)

expresamente a los requerimientos privados y judiciales para constituirlo en mora de restituir el(los) bien(es) y/o equipo(s) y se obliga a restituirlo(s) al vencimiento del plazo en los términos antes señalados. **PARAGRAFO SEGUNDO:** En todo caso, si el(los) bien(es) y/o equipo(s) son entregado(s) para un servicio especial al cual está destinada la cosa arrendada, por lo cual no será necesario el desahucio para la restitución del(los) bien(es) y/o equipo(s), tal como lo establece el artículo 2012 del código civil Colombiano. **PARAGRAFO TERCERO:** Vencido el plazo de devolución y/o restitución, sin que se hubiere perfeccionado la misma, no implicara la renovación o prórroga del contrato de arrendamiento, ni significará aquiescencia de **EL ARRENDADOR** con la tenencia del(los) bien(es) arrendado(s) por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**.

**SEPTIMA - OBLIGACIONES DEL(LOS) ARRENDATARIO(S):** Son obligaciones especiales de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** las siguientes:

- a)** Cuidar y conservar el(los) bien(es) y/o equipo(s) recibidos en Arriendo, respondiendo por todo daño y/o deterioro que sufra(n), o por su pérdida, salvo los que se deriven del uso legítimo de la cosa como lo es el desgaste natural;
- b)** Responder aun del caso fortuito en los términos estipulados en el Artículo 2203 del Código Civil;
- c)** Responder por los daños que el(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s) cause(n) a terceros por su mal manejo o imprudencia;
- e)** Restituir el(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s) en Arriendo en perfecto estado de funcionamiento a la terminación del contrato en los términos arriba estipulados;
- g)** Usar el(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s) en Arriendo para el uso convenido por las partes;
- h)** Las demás obligaciones propias de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** de acuerdo con las disposiciones legales.
- i)** En el caso de entrega de bien(es) para el almacenamiento de Gases, no usar estos para almacenar productos (gases) de otros proveedores diferentes de estos gases a **EL ARRENDADOR**.

**OCTAVA - DERECHO DE INSPECCIÓN:** Durante todo el tiempo en que **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** tenga(n) el(los) bien(es) y/o equipo(s), éste(os) se obliga(n) a permitir que **EL ARRENDADOR** o personal autorizado previamente por éste, visite e inspeccione el(los) bien(es) y/o equipo(s) en cualquier momento.

**NOVENA - CESION O SUSTITUCIÓN DE LAS PARTES: EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** no podrá ceder, transferir, hacerse sustituir por terceros o dar en garantía derecho alguno de aquellos que en su favor emanan del presente contrato y renuncia al derecho de retención que a cualquier título le concedan las leyes sobre el(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s) o que llegue a recibir a futuro en calidad de Arriendo.

**DÉCIMA - OPOSICIÓN A TERCEROS: EL(LOS) ARRENDATARIO(S)** se obliga(n) a defender el(los) bien(es) y/o equipo(s) que reciba o llegue a recibir a futuro en Arriendo de cualquier acto de perturbación o de privación de los derechos de propiedad y posesión que **EL ARRENDADOR** tiene sobre los mismos y en caso de presentarse uno cualquiera de dichos actos, deberá notificar inmediatamente a este, para que éste formule las acciones, incidentes y recursos que considere convenientes para la defensa de sus derechos.

**DÉCIMA PRIMERA - TERMINACION DEL CONTRATO:** El presente contrato se dará por terminado en el caso que se presente uno ó varios de los siguientes eventos: **1). Causales de terminación que aplican solo a favor de EL ARRENDADOR** donde podrá dar por terminado este contrato en cualquier momento y solicitar la devolución inmediata del(los) bien(es) y/o equipo(s) objeto del contrato por cualquiera de las siguientes causas:

**a).** Manejo inadecuado del(los) mismo(s); **b).** Reparación del(los) bien(es) y/o equipo(s) por personal no autorizado por **EL ARRENDADOR**; **c).** Por usar el(los) bien(es) entregado(s) en Arriendo, especialmente el(los) bien(es) para almacenar gases, para almacenar gases de otros proveedores diferentes a **EL ARRENDADOR**.

**2. Causales de terminación que aplican para ambas partes:**

**a).** Mutuo acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito; **b).** Imposibilidad de cumplir el objeto del presente contrato; **c).** Por insolvencia de

cualquiera de las partes, dicha situación se presumirá cuando se hayan iniciado en su contra por lo menos tres (3) procesos judiciales de carácter ejecutivo por no cancelar obligaciones; **d)**. Por disolución, liquidación voluntaria u obligatoria, escisión, fusión, transformación, conversión de cualquiera de las partes. En los casos de escisión, fusión y transformación, la causal se aplicará cuando de la misma se reduzca la capacidad financiera de la parte involucrada o se haga imposible la continuidad del contrato por no quedar incluido en el objeto social el desarrollo del objeto propio de este contrato; **e)**. En caso de venta en bloque de alguna de las partes y la otra no desee continuar con el contrato con la nueva propietaria de la empresa; **f)**. Por tramite de reestructuración Ley 550 de 1999, o cualquiera que reforme esta, de cualquiera de las partes, o admisión al proceso establecido en la Ley de Insolvencia Empresarial 1116 del 2.006; **g)**. Por incumplimiento de cualquiera de las partes de las obligaciones contraídas con ocasión del presente contrato, y dicho incumplimiento no haya sido solucionado de manera satisfactoria a juicio razonable de la otra parte, dentro del mes siguiente a la fecha de notificación escrita del mismo. Por lo tanto cada parte tiene la obligación de informar a la otra sobre el incumplimiento de sus obligaciones; **h)**. Por la imposibilidad legal para cualquiera de las partes de poder seguir desarrollando su objeto social; **i)**. Por ser sancionada por la autoridad competente u organismos de control y vigilancia cualquiera de las partes que conlleven a la culminación de actividades; **j)**. Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología, o la violación a cualquiera de las normas relacionadas con el uso de propiedad intelectual, marcas o patentes por parte de **EL(LOS) ARRENDATARIO(S)**.

**PARAGRAFO 1º.**- La terminación de este contrato por cualquier causa Solicitada por cualquiera de las partes no afectará los derechos, reclamos, o acciones que para la fecha de dicha terminación tengan las partes entre si derivadas de la ejecución del presente contrato, u cualquier otro del que este sea accesorio o conexo. **PARÁGRAFO 2º.**- Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de terminación del presente contrato, las partes determinaran los saldos adeudados entre ellas, relacionados con el(los) bien(es) y/o equipo(s) entregado(s) en Arriendo, y se harán los pagos

correspondientes, sin perjuicio de cualquier otro derecho que les pueda corresponder de acuerdo con este contrato. Las partes se restituirán en ese plazo toda la información confidencial de cada uno que haya sido puesta en conocimiento del otro durante la vigencia del contrato. **PARÁGRAFO 3º.** En caso de terminación del contrato por incumplimiento de alguna de las partes o por terminación unilateral injustificada, la parte responsable deberá indemnizar por los perjuicios causados por el daño emergente y el lucro cesante a la otra parte.

**DÉCIMA SEGUNDA - AUTORIZACION:** Las Partes cada una titular de su información, actuando de manera libre y voluntaria, autorizan a la otra de manera expresa e irrevocable, o a quién(es) representen sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar y divulgar toda la información referente a su comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios a la Central de Información – **CIFIN**- que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, a **DATA CREDITO** o a cualquier entidad que en el futuro se establezca. Conocemos que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente al cumplimiento de las obligaciones de cada uno con respecto al otro, o a quién(es) lo represente(n) será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de las obligaciones financieras, comerciales, crediticias, o de servicios.

En constancia se firma el presente contrato en dos (2) ejemplares del mismo tenor literal, a los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

**EL ARRENDADOR: INGEMEDICAS SANTANDER LTDA**

**EL(LOS) ARRENDATARIO(S):**

\_\_\_\_\_ con C.C o

**NIT:** \_\_\_\_\_ ; y/o

\_\_\_\_\_ con C.C. o NIT: \_\_\_\_\_.

**UBICACIÓN**

**EQUIPO(S):**

\_\_\_\_\_ Teléfono(s): \_\_\_\_\_

**EQUIPO(S)**

**ENTREGADO(S)**

**Y**

**CANON:**

**PLAZO:**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS PERSONALES:**

**Nombre** \_\_\_\_\_

**Dir.** \_\_\_\_\_ **Teléfono:**

**Nombre** \_\_\_\_\_

**Dir.** \_\_\_\_\_ **Teléfono:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PAGARE N°** \_\_\_\_\_

**FECHA VENCIMIENTO:**

**VALOR:**

\_\_\_\_\_, **y/o**  
\_\_\_\_\_, mayor(es) de edad,  
con domicilio principal en \_\_\_\_\_, identificado(a)(s) con la(s)

cédula(s) de ciudadanía número(s) \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_; y  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, respectivamente,  
obrando en mi(nuestro) propio nombre; y/o en nombre y representación de la  
sociedad

\_\_\_\_\_ con  
NIT No \_\_\_\_\_, pagaré(mos), incondicionalmente a la vista y a la  
Orden en la ciudad de \_\_\_\_\_, de manera conjunta y/o separada  
(a elección de **INGEMEDICAS SANTANDER LTDA.**) a **INGEMEDICAS  
SANTANDER LTDA**, con **NIT N° 804.006.663-7** y domicilio principal en la  
ciudad de Bucaramanga, o a **SU ORDEN**, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_, la cantidad de:

\_\_\_\_\_ m/l (\$ \_\_\_\_\_), dando autorización  
para llenar los espacios en blanco sin previo aviso, según **CARTA DE  
INSTRUCCIONES** anexa al presente pagaré con espacios en blanco.

En caso de mora en el pago, reconoceré (mos) y pagare (mos) intereses  
moratorios a la máxima tasa autorizada por la ley. En caso de cobro judicial y/o  
extrajudicial, será de mi(nuestro) cargo los gastos y/o costos a que diere lugar  
el cobro.

#### **EL(LOS) OTORGANTE(S)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cédula N°** \_\_\_\_\_

**Cédula N°** \_\_\_\_\_

CARTA DE INSTRUCCIONES CON ESPACIOS EN BLANCO ANEXA A  
PAGARÉ N° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, **y/o**  
\_\_\_\_\_, mayor(es) de edad, con domicilio principal en \_\_\_\_\_, identificado(a)(s) con la(s) cédula(s) de ciudadanía número(s) \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_; y \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, respectivamente, obrando en mi(nuestro) propio nombre; **y/o** en nombre y representación de la sociedad \_\_\_\_\_ con NIT No \_\_\_\_\_, autorizo(mos) expresa e irrevocablemente a **INGEMEDICAS SANTANDER LTDA**, Sociedad Limitada con **NIT 804.006.663-7** y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, para que haciendo uso de las facultades contenidas en el Artículo 622 del Código de Comercio, llene los espacios en blanco que se han dejado en el **PAGARÉ N° \_\_\_\_\_** adjunto, el cual podrá ser llenado sin previo aviso, para lo cual deberá ceñirse a las siguientes instrucciones:

1. El monto será igual al valor de todas y/o cualquier obligación(es) exigible(s) a mi(nuestro) cargo y en favor de **“INGEMEDICAS SANTANDER LTDA.”**, derivadas directa o indirectamente entre otras pero no exclusivamente de: compraventa(s) de mercancía(s), bienes o prestación o cobro de servicio(s) o suministros, o cánones de arriendo, y que se encuentre(n) o no vencida(s) o pendiente(s) de su pago, o de la no restitución(es) o daños de bien(es) y/o equipos y por lo tanto haya lugar al cobro de su valor equivalente a precios del mercado, entregados por **“INGEMEDICAS SANTANDER LTDA”** a el(los) otorgante(s) del presente pagaré, a título de mera tenencia (en arriendo, en comodato, o en depósito), con la obligación de restituirlos; obligación(es) que exista(n) al momento de ser llenados los espacios dejados en blanco en el pagaré. Dicha(s) obligación(es) no se limita(n) exclusivamente a la(s) obligación(es) contraída(s) exclusivamente por la(s)

compraventa(s), ó prestación, suministro ó cobro de servicio(s), ó a aquellas derivadas del vencimiento de la(s) restitución(es) de bien(es) entregado(s) a título de mera tenencia (en arriendo, en comodato, o en depósito, o en consignación, etc.), ó otro(s) bien(es) cualquiera sea su naturaleza, con la obligación de restituirlo(s), o, cuando estando este(os) bien(es) en la(s) calidad(es) antes anotada(s), este(os) se dañe(n) o destruya(n) total o parcialmente, ó le es(son) hurtado(s), y por lo tanto haya lugar al cobro de su valor equivalente a precio(s) del mercado, -sino también-, a la(s) indemnización(es) a que haya lugar por perjuicio(s) cuantificable(s) tanto por lucro cesante como por daño emergente, que pudiere(n) haberse causado a **“INGEMEDICAS SANTANDER LTDA.”**, por parte de el(los) otorgante(s) del presente pagaré.

**2. Los espacios en blanco se llenarán cuando ocurra una cualquiera de las siguientes circunstancias:**

- Cuando se encuentre(n) vencida(s) o no de plazo: **i)** una o más obligaciones contenida(s) en Factura(s) de Venta; **ii)** Cuando se haya(n) incumplido(s) algún(os) contrato(s); Oferta(s) Mercantil(es) o cualquier otro(s) negocio(s) jurídico(s); **iii)** Cuando no se haya(n) cumplido alguna(s) obligación(es) relacionada(s) con entrega(s), devolución, o restitución de bien(es) y/o equipo(s) de propiedad de **“INGEMEDICAS SANTANDER LTDA”**, cualquiera fuere el motivo de la restitución, o por el solo hecho de ser **“INGEMEDICAS SANTANDER LTDA”** el propietario de tal(es) bien(es) y/o equipo(s) entregados a título de mera tenencia (en Arriendo, en Comodato, en Depósito, en consignación, etc.), **iv)** Y/o cuando estando bajo la mera tenencia de el(los) otorgante(s) del pagaré, este(os) bien(es) se haya(n) dañado o perdido bajo la tenencia de aquel(ellos), y por lo tanto haya lugar al cobro del valor equivalente de estos a precios del mercado; **v)** Cualesquier otra(s) obligación(es) contraída(s) en cualquier otro negocio jurídico y este contenida(s) en cualquier documento(s) que la(s) respalde(n) (sin que sea necesario

que tal documento preste merito ejecutivo, ó sea un titulo ejecutivo); vi) Y esté(n) determinada(s) la(s) indemnización(es) a que haya lugar por perjuicios, tanto por lucro cesante como por daño emergente, causado(s) a INGEMEDICAS SANTANDER LTDA.”, por el(los) otorgante(s) del presente pagaré.

- Cuando se inicie cualquier acción judicial en contra cualquiera de el(los) otorgante(s) del presente pagaré, cualesquiera sea su naturaleza.
- Cuando el(los) otorgante(s) del presente pagaré se declare(n) en quiebra, o se solicite por parte de este(os) solicitud de admisión a proceso de acuerdo de privado de acreedores o liquidación obligatoria o cualquier otra figura legal vigente para la fecha que considere la cesación o suspensión de pagos;.
- Cuando a juicio de “INGEMEDICAS SANTANDER LTDA ” exista riesgo de verse disminuido o afectado su patrimonio respecto del no cumplimiento de la(s) obligación(es) que tenga(n) el(los) otorgante(s) del presente pagaré con aquel, especialmente en lo referente al pago de cualquier obligación derivada de compraventa(s) de producto(s), bien(es), prestación de servicios, o cuando se encuentre vencida la(s) restitución(es) de bien(es) y/o equipo(s) y por lo tanto haya lugar al cobro de su valor equivalente a precios del mercado, bien(es) entregados a título de mera tenencia (arriendo, comodato, depósito, consignación, etc.) con la obligación de restituir(los), o en los casos de pérdida o daño parcial o total de los envases (cilindros, acumuladores, concentradores, Dewars, Pallets, manómetros, reguladores, etc.) u cualquier otro(s) bien(es) y/o equipo(s) que pudiere haberme(nos) entregado “INGEMEDICAS SANTANDER LTDA ” a cualquier título con la obligación de restituirlo(s).
- Cuando “INGEMEDICAS SANTANDER LTDA”, de por terminada cualquier relación contractual con el(los) otorgante(s) del presente pagaré derivada entre otros de **CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE EQUIPOS; CONTRATOS DE ARRIENDO O COMODATO DE EQUIPOS; CONTRATOS DE SUMINISTRO DE GASES, OFERTAS**

**MERCANTILES**, etc. (estén o no estos negocios jurídicos soportados por escrito) por cualquiera de las causales establecidas en el(los) mismo(s) y existan a la fecha de terminación, obligaciones pendientes a mi(nuestro) cargo en favor del primero.

3. La fecha de vencimiento, será aquella en la que se llenen los espacios dejados en blanco o sea diligenciado el mismo.
4. El pagaré así llenado será exigible inmediatamente y prestará mérito ejecutivo sin más requerimientos.
5. El impuesto de timbre que cause el pagare, será de mi(nuestro) cargo

Certifico (amos) que con la firma de la presente carta de instrucciones, he(mos) recibido copia de la misma. Firmado en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

**EL(LOS) OTORGANTE(S)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cédula N°** \_\_\_\_\_

**Cédula N°** \_\_\_\_\_

## **ANEXO B. ACTA DE DECLARACIÓN DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO**

Yo, \_\_\_\_\_ con documento de identidad nro. \_\_\_\_\_ que en la actualidad estoy siendo atendido por Cryogas de acuerdo con la autorización de la EPS \_\_\_\_\_ o yo \_\_\_\_\_, con documento de identidad \_\_\_\_\_, en mí calidad de persona responsable del paciente descrito anteriormente, quien presenta impedimento físico para suscribir el presente documento, declaro que he recibido la Capacitación sobre Seguridad y Manejo de Equipos por parte de los funcionarios de Cryogas y quedo con el conocimiento y en capacidad de:

1. Instalar adecuadamente el regulador de oxígeno en el cilindro y/o manipular el Concentrador de Cryogas.
2. Tengo claridad sobre cuál es el procedimiento para solicitar el oxígeno a la Línea de atención al cliente de Ingemedicas.
3. Declaro conocer y aceptar las normas sobre seguridad y sobre el correcto uso de los cilindros y/o los concentrador es de oxígeno.
4. Declaro conocer los riesgos inherentes a la inadecuada manipulación del oxígeno medicinal y los equipos relacionados con éste (cilindros, reguladores, manómetros, concentradores, portátiles de oxígeno)
5. Declaro que fui lo suficientemente informado sobre las incompatibilidades de uso del Oxígeno contenido en cilindros y generado por el concentrador frente a productos como grasas, gasolina, aceites y derivados de éstos.
6. Declaro que no obstante la información e instrucciones que recibí y la asimilación de la misma, me comprometo en que aquellos eventos relacionados con inseguridad y/o incapacidad en la manipulación del oxígeno, el cilindro y/o el concentrador, los manómetros y los

reguladores, me comunicaré primero con los funcionarios de Cryogas-Ingemedicas en su línea de atención al cliente para coordinar el reentrenamiento o la adecuación de los mismos.

7. Declaro que no permitiré el uso o la manipulación del oxígeno, el cilindro, el manómetro y/o reguladores y el concentrador a terceros ajenos al paciente beneficiario de los mismos.
8. Tengo claridad sobre las condiciones y parámetros de solicitud, requerimientos y entrega del oxígeno medicinal por parte de Cryogas, exonerando de responsabilidad alguna a esta compañía o a sus funcionarios frente a resultados relacionados con mi vida o la del paciente al cual asisto, y que sean ajenos al servicio del suministro de oxígeno o los equipos conexos con éste y/o comprometiéndome, en primera instancia, a acudir al centro de salud o llevar al paciente que asisto a éste, en el evento de situaciones de retardo en el suministro de oxígeno que puedan hacer peligrar mi vida o la de éste.
9. Declaro que recibí la carta de Bienvenida y tengo claridad sobre la forma de hacer los pedidos del oxígeno y los plazos de Cryogas para ser entregados. **EL PACIENTE O SU ACUDIENTE, ANTES DE PROCEDER A REALIZAR LA DEVOLUCION DE EQUIPOS DEBE CONFIRMAR CON LAS OFICINAS DE INGEMEDICAS (572-12-82) LA VERACIDAD DE LA RECOLECCION E IDENTIDAD DEL CONDUCTOR QUE LA REALIZA PARA PROCEDER A ENTREGARLOS.**

Ingemedicas queda exonerado de la responsabilidad por accidentes y problemas derivados a mi persona, como paciente beneficiario del suministro, y/o a terceros ajenos al proceso, cuando se violen o se desconozcan los parámetros arriba mencionados, los cuales no son taxativos, sino enumerativos, pero que son complementarios a la permanente orientación, que con la entrega periódica del oxígeno y los elementos antes mencionados efectúan nuestros funcionarios.

Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_

Firma del paciente: \_\_\_\_\_ Doc. Identidad: \_\_\_\_\_

Nombre del Responsable del Paciente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsable del Paciente: \_\_\_\_\_ c.c. \_\_\_\_\_

Nombre del Funcionario de Cryogas: \_\_\_\_\_

Firma del Funcionario de Cryogas: \_\_\_\_\_ c.c. \_\_\_\_\_

Recibí: Carta de Bienvenida

Cilindro y/o equipos probados y en perfecto estado.

Nota: Para que éste documento tenga validez, debe ser impreso en una sola hoja con el fin de garantizar que las firmas queden dentro del mismo documento.