

ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y
FUNCIONES PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019 PARA LA EMPRESA
LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. DE LA CIUDAD DE PASTO.



Angie Daniela Narváez Caldas

Corporación Universitaria Autónoma Del Cauca
Facultad De Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Administración De Empresas

2019

ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y
FUNCIONES PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019 PARA LA EMPRESA
LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. DE LA CIUDAD DE PASTO.



Angie Daniela Narváez Caldas

Pasantía para optar al Título de Profesional en
Administración de Empresas

Director Francisco Javier González Mejía

Corporación Universitaria Autónoma Del Cauca
Facultad De Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Administración De Empresas

2019

**ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS,
PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019
PARA LA EMPRESA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. DE LA
CIUDAD DE PASTO.**

ANGIE DANIELA NARVÁEZ CALDAS

FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ MEJÍA

Magister

DIRECTOR

DR. ANDRÉS FERNANDO MOLINEROS NARVÁEZ

Director Organizacional

Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONÓMICAS**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

En cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, se declara aprobado el trabajo de grado denominado “**ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019 PARA LA EMPRESA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. DE LA CIUDAD DE PASTO**” realizado por **ANGIE DANIELA NARVÁEZ CALDAS**.

Una vez revisado el escrito final y aprobada la sustentación de este, lo autorizan para que realice la gestión administrativa correspondiente para optar al título de Administradora de Empresas.

JURADO 1

ESP. JUAN PABLO CASTRILLÓN FOSSI

JURADO 2

ESP. JOSE RODRIGO OREJUELA TRUJILLO

DIRECTOR

MG. FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ MEJÍA

Popayán, noviembre de 2019

DEDICATORIA

Mi esfuerzo plasmado en este trabajo de grado, va dedicado principalmente a Dios que ha sido mi cimiento y apoyo en el último tiempo de trabajo, quién me ha dado la fuerza, sabiduría, tenacidad y valentía por medio de su palabra de vida, para reconocer que “*Todo lo puedo en Cristo que me fortalece*” y que no hay imposibles que no podamos lograr en su nombre; y por supuesto a mis padres que siempre estuvieron para mí con su aliento y sus ganas de verme triunfar y salir adelante, ahora con mi título universitario de profesional en Administración de Empresas.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco principalmente a Dios, por darme la fuerza, a mis padres Víctor Narváez y Flor Caldas por su soporte incondicional, a mis hermanos Víctor Hugo y Johana Narváez Caldas por creer en mí, a mi novio Carlos Julián Gómez Feuillet que me brindó su apoyo en todo momento, a mi Director de Tesis, Francisco González, por atender los requerimientos de mi trabajo e impulsarme a desarrollarlo conforme a sus conocimientos y sabiduría, y finalmente a mi Jefe Andrés Fernando Molineros Narváez y familia, por darme la oportunidad de demostrar que puedo lograr todo lo que me proponga y por enseñarme que la disciplina debe ser siempre la dirección de nuestras vidas, en búsqueda de ser mejores cada día, con la mentalidad de progreso, crecimiento y éxito, siempre con agradecimiento en el corazón hacia Dios, la vida, y a las personas importantes para nosotros, Nuestra Familia.

CONTENIDO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	6
CONTENIDO	7
LISTA DE TABLAS.....	8
LISTA DE ILUSTRACIONES	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	13
1.2 JUSTIFICACIÓN:	15
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo General:	17
1.3.2 Objetivos Específicos:	17
CAPÍTULO II:.....	18
MARCO TEÓRICO O REFERENTES CONCEPTUALES	18
2.1 ESTADO DEL ARTE	18
2.2 MARCO CONTEXTUAL	20
2.3 MARCO LEGAL	21
2.4 MARCO TEÓRICO	23
2.4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	24
2.4.2 MAPA DE PROCESOS	27
2.4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:	27
2.4.4 MANUAL DE FUNCIONES:	29
CAPITULO III: METODOLOGÍA	31
3.1 MODALIDAD Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1 MODALIDAD	31
3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 PROCEDIMIENTO PARA LA BÚSQUEDA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	32
3.2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	47
4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	47
4.2 MAPA DE PROCESOS	90
4.3 MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	91
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	314
5.1 CONCLUSIONES	314
5.2 RECOMENDACIONES	315
BIBLIOGRAFÍA	316
ANEXOS	322

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Simbología Diagrama de Flujo	43
Tabla 2 Tabulación Encuestas.....	47
Tabla 3 Matriz de Categorías	64
Tabla 5 Matriz PCI	77
Tabla 6 Matriz POAM	81
Tabla 7 Matriz DOFA	83
Tabla 8 Matriz EFI.....	85
Tabla 9 Matriz EFE.....	87
Tabla 10 Matriz MAFE	88

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. árbol de Problemas.....	15
Ilustración 2. Organigrama Empresarial	21
Ilustración 3 Plantilla Matriz PCI perfil de capacidades internas	33
Ilustración 4 Plantilla Matriz POAM, perfil de oportunidades y amenazas del medio.....	34
Ilustración 5 Matriz Dofa.....	35
Ilustración 6 Modelo de Mapa de Procesos según ISO 9001	39

Ilustración 7 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 1.....	48
Ilustración 8 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 2.....	48
Ilustración 9 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 3.....	49
Ilustración 10 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 4.	49
Ilustración 11 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 5.	50
Ilustración 12 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 6.	50
Ilustración 13 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 7.	51
Ilustración 14 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 8.	53
Ilustración 15 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 9.	54
Ilustración 16 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 10.....	54
Ilustración 17 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 11.....	55
Ilustración 18 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 12.....	55
Ilustración 19 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 13.....	56
Ilustración 20 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 17.....	56
Ilustración 21 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 18.....	57
Ilustración 22 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 19.....	57
Ilustración 23 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 14.....	61
Ilustración 24 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 15.....	62
Ilustración 25 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 16.....	62
Ilustración 26 Estructura Organizacional Funcional.....	76
Ilustración 30 Mapa de Procesos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur 2019	90

Popayán, 5 De Septiembre de 2019

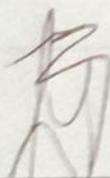
Magister
MARÍA DEL CARMEN COLLAZOS
Decana FACACE
UNIAUTONOMA

Cordial Saludo,

Por medio de la presente, me permito dar el aval para que el proyecto de grado titulado "ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019 PARA LA EMPRESA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. DE LA CIUDAD DE PASTO", realizado por la estudiante ANGIE DANIELA NARVÁEZ CALDAS, pueda pasar a revisión de jurados.

Muchas gracias por su atención.

Cordialmente,



FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ MEJÍA
Docente FACACE

INTRODUCCIÓN

Las MiPymes en Colombia, abarcan gran importancia desde los últimos años, ya que se ha visto crecimiento en magnitud, generando un porcentaje de empleo del 80%, según cifras del DANE, además representan más del 90% del sector productivo nacional y son responsables del 35% del PIB. Los retos para las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), son diversos, entre ellos sobrevivir y crecer en un mercado que es cada vez más exigente en términos de productividad y competitividad. (Dinero, 2017).

El objetivo principal de esta investigación se basa en la importancia de la actualización de los Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones para Laboratorios Louis Pasteur, caracterizada dentro de las MiPymes, y su constante actualización al menos una vez por año, en búsqueda de fomentar la competitividad y crecimiento en la industria manteniendo elevados los estándares de calidad frente a la competencia, para asegurar el futuro de la compañía, al ser generadora de empleo en Colombia y mantener la Calidad en la industria de Salud importante para el bienestar de la sociedad en general.

Los manuales de procesos, procedimientos y funciones aseguran la disposición de los métodos y el desarrollo de cada cargo en función, incrementando la capacidad de cada oficinista para desarrollar sus actividades diarias en pro del avance empresarial, maximizando utilidades y minimizando errores. Previo a esto es necesario llevar un análisis de diagnóstico empresarial, el cual lanza una variedad de síntomas corporativos, que pueden dar respuesta a las diferentes falencias presentadas a nivel interno y externo de la empresa, y que con la implementación de dichos manuales correctamente actualizados y sistematizados, se puede producir una evolución para la Compañía, potencializando las fortalezas y oportunidades y disminuyendo las debilidades y amenazas existentes en la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

En el presente trabajo se expondrá las problemáticas que causa el no contar con manuales de procesos, procedimientos y funciones, correctamente establecidos y actualizados al año vigente para los diferentes cargos en función y su determinado desarrollo de las actividades diarias de la compañía, explicados mediante un árbol de problemas implementado en el

capítulo I, posteriormente, para el capítulo II, se tendrán en cuenta referentes conceptuales que explicarán a gran escala las definiciones de aporte en conceptos de adelanto en el presente trabajo, para un mayor entendimiento del proyecto y claridad en la explicación de la importancia de actualización de dichos manuales para la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S., seguidamente se manifiesta la normatividad vigente, presente para el desarrollo de dicho trabajo, radicando su importancia en los estándares de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015, que la compañía busca implementar a futuro.

Posteriormente en el capítulo III, se dan a conocer los pasos a llevar mediante la metodología de la investigación, la cual fue mixta de tipo descriptivo, utilizando herramientas como la encuesta y la entrevista, y dando peso a la parte teórica en la manera de cómo se desarrolla cada punto y la forma de llevarlo a cabo en pro de la actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones de Laboratorios Louis Pasteur. Para el desarrollo de este trabajo de investigación primero se realizó un diagnóstico organizacional con el fin de plasmar una visión global de la empresa utilizando la matriz DOFA y sus diferentes variables que evidenciaron a gran escala la problemática hallada en la organización referente a desactualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones de laboratorios LOUIS PASTEUR S.A.S, posterior al diagnóstico, se implementó el uso del mapa de procesos, como herramienta principal para la sistematización de dichos manuales esclareciendo la forma como se llevan a cabo las diferentes actividades de las áreas de división empresarial, discriminándolas en estratégicas, misionales y de apoyo, para finalmente presentar una propuesta de diseño de manuales de procesos, procedimientos y funciones para la empresa LOUIS PASTEUR S.A.S.

En el capítulo IV, se dieron a conocer los resultados finales que se obtuvieron en base a los objetivos, los cuales se centran en Diagnóstico Organizacional actual, mapa de procesos, y propuesta de actualización de manuales de procesos, procedimientos y funciones para la empresa Laboratorios Louis Pasteur, mediante los respectivos análisis e interpretación de datos obtenidos, arrojando conclusiones y recomendaciones terminables expuestas en el capítulo V, en base a la manifestación de la pasantía presentada para la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. de la ciudad de Pasto, y a la satisfacción que la empresa pueda declarar en cuanto a la actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones para el año 2019.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El manual de procedimientos y funciones “es una herramienta necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos por grupos ocupacionales”, también afirma que “Contiene información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta de personal”, (Orozco,2008, p. 30). Así bien, el contar con un manual de procesos y procedimientos, hace posible la estandarización de conocimientos, mediante la aplicación de la experiencia adquirida por el personal en el tiempo de labor, “resulta importante mantenerlos actualizados, para conservar el control en las actividades diarias de los trabajadores y la manera de desarrollarlas, además el tener una base documentada en la cual sustentar errores de desarrollo hace posible aumentar la productividad”, como lo afirma (Torres,1996, p. 26).

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. El manual de funciones por su parte es una herramienta muy importante de ayuda para las empresas, debido a que “podrán definir las ocupaciones de sus colaboradores, con la finalidad de mejorar los procesos en cada uno de los departamentos de la organización” (Ocampo,2019, p.18). Este determina y delimita los campos de actuación de cada área y puesto de trabajo. Así bien, los manuales de funciones permiten a cada empleado reconocer sus ocupaciones y actividades dentro de su cargo correspondiente en una organización, esto ayuda a las compañías a simplificar las actividades de función. Es de suma importancia contar con una estructura organizacional clara, para darle alineación y control a la compañía.

Tener un manual de procesos, procedimientos y funciones actualizado es importante además para contar con el cumplimiento de la normatividad ISO 9001:2015 en el proceso de gestión de calidad de las empresas, sobre todo aquellas que requieren sobresalir y ser más competitivas en el mercado como las MiPymes.

Actualmente, la empresa Laboratorios Louis Pasteur, catalogada dentro de las MiPymes, requiere de un apoyo importante e inmediato en lo referente a la actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones, y la optimización en el manejo integral de los cargos de empleados, ya que, al presente, existe un manual vigente al año 2014 y necesita ser restablecido de acuerdo con el contexto empresarial y regional actual. Es esencial tener en cuenta la importancia del soporte documental de la organización para el logro de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, además del mejoramiento de la competitividad frente a las grandes organizaciones, mediante la actualización de dichos manuales, lo que le permitirá a la empresa tener claridad en el desarrollo de todas sus prestezas organizacionales.

En la empresa se resaltan otras problemáticas concernientes a la desactualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones como:

- No disponer de un documento guía actualizado que delimite las actividades y el alcance de cada puesto de trabajo, lo que provoca la duplicidad de esfuerzos y la confusión de labor para nuevos funcionarios de la empresa.
- Ralentizar procesos ya que no se especifican ordenadamente las funciones.
- Funciones existentes no documentadas.
- Desorientación en las líneas de comunicación del personal indefinidas, afecta en la comunicación de las áreas a la hora de solucionar problemas.
- Administrativamente en los llamados de atención hacia el personal, no se cuenta con una base sobre la cual comparar las tareas mal realizadas ya que estas no están documentadas.
- El organigrama empresarial muestra solo estructura organizacional, si se hace un organigrama funcional se estaría indicando funciones específicas de cada área y de ahí la importancia de tener actualizados los procesos y funciones para saber la interrelación de cada área.

En la figura que se presenta a continuación se muestra el árbol de problemas para la empresa LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. de la ciudad de Pasto, mismo que se relaciona con la desactualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones.

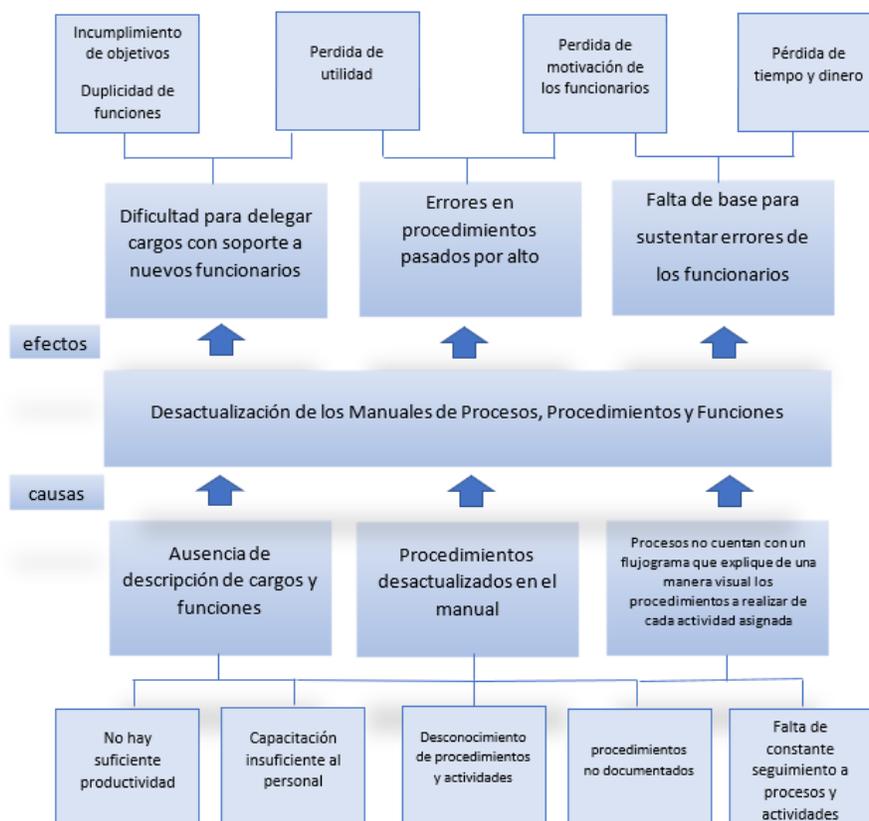


Ilustración 1. árbol de Problemas
Nota: investigación 2019, Empresa “Laboratorios Louis Pasteur”.

Descripción del problema de investigación a través de causas y efectos, por: Angie Narváez.

Un Manual de procesos, procedimientos y funciones actualizado permite establecer organización sobre lo que hay que hacer y cómo facilitar la labor y lograr los objetivos de la organización en cuanto a Productividad y por supuesto Rentabilidad. Finalmente, surge el interrogante ¿el diseño de actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones en la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S, permitirá manifestar ordenadamente cada proceso en cuanto a las funciones operacionales de la empresa?

1.2 JUSTIFICACIÓN:

El presente trabajo, resalta la importancia de actualizar los manuales de procesos, procedimientos y funciones para la empresa Laboratorios Louis Pasteur SAS, en búsqueda de cumplimiento del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, y de la mejora continua que como MiPymes debe sostener para incentivar su competitividad en la industria. Las

MiPymes en Colombia según el DANE aportan el 35% del PIB y generan alrededor del 80% de empleo Revista (Dinero, 2017), por lo que es de gran importancia implementar herramientas administrativas que contribuyan a la ventaja competitiva de la empresa, para que frente a grandes organizaciones puedan ser más idóneas con un constante mejoramiento continuo de todos sus procesos.

Es necesario tener en cuenta que el enfoque basado en los procesos es uno de los ocho principios de la gestión de calidad que son la base de la norma ISO 9001:2015, entendiendo proceso, según Duhat (2007) , como "un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo" (p. 25), y la manera cómo se interactúa para ser capaz de poner en práctica y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

La práctica se realiza teniendo en cuenta la aplicación de la teoría clásica administrativa de Fayol (1916), la cual se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, por medio de 14 principios generales de la administración que incentivan en la organización el orden que se debe plasmar mediante un manual de procesos, procedimientos y funciones.

Para lograr los objetivos de estudio, se implementaron técnicas de investigación como la observación directa, la entrevista y la encuesta, con el fin de obtener información acerca de los mandos y funciones catalogadas dentro de la organización y los concernientes procesos llevados a cabo para el desarrollo de cada cargo, evitando funciones repetitivas presentadas en los manuales y esclareciendo la existencia de nuevos oficios sin su respectiva documentación, además de ayudar a mantener un ambiente interno favorable para la empresa, incentivando en las líneas de comunicación pertinentes para el personal.

Finalmente, la práctica en Laboratorios Louis Pasteur SAS, dio la oportunidad para que en representación de la Universidad Autónoma del Cauca, y como estudiante de la carrera administración de empresas, se realice la labor correspondiente partiendo de la necesidad que planteó la empresa en dos aspectos fundamentales e importantes, los cuales fueron

requeridos con el fin de apoyar y complementar las políticas de Gestión de Calidad que se venían adelantando en la institución, en la búsqueda de cumplir y mejorar las expectativas planteadas por las directivas de la empresa, en pro del mejoramiento organizacional para contribuir a optimizar la ejecución de las actividades desarrolladas. Además, por medio de la práctica, se logró ampliar los conocimientos a manera personal, en una empresa destacada por su nivel de exigencia y disciplina a favor del crecimiento personal e intelectual de cada colaborador.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General:

Actualizar los manuales de procesos, procedimientos y funciones de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. de la ciudad de Pasto.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- 1) Analizar la situación actual de Laboratorios Louis Pasteur SAS con el fin de definir el estado de su organización administrativa. por medio de un diagnóstico empresarial actual.
- 2) Realizar análisis y descripción de cargos de la organización que permita esclarecer un mapa de procesos como herramientas para la actualización de los manuales.
- 3) Presentar una propuesta de actualización de manual de procesos, procedimientos y funciones, para optimizar el manejo integral del sistema de cargos a desempeñar para la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO O REFERENTES CONCEPTUALES

2.1 ESTADO DEL ARTE

Ocampo (2019), en su trabajo de grado denominado, Manual de funciones para mejorar la gestión administrativa en la empresa “AGROREP” de la ciudad de Santo Domingo, afirma que “al formalizar las funciones de cada uno de los colaboradores de la empresa, permite al gerente efectuar una gestión efectiva, convirtiendo a la organización atrayente para la inversión, garantizando permanencia y generación de nuevas plazas de trabajo” (p.73). Lo anterior, aplica para empresas como Louis Pasteur clasificada dentro de las MiPymes en búsqueda de crecimiento y expansión, resulta de gran importancia, ya que genera un valor agregado que incentiva la captación y fidelización de clientes, en un ámbito de calidad y superioridad frente a la competencia, lo que aborda el valor de la creación y actualización constante de dichos manuales por ser un documento normativo y de gestión encaminado a permitir una visión global de la compañía y las responsabilidades directas de sus colaboradores.

Ortega, Rugel y Dávila. (2019) en su investigación Manual de procedimientos para el área de compras de la compañía ORODELTI S.A. afirman que “es necesario que la Compañía elabore un Manual de Procesos, con el propósito de revisar y supervisar los procedimientos logrando una distribución oportuna de los insumos en cada uno de los trabajos desempeñados” (p.12), Además de ello el autor afirma que, “por medio de este manual se busca evitar duplicidad de trabajos o demora en los mismos, conforme a la distribución de suministros e insumos para las áreas establecidas”. En este trabajo, el autor estableció que la elaboración del manual “trajo nuevos beneficios para la empresa tales como: controlar el cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores tanto administrativos y de fincas y supervisar la selección de proveedores para que esta sea eficiente y reduzca los costos”, lo cual influye en la importancia de la actualización de dichos manuales para la empresa Laboratorios Louis Pasteur, que busca generar un crecimiento en función de cada una de sus áreas.

Estrada (2017), en un estudio denominado Diseño de manual de funciones y manual de procesos y procedimientos para la empresa segmenta, tuvo como objeto la importancia de la actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones para las pymes y concluyó, que “la actualización de dichos manuales permitió a la empresa tener un análisis más certero de su situación frente a las actividades realizadas para lograr el cumplimiento de sus objetivos organizacionales” (p. 71). Se considera un referente importante para la presente investigación, ya que se exponen metodologías para la valorización de los activos intangibles, que servirán de base para una mayor orientación, por ser este un tema de gran debate en el contexto contable actual.

Narváez (2015), en su trabajo de grado llamado diagnóstico y diseño organizacional a la empresa de ingeniería educar Benjamín Pérez, concluye que “el diagnóstico que se realizó constituye una fase primordial dentro de su trabajo investigativo para la elaboración de la Misión, Visión, Objetivos, estructura organizacional y mapa de procesos”. Incentivando la necesidad de la realización de un Diagnóstico organizacional para la empresa Laboratorios Louis Pasteur con un respectivo diagnóstico que evidencie sus fuertes y falencias.

Zambrano (2011), en su estudio denominado diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía círculo S.A. y su incidencia en el año 2011, estipula que dicho manual “permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del departamento de operaciones y logística, determinando las labores a efectuarse y los responsables de estas” (p.4). Lo que aborda el tema a tratar en cuanto a la optimización de los cargos en función de los procesos que se deben desarrollar en una organización, también concluye el autor que “la realización del manual permitió que la compañía experimente mayor crecimiento y expansión en la ciudad de Quito” (p.115), corroborando la importancia de la existencia de una organización documentada. Además, describe las ventajas del manual de procedimientos entre las que se destaca “el ahorro de tiempo, la delegación inmediata el mejoramiento de tareas y actividades, y la sistematización de actividades que generen mejoras” (p.23).

Pardo (2006), en un estudio denominado propuesta para la actualización de manual de procesos y procedimientos para la facultad de administración de empresas de la universidad

de la Salle, tuvo como objeto “orientar en que los procedimientos descritos, documentados, estandarizados constituyen el patrimonio cognoscitivo de cualquier organización”(p. 11), razón por la cual, es de gran importancia mantener los manuales de procesos y procedimientos actualizados al menos una vez por año, ya que afirma dicho manual, “es la columna vertebral del sistema de calidad de cualquier organización”(p.11), además, dice en pocas palabras ser “un instrumento muy valioso para el cumplimiento de las políticas, la misión, los objetivos, las estrategias de desarrollo empresarial”. Fue importante para el proyecto tener en cuenta este trabajo, principalmente por el año de realización y la importancia que radica en los sistemas de calidad, es decir esto implica que la actualización y el desarrollo de dichos manuales viene siendo importante desde muchos años atrás, no solo en la actualidad, y que con el tiempo cada vez se hace más significativo mantenerlos actualizados para un proceso de gestión que incentive competitividad organizacional.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

La siguiente información fue obtenida directamente de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S, mediante entrevistas realizadas a las áreas de Gerencia y Administración.

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS.

Somos una empresa comercializadora de insumos, reactivos y equipo de diagnóstico In Vitro, para uso de laboratorios clínicos e ingeniería biomédica con influencia en la zona de Nariño, Cauca, Putumayo, Valle del Cauca, Eje Cafetero, entre otros departamentos; estamos orientados a la satisfacción del cliente, con el propósito de brindar productos con calidad, asesorías científicas y eficiente servicio.

Misión

Ofrecemos soluciones tecnológicas y herramientas científicas para los laboratorios clínicos de diagnóstico públicos y privados, contamos con un equipo de trabajo competente, con sentido de pertenencia, ética y responsabilidad social, garantizando calidad en los productos comercializados y oportunidad en el servicio.

Visión

Para el año 2025, ser reconocidos a nivel departamental como la mejor compañía distribuidora de insumos y reactivos para los laboratorios clínicos, enfocando el mejoramiento continuo de nuestros procesos al cumplimiento de la normatividad ISO 9001, siendo diferenciadores en el mercado por garantizar confiabilidad, oportunidad y calidad en nuestros productos y servicios; alineamos nuestros esfuerzos a la sostenibilidad empresarial, bienestar de la sociedad y servicio al cliente.

Estructura Organizacional

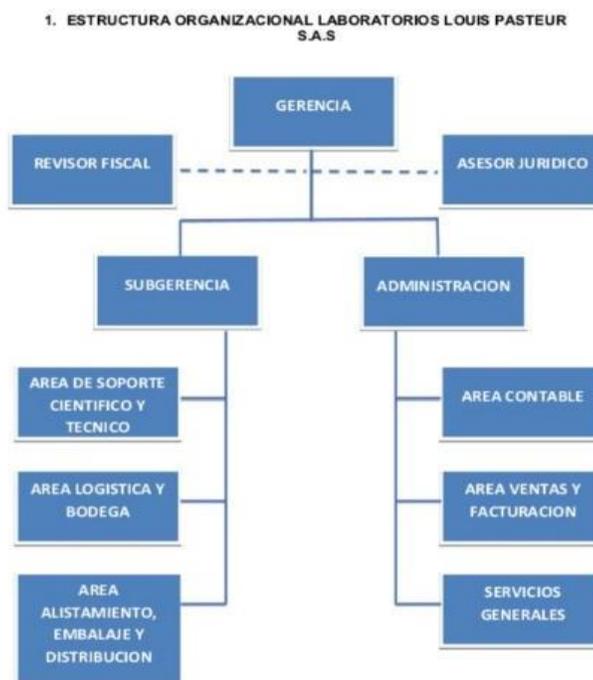


Ilustración 2. Organigrama Empresarial
Fuente (Laboratorios Louis Pasteur)

2.3 MARCO LEGAL

Ley pymes 905 2004

- Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.

La empresa Laboratorios Louis Pasteur se encuentra amparada por la Ley Pymes puesto que está catalogada dentro de las pequeñas empresas por el número de funcionarios que en ella laboran.

Norma ISO 9001

- ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente.

La presente Ley se tuvo en cuenta para el desarrollo del trabajo de grado, puesto que la empresa actualmente está encaminada al cumplimiento de dicha ley para estándares de calidad.

Ley 872 de 2003

- Es la norma que define, estructura y formaliza el Sistema de Gestión de Calidad.

Dado que la empresa actualmente se encuentra direccionada al cumplimiento de estándares de calidad para aumentar su productividad y desarrollo frente a otras empresas en la categoría MiPymes, se tiene en cuenta esta ley en el presente trabajo.

Decreto 4725 De 2005

- Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria en lo relacionado con la producción, procesamiento, envase, empaque, almacenamiento, expendio y mantenimiento para uso humano.

Se tuvo en cuenta para la actualización de los manuales de Procesos y procedimientos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

Resolución 4002 de 2007

- Por la cual se adopta el Manual de Requisitos de Capacidad de Almacenamiento y/o Acondicionamiento para Dispositivos Médicos.

Resolución tomada en cuenta para la actualización de los Manuales de procesos y procedimientos, referidos a Almacenamiento de Mercancías de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

Decreto 4048 De 2008

- Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Resolución tomada en cuenta para la actualización de los Manuales de procesos y procedimientos, referidos a Importación de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

Decreto 2649 de 1993

- Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Resolución tomada en cuenta para la actualización de los Manuales de procesos y procedimientos Contables de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

Artículo 23.

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta.

Resolución tomada en cuenta para la actualización de los Manuales de procesos y procedimientos concernientes a Peticiones Quejas y Reclamos referentes a calidad de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

2.4 MARCO TEÓRICO

A continuación, se citarán algunos autores que brindarán el adecuado soporte teórico a este trabajo de grado.

2.4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

El diagnóstico organizacional según los autores (Valenzuela, Ramírez, González y Celaya) “se define como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo.” (p.1). En general, podría decirse que un diagnóstico organizacional busca generar eficiencia en la organización a través de cambios; de la misma manera, el autor Andrade (1968) define al diagnóstico como “Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones”(p.28), lo cual fue importante tener en cuenta para el desarrollo de este proyecto, ya que nos da una visión global del análisis interno de la empresa basado en su desempeño y modo de funcionamiento obtenido a lo largo de los años en la experiencia.

Un diagnóstico, entonces, “es una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella. Es, en síntesis, una investigación sobre lo individual” según menciona (Restrepo y Rubio,1992, p. 83). Lo que nos da a entender que el análisis del diagnóstico organizacional debe ser simple y sustancioso, como lo que afirman Lawrence y Lorsch (2004).

Existen una serie de principios de la teoría de la administración clásica por Fayol (1916), la cual se centraba en “definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas sean estos órganos, (secciones, departamentos), o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas)” según el documento Teoría clásica de la Administración (p.1). Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en catorce grupos: División del trabajo, Autoridad y responsabilidad, Disciplina, Unidad de mando, Unidad de dirección, Subordinación del interés particular al general, Remuneración del personal, centralización, Cadena escalar, Orden, Equidad, Estabilidad del personal, Iniciativa y finalmente, Unión del personal.

Matriz Dofa

La matriz de: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, mejor conocida como matriz (DOFA), según el autor Villarroel (2009) “es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los líderes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de Fortalezas y

Amenazas FA, de Debilidades y Oportunidades DO, de Fortalezas y Oportunidades FO, y estrategias de Debilidades y Amenazas DA” (p.1xxx) , del mismo modo, comenta el autor que esta Matriz permite analizar los factores internos y externos clave de las empresas, como también lo afirma el autor Espinoza (2013), quién comenta que el análisis DOFA, “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna, debilidades y fortalezas, de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas” en su blog la matriz de análisis DAFO.

El análisis interno es el método que consiente en inspeccionar en simultáneo la parte financiera, mercadeo, producción y recursos humanos de la empresa, con el fin de reconocer cuáles son sus fortalezas y debilidades. Chiavenato (2001), este análisis, afirma el autor, “se puede medir mediante la implementación de la Matriz PCI, (perfil de capacidades internas)” (p. 156), para posteriormente complementar con la matriz POAM, (perfil de oportunidades y amenazas del medio), la cual “permite identificar amenazas y oportunidades de una organización. En el ambiente externo de una organización también encuentra nichos que requieren de sus productos o servicios” (Garavito, 2011, p.9).

Así bien, Thompson y Strikland, (1998), establecen que el análisis DOFA “estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas” (p.3). Con relación a lo anterior, el autor Espinoza, (2013) en su blog la matriz de análisis DAFO, afirma que “La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa”. De esta manera, “el principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro” también afirma Espinoza.

Una vez elaborada la matriz DOFA, que enlista los factores internos y externos que influyen en el desempeño de una organización, el siguiente paso es evaluar primeramente la situación interna de la empresa mediante la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI), la cual “es un instrumento para formular estrategias el cual resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas” Según lo afirma Vegueria (p.15). Posteriormente, se evalúan los factores externos mediante la Matriz de

Evaluación de Factores Externos: Matriz (EFE), la cual para David (2003) “permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política gubernamental, legal, tecnológica y competitiva”, citado por (Martínez y Moya, 2017, p.36).

El propósito de la matriz DOFA, según Weihrich (1998), es exigir a los dirigentes el análisis del ambiente de su empresa y proyectar pericias y operaciones, para el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales, Codina (2009) al respecto, propone un procedimiento para generar las estrategias a partir de la información que proporciona la matriz DOFA, y se muestra a continuación, citado por (Villarroel, 2009, p.1xxxvii)

Ahora bien, la matriz denominada como MAFE, desarrolla cuatro tipos de estrategias, de acuerdo con lo propuesto por David (1997). **Estrategias FO**, según Villarroel (2009), “son las de mayor impacto, para generarlas debe pensarse en qué puede hacer la organización para potenciarlas” (p.1xxxix). La pregunta clave propuesta por Codina (2009), para estimular este tipo de estrategias es: “¿Qué se puede hacer para maximizar las fortalezas de manera que sea posible lograr el máximo aprovechamiento de las oportunidades?” citado por (Villarroel, 2009, p. 1xxxviii)

Por otra parte, las **Estrategias DO**, lo que pretenden es superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas. De acuerdo con Fred (2003). La pregunta clave propuesta por (Codina, 2009) para generarlas es “¿Qué se puede hacer para minimizar el impacto negativo que pueden tener las debilidades, en el máximo aprovechamiento de las oportunidades?” citado por (Villarroel, 2009, p. 1xxxviii).

Las **Estrategias FA**, “Aprovechan las fuerzas de la empresa para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas” Fred, (2003) La pregunta clave propuesta por (Codina, 2009) para generar este tipo de estrategias es “¿Qué se puede hacer para minimizar el impacto negativo de las amenazas identificadas en el entorno, mediante el máximo aprovechamiento de nuestras fortalezas?” citado por (Villarroel, 2009, p. 1xxxvii).

Seguidamente, las **Estrategias DA**, “son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno”. Fred (2003). La pregunta clave propuesta por Codina (2009) para generar este tipo de estrategias es “¿Qué se debe hacer

para reducir los efectos negativos que pueden tener las debilidades, ante las amenazas identificadas en el entorno?” citado por (Villarreal, 2009, p. 1xxxviii).

2.4.2 MAPA DE PROCESOS

Se entiende como procesos a la reunión de acciones que relacionadas logran un fin común. (Pool, 2014). Así bien, “El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión de una organización” (Marín 2017, p.36), por su parte, el autor (Rodríguez,2015p.94), afirma que el mapa de procesos, “es una herramienta grafica que diagrama en los niveles los procesos y actividades de la organización con el objeto de comprenderlos, analizarlos y mejorarlos; para crear una mayor satisfacción de los clientes y un mejor rendimiento del negocio”

Según la norma ISO 9001 2015, en su página oficial, el mapa de procesos, es un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” y debe recoger tres tipologías diferentes: Procesos estratégicos, misionales y de apoyo o soporte. Por su parte, Pardo (2006), afirma que un mapa de procesos es una grafía de los procesos de una empresa, es decir, una representación completa de los procesos, no particular de cada uno de ellos (particularmente se pueden figurar mediante flujogramas).

Por otra parte, se afirma que el mapa de procesos no solo es una guía para el trazado de procesos, sino que proporciona una pauta para el aprendizaje continuo y así mantener una mayor eficacia en el desarrollo de los procesos, además se proporciona como herramienta para mantenerse atento a lo largo del camino, siendo esto tan importante como llegar al destino. Earl, Carden, Smutylo, (2002).

2.4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

Un procedimiento “consiste en un ciclo de operaciones que afectan generalmente a diversos empleados que trabajan en sectores distintos, y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un bien o servicio determinado”. (Hernández, 2002, p. 103).

Contar con un manual de procedimientos, “permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y por ende el incremento de la productividad o eficiencia del servicio que se brinde.” Afirma (Ugalde, 2005, p.9). Así bien, Palma (2010), menciona que “el manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación”, citado por (Vivanco, 2017, p.251) . Palma también afirma que el manual de procedimientos es un “documento del sistema de Control Interno, creado para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan en una organización” Palma (2005). citado por (Vivanco, 2017, p.249).

La definición de Diamond (1983) es que el manual es la respuesta de cómo hacer las cosas, o como se entrelazan los procesos de una organización. A estos manuales también se les conocen como manuales de operaciones. Ortega (2009) señala que “un manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones” (p.8). El autor Lazzaro (1995), afirma que los manuales son un medio para comunicar decisiones por parte del área Administrativa, concernientes a Organización políticas y procedimientos. “Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización” (Vivanco, 2017, p.248).

Así bien, “los manuales de procesos y procedimientos incluyen ordenadamente todas las actividades que se desarrollan para una determinada labor, con sus respectivos algoritmos o flujogramas, así como el perfil del producto o servicio resultante y los formularios utilizados como instrumentos de apoyo”. Menciona, (Ugalde,2005, p.9).

Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo “también conocidos como flujogramas son una mezcla de símbolos y explicaciones que expresan secuencialmente los pasos de un proceso, de forma tal que este se comprenda más fácilmente”. (Ortega, 2009 p.2). Calderón y Ortega (2009) señalan que

“se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación, en pocas palabras son la representación simbólica de los procedimientos administrativos” (p.1). Así bien, Ugalde (2005), expone que Los diagramas de flujo son un “elemento de decisión que permite percibir en forma clara y detallada la secuencia de las actividades que deben realizar y posibilita el seguimiento de las operaciones más relevantes con sus respectivos responsables por procesos” (P.13).

El modelo de Diagrama de flujo actualmente conocido es gracias a los ingenieros industriales Frank y Lillian Gilbreth (1930), quienes presentaron el "diagrama de flujo de procesos" en la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME – American Society of Mechanical Engineers). ASME (1947) “adoptó un sistema de símbolos para los diagramas de flujo de procesos derivado del trabajo original de Gilbreth”.

Algunas de las ventajas de la técnica de la diagramación según Franklin (2009), es que estos, “explican las actividades que componen un procedimiento a través de símbolos y textos condensados, Permiten al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar eficazmente sus actividades y Facilitan la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico”. (p.301)

Ahora bien, se expondrá la importancia de los Manuales de Funciones y sus respectivas definiciones.

2.4.4 MANUAL DE FUNCIONES:

Al manual de funciones podemos comprenderlo como un “instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado basados en orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas”, (González, 2012, parr. 1) así también, según Frank y Gilbreth, el Manual de Funciones es un documento formal de las empresas que compila las diferentes funciones en relación con cada puesto de trabajo. Por su parte Múnera, (2002), afirma que el Manual de funciones es la manera de cómo se gestionan mecanismos empresariales que ayuden a potencializar las competencias y capacidades de cada trabajador de las organizaciones de manera inteligente.

Así también, Cárdenas (2015), afirma que “el manual de funciones es una herramienta muy importante de ayuda para las Empresas, porque podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar los procesos en cada uno de los departamentos de la organización” (p.2). en relación con lo que afirma Ríos (2010) al decir que “un manual de funciones se encarga de describir de forma detallada, enfatizando en cada determinada actividad, dicho documento adquiere mucha relevancia para las personas de una organización”, (parr. 1). También es muy importante mencionar que “hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran” afirma (González, 2012, parr. 2)

Para entender con mayor claridad la estructura organizacional que maneja la empresa y las líneas de mando asumidas para el desarrollo de los manuales de funciones, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones.

Organigrama

Según Hernández (1996) se entiende por organigrama a “la representación gráfica de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos” (p.87). Según los autores Ferrel, Hirt, Flores y Ramos (2004), autores del libro *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, el organigrama es una “representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación” (p. 243). Por su parte, Franklin (2004), en su libro *Organización de Empresas*, afirma que el organigrama, “es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen” (p.78) En relación con lo que afirma Fleitman (2000), autor del libro *Negocios Exitosos*, quién define el organigrama como la “representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría”(p.246) Simón Andrade (2005), autor del libro, *Diccionario de Economía*, proporciona la siguiente definición de organigrama, afirmando que es una “Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política. Etc.” (p.448)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 MODALIDAD

El proyecto se realizó teniendo en cuenta un enfoque mixto, entre las ventajas de las metodologías mixtas según Molina, (2010), se encuentran “la facilidad para generar y verificar teorías en un mismo estudio, la posibilidad de obtener inferencias más fuertes y la compensación de las desventajas que existen en las metodologías cualitativas y cuantitativas cuando se utilizan individualmente”.

La metodología cualitativa, “consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos; metodológicamente, los datos cualitativos deben ofrecer profundidad y detalle, y emergen de una descripción y registro cuidadosos.” Patton, (1980), Para la obtención y el manejo de datos, se utilizaron técnicas como entrevistas y encuestas, dirigidas a la gerencia general, administración y a los demás integrantes internos de áreas, evidenciando aquí el soporte de los estudios cualitativos, los cuales según (Baptista, Fernández, & Hernández, R, (2010), p. 7, “pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos”, que hacen parte del paso correspondiente al manejo de datos dentro del diagnóstico organizacional. En este paso se tuvieron en cuenta dos enfoques de diagnóstico Funcional y Cultural.

3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación usado fue descriptivo, el cual “busca llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan

minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. Miró (1994).

3.2 PROCEDIMIENTO PARA LA BÚSQUEDA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio fueron los funcionarios de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, la cual está constituida por 10 integrantes internos, distribuidos de la siguiente manera:

- Área Gerencial: Gerente General- Director Técnico
- Subgerencia: Subgerente- Asesor Científico
- Administración y Contabilidad: Administrador y Contador
- Facturación y Ventas: 2 Auxiliares Administrativos, 1 Coordinador Operativo
- Logística y Bodega: Aux. Logística y Aux Transporte
- Servicios Generales: Auxiliar de Servicios Generales

Cabe decir que los cargos de gerencia y director técnico, los realiza la misma persona, al igual que los cargos de subgerencia y asesor científico.

3.2.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.2.2.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Fase 1 Encuesta:

La encuesta se realizó a los funcionarios internos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur de la ciudad de Pasto, a excepción del Gerente, con el fin de establecer datos que determinen la importancia de la distribución entre el personal y constante actualización de los Manuales de Procesos, procedimientos y funciones de la empresa, mediante un enfoque en la estructura organizacional y líneas de mando, que dan peso al desarrollo del Diagnóstico Organizacional de la empresa. Los Cargos de Subgerente y Asesor Científico, los realiza la misma persona, es decir se encuestaron un total de 9 personas, ya que las preguntas de la encuesta realizada están más enfocadas a conocer quién es el jefe inmediato y a los niveles de mando internos de la empresa, por lo que tampoco se tuvieron en cuenta los cargos externos referidos a: Revisor Fiscal, Asesor Jurídico y Asesor Biomédico.

Fase 2 Entrevista:

Se propusieron 12 preguntas a Administración y 11 preguntas a Gerencia, relacionadas con temas de dirección, Proyección y Posicionamiento actual de la empresa Laboratorios Louis Pasteur. Las preguntas se plantearon por separado a los señores Andrés F. Molineros N. (Gerente General) y Marisol Calvachi A. (Administradora), con la intención de obtener datos relevantes para el estudio de las matrices PCI y POAM, como herramientas para el posterior análisis DOFA, en dirección al desarrollo del Diagnóstico Organizacional Actual de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S, siendo uno de los objetivos específicos del presente trabajo. Para el análisis de las Entrevistas se utilizó la Matriz de Categorías como herramienta principal.

Fase 3 PCI: perfil de capacidades internas

Con el PCI se busca examinar cinco categorías:

1. La capacidad directiva.
2. La capacidad competitiva (de mercadeo).
3. La capacidad financiera.
4. La capacidad tecnológica
5. La capacidad de talento humano.

calificación capacidad	GRADO			GRADO			IMPACTO		
	Debilidades			fortalezas					
	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
1.Directiva									
2. competitiva									
3.financiera									
4. tecnológica									
5.talento humano									

Ilustración 3 Plantilla Matriz PCI perfil de capacidades internas

Fuente: Serna 2003, Gerencia Estratégica

El perfil de fortalezas y debilidades se representa gráficamente mediante la calificación de la fortaleza o debilidad con relación a su grado en la escala de Alto (A), Medio (M), y Bajo (B), para luego ser valorada con respecto a su impacto en la escala de Alto (A), Medio (M), y Bajo (B). Cada empresa es distinta, por lo tanto, las preguntas que se formulan están realizadas de acuerdo con las características que la empresa ha encontrado relevantes.

Fase 4 POAM perfil de oportunidades y amenazas del medio

Este método permitió identificar amenazas y oportunidades de una organización. La metodología para su elaboración es la siguiente:

1. Obtención de información primaria y secundaria de entrevistas y encuestas realizadas.
2. Identificación de las oportunidades y amenazas.
3. Priorización y calificación de los factores externos.
4. Calificación del impacto.
5. Elaboración del POAM.

En la siguiente tabla se exponen los aspectos externos que se pueden constituir en amenazas u oportunidades para la empresa en cuanto a su capacidad directiva. Esto se evidencia mediante observación a otras empresas de similares características:

FACTORES	GRADO			GRADO			IMPACTO		
	Amenazas			oportunidades					
	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Tecnológicos									
económicos									
políticos									
geográficos									
sociales									

Ilustración 4 Plantilla Matriz POAM, perfil de oportunidades y amenazas del medio

Fuente: Serna 2003, Gerencia Estratégica, p.124.

Fase 5 DOFA Esta matriz permite determinar qué tan competitiva es la empresa frente a los competidores y cuan capacitada esta para desempeñarse en el mercado. Es un complemento de la matriz PCI y la matriz POAM. “El análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa”. (Serna, 2001, p. 143)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ENUMERAR OPORTUNIDADES CLAVE	ENUMERAR AMENAZAS CLAVE
FORTALEZAS	DEBILIDADES
ENUMERAR FORTALEZAS CLAVE	ENUMERAR DEBILIDADES CLAVE

Ilustración 5 Matriz Dofa
Fuente: Serna 2003 Gerencia Estratégica p, 144

Fase 6 Matriz EFI

PASO 1: Lista de Fortalezas y Debilidades:

Se debe preparar una lista de aquellos factores que participen en mayor grado de la gestión empresarial. Se incluyen fortalezas y debilidades, asignando a los mismos un porcentaje representativo de la incidencia en del factor elegido. Es importante que, al momento de la redacción, se debe ser lo más específico posible. Puedes utilizar datos para basarte en ellos y de esta forma, asignar prioridades y clasificarlos por su grado de importancia. Para la evaluación, utilice un total de 10 a 20 factores.

PASO 2: Asignar Valores:

Una vez definidas las fortalezas y las debilidades, se asigna los valores que vayan de 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante) a cada factor. La sumatoria de todos los valores debe ser igual a 1.0

El porcentaje adjudicado a un factor indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Se incluirán aquellos factores de mayor repercusión en el desempeño de la empresa, los cuales llevarán el peso más alto, cuyo total sumará la unidad.

PASO 3: Se Asignan las Calificaciones:

Posteriormente, se asigna las calificaciones. Según que por cuanto el factor represente una debilidad mayor (calificación 1), una debilidad menor (calificación 2), una fortaleza menor (calificación 3) o una fortaleza mayor (calificación 4).

PASO 4: Definir la Calificación Ponderada:

Seguidamente, se debe definir la calificación ponderada mediante la multiplicación del peso de cada factor por la calificación que le corresponda para determinar un valor ponderado para cada variable. Esto se debe hacer por cada factor, para determinar una calificación ponderada para cada variable.

PASO 5: Determinar el Valor Ponderado:

Determina el valor ponderado sumando el valor final de cada factor para así determinar u obtener el valor total ponderado. Dicho esto, sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyan en una matriz EFI, el total ponderado puede expresarse de un mínimo de 1 a un máximo de 4. Es decir, la calificación promedio será de 2.5. Entonces, los totales ponderados por debajo del promedio caracterizarán a las empresas débiles en lo interno, mientras que las calificaciones por arriba indicarán una posición interna fuerte.

Fase 7 Matriz EFE

PASO 1: Lista de Oportunidades y Amenazas

Elabore una lista de los factores externos. Incluya un total de diez a 20 factores, tanto oportunidades como amenazas, que afecten a la empresa y a su sector. Haga primero una lista de oportunidades y después de las amenazas. Sea lo más específico posible, usando porcentajes, índices y cifras comparativas.

PASO 2: Asignar Valores

Asigne a cada factor un valor que varíe de 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante). El valor indica la importancia relativa de dicho factor para tener éxito en el sector de la empresa. Las oportunidades reciben valores más altos que las amenazas, pero estos también pueden recibir valores altos si son demasiado adversas o severas. Los valores adecuados se determinan comparando a los competidores exitosos con los no exitosos, o bien analizando el factor y logrando un consenso de grupo. La suma de todos los valores asignados a los factores debe ser igual a 1.0.

PASO 3: Asignar Calificaciones

Asigne una clasificación de uno a cuatro a cada factor externo clave para indicar con cuanta eficacia responden las estrategias actuales de la empresa a dicho factor, donde cuatro corresponde a la respuesta es excelente, tres a la respuesta está por arriba del promedio, dos a la respuesta es de nivel promedio y uno a la respuesta es deficiente. Las clasificaciones se basan en la eficiencia de las estrategias de la empresa; por lo tanto, las clasificaciones se basan en la empresa, mientras que los valores del paso dos se basan en el sector. Es importante observar que tanto las amenazas como las oportunidades pueden clasificarse como uno, dos, tres o cuatro.

PASO 4: Determinar Calificaciones Ponderadas.

Multiplique el valor de cada factor por la clasificación para determinar un valor ponderado.

PASO 5: Determinar el Valor Ponderado

Sume los valores ponderados de cada variable para determinar el valor ponderado total de la empresa.

Sin importar el número de oportunidades y amenazas clave incluidas en una matriz EFE, el valor ponderado más alto posible para una empresa es de 4.0 y el más bajo posible es de 1.0. Este valor, indica que una empresa responde de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en su sector; en otras palabras, las estrategias de la empresa aprovechan

en forma eficaz las oportunidades existentes y reducen al mínimo los efectos adversos potenciales de las amenazas externas. Un puntaje total de 1.0 significa que las estrategias de la empresa no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas.

Fase 8 Matriz MAFE

El procedimiento para elaborar una matriz MAFE incluye los siguientes pasos:

1. Integrar una lista de las oportunidades claves.
2. Integrar una lista de amenazas claves.
3. Integrar una lista de las fuerzas internas.
4. Integrar una lista de las debilidades internas.
5. Adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas registrando las estrategias FO resultantes en la celda adecuada.
6. Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas, registrando las estrategias DO en la celda adecuada.
7. Adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas registrando las estrategias FA en la celda adecuada.
8. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas registrando las estrategias DA en la celda correspondiente.

3.2.2.2 MAPA DE PROCESOS

Para elaborar el mapa de procesos ISO 9001 se debe seguir una metodología sencilla que parte de la misión y la visión de la organización, de los clientes y/o usuarios y de las necesidades y expectativas de estos. Tras ello se identifican los procesos y se organizan en el mapa de procesos ISO 9001, según la página oficial de ISO 9001:2015.

Definición de misión y visión

Previamente al desarrollo del mapa de procesos ISO 9001 debe definirse tanto la misión como la visión de la organización.

Debemos de entender la Misión como la razón de ser de la organización. Esta se comunica mediante una oración que define el propósito fundamental de su existencia, estableciendo,

en su caso, la diferencia en relación con otras organizaciones. Debe entenderse la Visión como una apreciación idealizada de lo que sus miembros desean de la organización en el futuro. ISO 9001:2015.

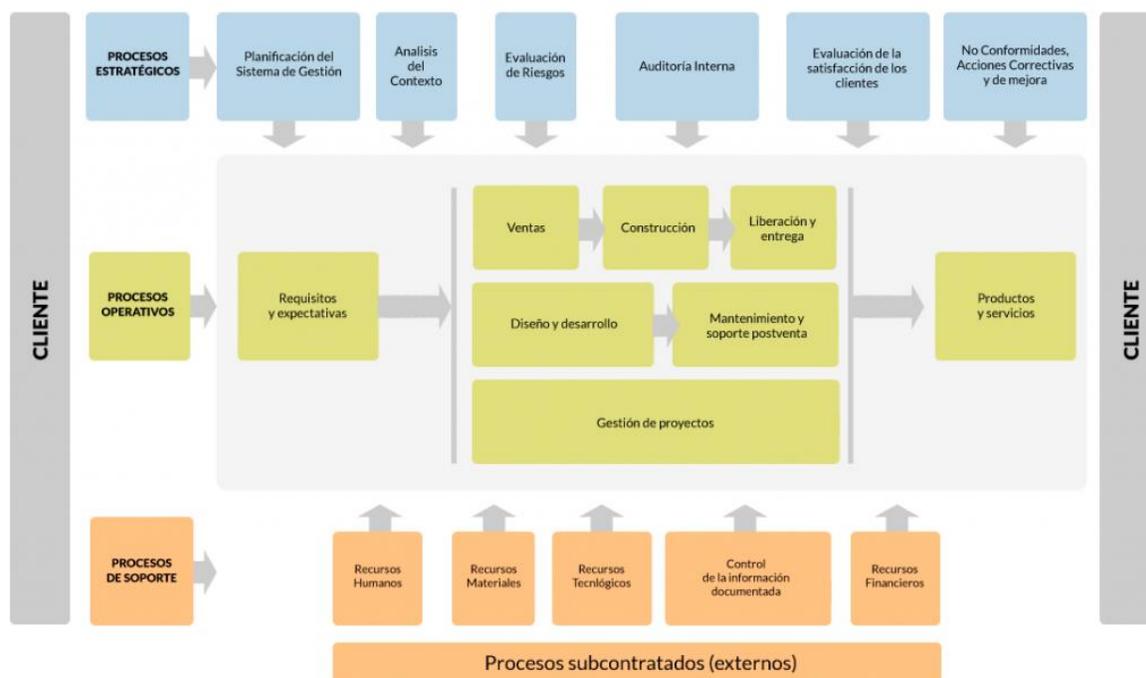


Ilustración 6 Modelo de Mapa de Procesos según ISO 9001
Fuente: ISO 9001:2015

Grupos de interés, clientes y usuarios

Cuando por fin hemos definido la Misión y la Visión, el siguiente paso para el desarrollo del mapa de procesos ISO 9001 es identificar los grupos de interés, clientes y usuarios. Por grupo de interés entendemos a todas aquellas personas que tienen interés en una organización, sus actividades y logros. Entre ellos incluiremos a los clientes, los proveedores, los trabajadores, los accionistas, los propietarios, y la Administración. Por cliente o usuario se entiende a toda aquella persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Posteriormente se clasificó cada proceso en procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, en base a la actividad principal de la empresa, encontrada en la misión. Debemos conocer en que consiste cada una de las tipologías de los diferentes procesos según la Página oficial ISO 9001:2015:

Procesos estratégicos

Aquellos procesos que se encuentran vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a todos los procesos de planificación y los que se considere que están ligados a los factores clave y estratégicos.

Procesos operativos

Procesos se encuentran ligados de forma directa con la realización del producto o servicio, hablamos de procesos en línea. Normalmente ocupan el bloque central en un mapa de procesos y este sí que difiere dependiendo de la actividad que se trate.

Procesos de soporte o apoyo

Como aquellos procesos que ofrecen soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a todos los procesos que están relacionados con los recursos utilizados y las mediciones realizadas.

3.2.2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Finalmente, al desarrollo terminante de los manuales de procesos y procedimientos, se tuvieron en cuenta los aspectos a continuación, sabiendo que “cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es necesario definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos”, Según la guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos (2004):

1.-Delimitación del procedimiento

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde termina?

2.- Recolección de la Información

Las técnicas que usualmente se utilizaron para recabar la información necesaria son:

- a) Entrevista directa.
- b) Observación de campo.

3.- Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento

Estudio de cada uno de los elementos de información que se integraron durante la recolección de información, tomando como base el diagnóstico organizacional realizado previamente, el cual reflejó la realidad operativa actual.

4.- Análisis del Procedimiento

Uso de la técnica de los puntos que se presenta a continuación:

- a) **Eliminación** todo lo que no sea absolutamente necesario, por medio del estudio y análisis de cada uno de los procesos llevados a cabo en la empresa Laboratorios Louis Pasteur.
- b) **Combinación** eliminación de algunos detalles, que se podían entrelazar para formar un solo paso.
- c) **Cambio** determinación de si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad puede simplificar el trabajo.
- d) **Mejora** Rediseño, para la actualización de los manuales de procesos procedimientos y funciones de Laboratorios Louis Pasteur, se implementó el campo de las Políticas o Normatividad a tener en cuenta para el desarrollo de cada proceso, además se diseñaron flujogramas que anteriormente no existían, los cuales explican de forma más clara cada procedimiento laboral.
- e) **creación** y diseño de nuevos procesos y procedimientos que no estaban documentados.

Contenido del Manual de Procedimientos

Para la actualización de los manuales de procesos y procedimientos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, se tuvieron en cuenta los siguientes puntos, de acuerdo con el documento “Manuales de Procedimientos y Diagramas de Flujo de la Administración de Archivos” Ugalde (2005).

1. Identificación: Contiene la siguiente información:

1.1 Logotipo de la organización.

1.2 Nombre de la organización.

1.3 Nombre de la unidad o sección (si es específico).

1.4 Lugar y fecha de elaboración.

1.5 Unidades responsables de la elaboración, revisión y autorización.

1.6 Clave de la forma. Primero las siglas de la organización, siglas de la unidad donde se utiliza el manual y por último el número de la forma.

2. Objetivos: Propósitos específicos que se pretende cumplir con el manual.

3. Área de aplicación o alcance: Esfera de acción que cubre el manual.

4. Responsables: Unidad administrativa y/o puestos que intervienen en los procedimientos en todas y cada una de las fases.

5. Políticas o normas de operación: Criterios o lineamientos necesarios para ejecutar lo descrito.

6. Procedimientos: (descripción de operaciones), Presentación secuencial por escrito de cada una de las operaciones que se realizan para un determinado procedimiento.

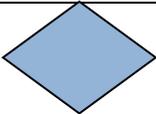
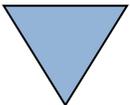
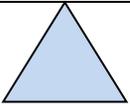
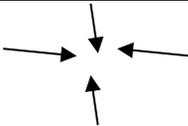
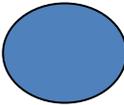
7. Diagramas de flujo:

7.1 Procedimiento para Diagramar

Para representar un algoritmo se puede recurrir a un método gráfico, en el cual cada uno de los pasos a seguir está representado por un símbolo acorde al tipo de instrucción que se debe ejecutar. Los símbolos se enlazan entre sí por medio de flechas que indican desde y hacia dónde va el flujo de la información, es decir, el orden lógico en que deben ejecutarse las instrucciones, tal como lo expresa Ugalde (2005). Seguidamente, se muestra la simbología básica para el diseño y el tipo de plantilla clásica que se emplea.

Tabla 1. Simbología Diagrama de Flujo

Fuente Simbología Ansi

<i>FUNCIÓN</i>	<i>SÍMBOLO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
Entrada / Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa “sacar del archivo” o des almacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.
Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Conector		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.

Externo		
Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica dónde comienza y dónde termina el algoritmo.
Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
Cinta Magnética		Representa una cinta magnética de grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente.

8. Glosario de términos.

Lista general de conceptos de carácter técnico o muy específicos relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales. Son de índole global.

3.2.2.4 MANUAL DE FUNCIONES

Para realizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, utilizando la Guía para Establecer o Modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales. Función pública de Colombia (2015), se partió de:

- Políticas y funciones de la empresa.
- Estructura organizacional
- Procesos definidos (estratégicos, misionales, de apoyo) para el cumplimiento de las funciones y el logro de los objetivos.
- Personal

El manual específico de funciones y de competencias laborales debe contener:

1. Identificación y ubicación del empleo.

2. Contenido funcional: que comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo.
3. Conocimientos básicos o esenciales.
4. Competencias Comportamentales.
5. Requisitos de formación académica y experiencia.

Pasos que se siguieron para ajustar, modificar y actualizar el manual

1. Identificación del nivel jerárquico del cargo: Determinación del nivel jerárquico al cual pertenece el cargo, de acuerdo con la estructura organizacional
2. Identificación de la denominación del cargo: Nombramiento o denominación del cargo, según se encuentra previsto en el acto administrativo que establece o ajusta la empresa Laboratorios Louis Pasteur.
3. Identificación del Código, según el código de clasificación internacional uniforme de ocupaciones C.I.U.O.
4. Ubicación de cada empleo, señalando el nombre de la dependencia.
5. Identificación del jefe inmediato, quien ejerce la supervisión directa frente al cargo del que se describen funciones y competencias laborales.
6. Descripción del propósito principal del empleo Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza.
7. Descripción de las funciones esenciales del empleo Corresponde a la descripción de las funciones necesarias para el cumplimiento del propósito principal del empleo.
8. Descripción de los conocimientos básicos o esenciales: saberes que debe poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del empleo para realizar las funciones esenciales tales como: teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos.
9. Competencias comportamentales: Identificación de las competencias comportamentales que debe poseer quien sea llamado a desempeñar el empleo, de acuerdo con la naturaleza funcional del empleo.

10. Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia, tomando como base las funciones principales del puesto, se establecieron los requisitos de: formación académica, certificaciones, conocimientos, experiencia

Finalmente, Una vez que se contó con la propuesta de actualización de los manuales de procesos, procedimientos y funciones para la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S., se sometió a una revisión final por parte de las Directivas de la Empresa, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, este completa y corresponda a la realidad, además de la comprobación de que no contenga contradicciones o deficiencias, para que posteriormente se efectuara la respectiva aprobación de las autoridades correspondientes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

El presente resultado se obtuvo con base al objetivo planteado referente a analizar la situación actual de la empresa, con el fin de definir el estado de su organización administrativa, por medio de un diagnóstico organizacional actual. Los datos presentados se obtuvieron a través de encuestas y entrevistas previamente realizadas a los funcionarios internos de la empresa LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.

4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1.1.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Para analizar la estructura organizacional de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S Se efectuó al personal una encuesta, la cual está dividida por objetivos, con el propósito de conocer el estado actual de la estructura en aspectos básicos, para definir claramente el tipo de autoridad, así como las unidades de mando y delegación de tareas; para así proceder a enunciar las necesidades inmediatas de la misma, y tenerlas en cuenta para la implementación del diagnóstico organizacional.

Tabla 2 Tabulación Encuestas

Nota: Tabulación de Encuestas a Empleados Laboratorios Louis Pasteur, 2019 por: Angie Narváez.

Tabulación de encuestas personal interno				
Respuesta Encuesta				
	SI	NO	A VECES	
1.	8	1	0	Análisis de estructura organizacional a través de niveles jerárquicos
2.	6	2	1	
3.	5	3	1	
4.	0	7	2	
5.	9	0	0	
6.	8	1	0	
7.	9	0	0	
8.	8	0	1	Análisis de estructura organizacional a través de áreas funcionales
9.	4	0	5	
10.	5	0	4	
11.	4	2	3	
12.	9	0	0	
13.	2	2	5	
14.	7	2	0	Análisis de plan estratégico para determinar su incidencia
15.	9	0	0	Análisis y descripción de puestos de trabajo
16.	0	1	8	
17.	8	0	1	Análisis de estructura organizacional a través de áreas funcionales
18.	1	6	2	
19.	7	0	2	

Para el desarrollo de las encuestas participaron cada uno de los empleados internos de la empresa a excepción del Gerente, en búsqueda de indagar los aspectos a continuación que determinarían datos importantes para la construcción del Diagnóstico Organizacional, primer objetivo general del presente trabajo. La encuesta reposa en los anexos. A continuación, se exponen los resultados de las encuestas:

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S, A TRAVÉS DE LOS NIVELES JERARQUICOS.

Pregunta: ¿Conozco quien es mi jefe inmediato?



Ilustración 7 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 1.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 89 % de los funcionarios de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, coinciden en que conocen quién es su jefe inmediato, sin embargo, el 11 % manifestó no conocerlo, lo que indica que este 11 % no tiene claro el organigrama empresarial.

Pregunta: ¿Mi jefe inmediato me mantiene informado?

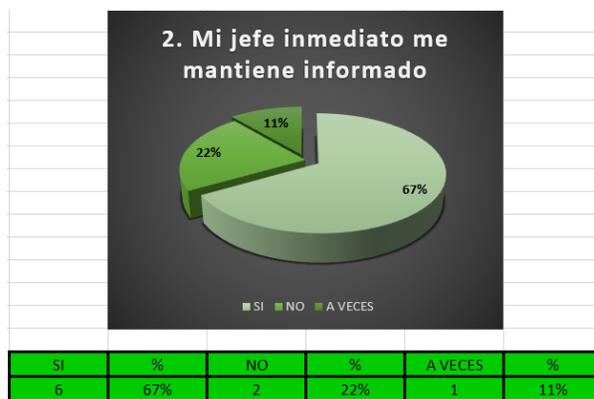


Ilustración 8 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 2.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 67 % de los funcionarios de Laboratorios Louis Pasteur, considera que su jefe lo mantiene informado de los diferentes acontecimientos relacionados con su cargo en la empresa, lo que indica la buena comunicación existente en las líneas de mando, y el 22 % indicó que solo “a veces”.

Pregunta: ¿Además de mi jefe tengo que rendir cuentas a otras personas dentro de la organización?

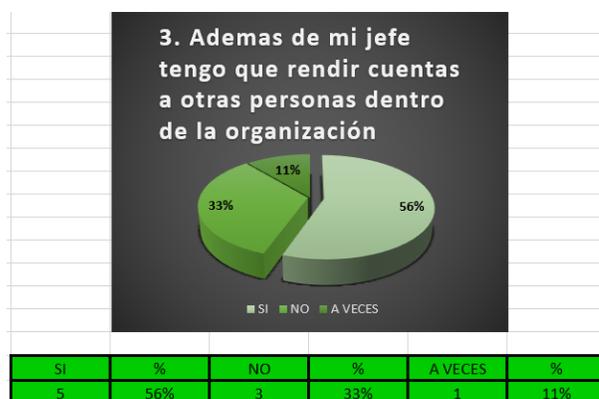


Ilustración 9 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 3.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 56 % coincide con que además de su jefe inmediato, tiene que rendir cuentas a otras personas dentro de la organización, el 33% respondió que no y el 11 % afirma que “a veces”, lo que evidencia falta de sistemas de envío de información, característica de organizaciones con estructuras jerárquicas fuertes, verticales y autoritarias.

Pregunta: ¿Tengo autonomía para tomar decisiones relevantes sobre mi trabajo?

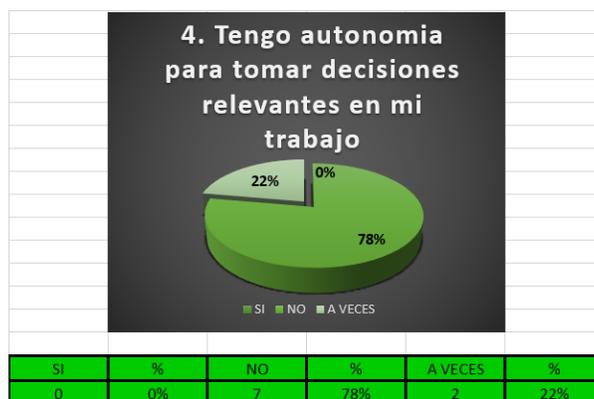


Ilustración 10 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 4.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 78% afirma no tener autonomía para tomar decisiones relevantes sobre su trabajo, y el 22% menciona a veces tenerla, lo que supone que la toma de decisiones se encuentra centralizada y hay muy poca delegación tanto de autoridad como de responsabilidad además deja entrever que la alta gerencia tiene casi absoluto control sobre la información.

Pregunta: ¿Tengo claridad sobre la forma en que está dispuesta la jerarquía o los niveles jerárquicos de la empresa?

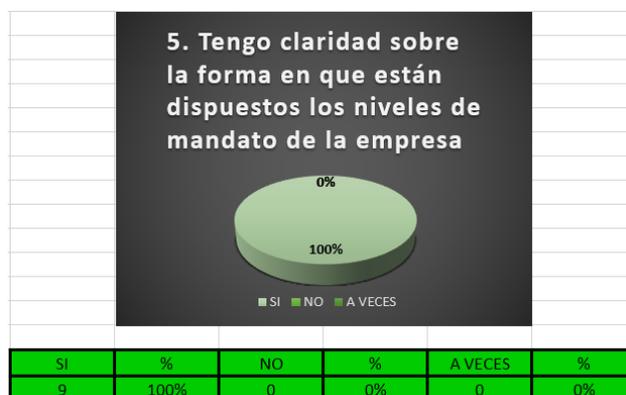


Ilustración 11 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 5.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 100% de los funcionarios afirman tener claridad sobre la forma en que están dispuestos los niveles de mandato de la empresa, lo que da a entender que posee una estructura organizacional fuerte y definida.

Pregunta: ¿Conozco y entiendo claramente las líneas de autoridad en la empresa?

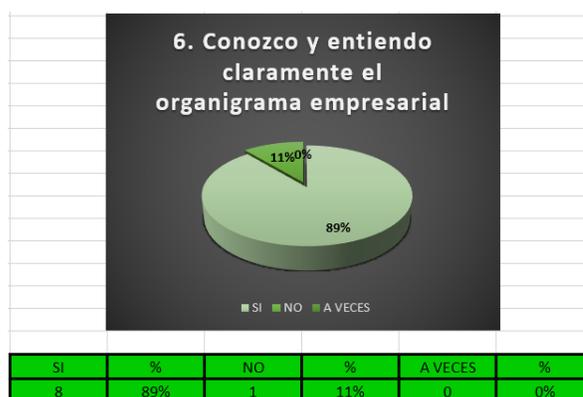


Ilustración 12 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 6.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 89% coincide en conocer y entender claramente el organigrama empresarial, el 11% No, sin embargo, funcionarios de años de labor en la empresa, expresan que tienen conocimiento del

antiguo organigrama, más no del actual, lo que implica que, a pesar de conocer y entender claramente las líneas de autoridad al interior de la empresa, no tiene claridad sobre la ubicación de su cargo en el organigrama organizacional.

Pregunta: ¿Recibo y tengo acceso a la información sobre aquello que me afecta en el trabajo?



Ilustración 13 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 7.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 100% de los funcionarios afirma recibir y tener acceso a la información sobre aquello que le compete directamente en el trabajo, esto denota la buena comunicación a nivel interno que presenta la empresa, lo cual genera un normal funcionamiento entre áreas y niveles jerárquicos.

A continuación, se expone un análisis a los niveles jerárquicos de Laboratorios Louis Pasteur SAS, de acuerdo con los resultados de la encuesta y mediante una observación realizada a cada aspecto organizacional.

ANÁLISIS

El presente análisis, sirvió como insumo para el desarrollo de los resultados de diagnóstico organizacional, en búsqueda de la reevaluación y rediseño del organigrama empresarial a uno de carácter Funcional que especifique y exponga la funcionalidad de cada uno de los puestos de trabajo y su organización, en dirección a la actualización de los manuales de procesos, procedimientos y Funciones de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

Las líneas de autoridad de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, se mantienen claras, esto sucede debido a la existencia de un liderazgo formal y una estructura organizacional establecida, sin embargo existen nuevos cargos que no están determinados en el diseño, por

lo que resulta urgente y necesario instaurar un organigrama de carácter funcional que especifique ocupaciones de cada laborador, de esto último, evidencia que la jerarquización de la empresa por grado de importancia y por rango, a pesar de estar bien distribuida, no está presente en los parámetros establecidos de líneas de autoridad, para superar estas barreras a la delegación, se debería permitir a los subordinados encontrar sus propias soluciones y aprender de sus errores, ya que a pesar de que los funcionarios afirman conocer quién es su jefe inmediato, la mayoría concuerda que este, es siempre el gerente, lo cual evidencia la falta de conocimiento del organigrama empresarial dentro de la sociedad, por lo que resulta necesario reevaluar la información del organigrama y divulgarlo entre los funcionarios, para que estos tengan presente las líneas de mando acertadas.

Los trabajadores también afirman que su jefe los mantiene informados de los diferentes acontecimientos relacionados con su cargo, lo que evidencia la comunicación de forma descendente, que se presenta en las líneas de autoridad, ya que los altos mandos siempre se esmeran por mantener informadas a las diferentes áreas laborales en cuanto a anomalías o noticias referentes a cada función. Para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha con su justa medida. La mayoría de los funcionarios coinciden con que además de su jefe inmediato, tienen que rendir cuentas a otras personas dentro de la organización, lo que sigue evidenciando la falta de sistemas de envío de información que es característico de organizaciones con estructuras jerárquicas fuertes, verticales y autoritarias.

La cadena de mando no solo establece la jerarquía de responsabilidad de gestión o de rendición de cuentas, sino que también las líneas de comunicación, las cuales se presentan confusas para los funcionarios, además del poder o liderazgo en la toma de decisiones de la empresa, una cadena de mando apropiada, asegura que cada tarea, a cada puesto de trabajo y cada departamento tienen una persona que asume la responsabilidad del desempeño de ellas y en la empresa, la mayor parte de los trabajadores dice no tener autonomía para tomar decisiones relevantes sobre su trabajo, lo que evidencia, una toma de decisiones centralizada, la cual puede ser más consistente y con una visión más amplia, pero vuelven la gestión menos ágil y más dependiente del Gerente; Pese a esto, la totalidad de los trabajadores,

afirman tener claridad sobre la forma en que están dispuestos los niveles de mandatos en la empresa, y la mayoría coincide en conocer y entender claramente el organigrama empresarial.

Después de analizar detenidamente la estructura organizacional y mirando los resultados de las encuestas podemos decir que el tipo de autoridad que predomina en la empresa es claramente FORMAL- LINEAL ya que el Gerente General tiene el poder y la autoridad total sobre las funciones de la empresa y sus trabajadores. La autoridad formal es aquella que se recibe de un jefe superior para ser ejercida sobre otras personas o subordinados, este tipo de autoridad debe constituir necesariamente una cadena que, en último término, descansa en la persona (física o moral) de quien se deriva toda la autoridad de la empresa. La autoridad Formal, se deriva en dos tipos: lineal y funcional, de aquí que la lineal se debe al hecho de que entre el superior y los subordinados existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad.

ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S A TRAVES DE LAS AREAS FUNCIONALES.

Pregunta: ¿Distingo claramente las áreas dentro de la organización?



Ilustración 14 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 8.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 89 % afirma distinguir claramente las áreas dentro de la organización, el 11 % expone que a veces, lo que evidencia organización administrativa enfocada en métodos de departamentalización, haciendo referencia a la sectorización de los objetivos, actividades, procesos, personal y recursos de la organización.

Pregunta: ¿Existe planificación y programación de los trabajos en la empresa?



Ilustración 15 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 9.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 56% expresa que no existe planificación y programación en los trabajos de la empresa, el 44% considera que sí, lo que implica falta de cronograma de actividades planeado y ordenado para aumentar productividad laboral, lo que genera desmotivación, estrés y ansiedad, conflictos personales, mala delegación, entre otras problemáticas.

Pregunta: ¿Conozco la forma en que se coordinan los trabajos en la empresa?



Ilustración 16 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 10.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 56 % de los funcionarios asegura conocer la forma en que se coordinan los trabajos en la empresa, el 44 % coincide con que a veces, lo que evidencia orden organizacional, división de trabajo y especialización por áreas.

Pregunta: ¿Tengo responsabilidad sobre el trabajo de otros?



Ilustración 17 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 11.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 44% de los funcionarios, afirma tener responsabilidad sobre el trabajo de otros, el 33% asegura que solo a veces y el 22% coincide en que no tiene esta responsabilidad, lo que evidencia que la comunicación y el apoyo mutuo dentro de la organización es un punto importante para el correcto desarrollo de las funciones diarias, supervisar que los trabajos estén correctamente desarrollados minimiza posibles errores.

Pregunta: ¿Conozco a donde debo acudir cuando tengo un problema en mi trabajo



Ilustración 18 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 12.
Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 100% de los funcionarios afirma conocer a donde debe acudir cuando tiene dificultades o un problema en su trabajo, lo que reafirma la buena comunicación empresarial y el compañerismo entre trabajadores que repercuten no solo a la satisfacción personal del trabajador, sino también a la productividad de la empresa.

Pregunta: ¿Hago sugerencias a la administración y ésta a su vez las toma en cuenta?

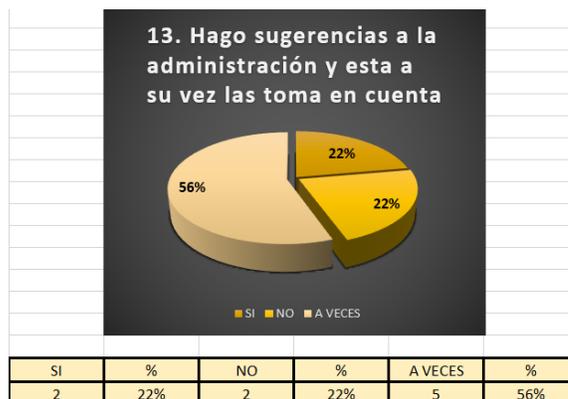


Ilustración 19 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 13.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 56% está de acuerdo en que solo a veces se hacen sugerencias a los administrativos y esta a su vez las toma en cuenta, el 22 % afirma que esto no se da y el otro 22% afirma que sí se toman en cuenta sus sugerencias, la totalidad de los funcionarios tiene en cuenta que la decisión final recarga completamente sobre el área Gerencial.

Pregunta: ¿La comunicación dentro de la empresa se da de forma descendente, es decir el gerente tiene el control completo sobre la delegación de tareas, plazos de proyectos, etc.?



Ilustración 20 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 17.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 89% de los funcionarios, están de acuerdo con que la comunicación dentro de la empresa se da de forma descendente, es decir que el gerente tiene el control sobre la delegación de tareas, plazos de proyectos, etc...el 11 % opina que solo a veces, evidenciando que la información y los mensajes fluyen hacia abajo a través de la cadena de mando formal.

Pregunta: ¿Los trabajadores son invitados a participar en cada paso del proceso de mandato?



Ilustración 21 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 18.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 67 % de los funcionarios, coincide en que los trabajadores no son invitados a participar en cada caso del proceso de mandato, el 22 % afirma que solo a veces y el 11 % restante respondió que sí, evidenciando una vez más la centralización como toma de decisiones en la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

Pregunta: ¿Dos miembros de la organización, cuyos puestos están al mismo nivel, ¿intercambian información importante?



Ilustración 22 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 19.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 78 % de los funcionarios, coincide o está de acuerdo con que dos o más miembros de la organización, cuyos puestos se encuentran al mismo nivel de jerarquía, intercambian información importante y solo el 22 % restante asegura que no es así, estos porcentajes reflejan la comunicación empresarial, incentivando la productividad y las buenas relaciones, en pro de la misión y visión corporativa.

ANÁLISIS

Los Resultados de este análisis están enfocados a la obtención de datos para el desarrollo del objetivo en dirección al diseño de propuesta de actualización de manuales de procesos y procedimientos de la empresa, por medio de datos que ayudarán a esclarecer la funcionalidad en las actividades y la relación de participación de cada uno de los cargos para plasmarlos en el objetivo del mapa de procesos y/o actividades.

La mayoría de los funcionarios de Laboratorios Louis Pasteur, afirman distinguir claramente las áreas dentro de la organización, lo cual expone la adecuada organización por áreas que maneja la compañía, estando dividida en Área Gerencial, Administrativa y Financiera, Ventas y Facturación, Asesoría Científica, Logística y Bodega, y Servicios Generales, lo que expone métodos de departamentalización presentados, haciendo referencia a la sectorización de los objetivos, actividades, procesos, personal y recursos de una organización a través de la aplicación de la división de trabajo y la especialización. De acuerdo con Fayol, el acto de coordinar, agrupa todas las actividades de la empresa para hacer posible tanto su funcionamiento, como su éxito, ya que la mayoría asegura conocer la forma en que se coordinan los trabajos en la empresa, pese a esto, menos de la mitad expresa tener responsabilidad sobre el trabajo de otros, sin embargo esto plasma que en la empresa no existe el individualismo, sino que por el contrario, están en pro de cumplir con los objetivos de la empresa, expresando compañerismo con un fin común.

La comunicación y el apoyo mutuo dentro de la organización es un punto importante para el correcto desarrollo de las funciones diarias, supervisar que los trabajos estén correctamente desarrollados minimiza posibles errores. Por otra parte, la mayoría de los funcionarios expresa que no existe una programación y planificación en los trabajos de la empresa, esto se presenta porque se exhiben inconvenientes a última hora, que generan un cambio en los cronogramas de trabajo empresarial como viajes de último momento para el área de asesoría científica, sin una previa planeación, esta falta de programación involucra que, los trabajadores de las áreas puedan presentar estrés y ansiedad, descontrol de horarios, desequilibrio personal, conflictos personales, mala delegación, falta de creatividad e innovación, falta de visión falta de rumbo y desmotivación en algunos casos.

La totalidad de los funcionarios afirma conocer a donde acudir, cuando tiene dificultades en el desarrollo de su trabajo, lo que reafirma el compañerismo y comunicación laboral, sin embargo, estas líneas de comunicación no rectifican las correctas presentadas en el organigrama empresarial. Por otra parte, más de la mitad de los funcionarios afirma que solo a veces realiza sugerencias a la administración y esta a su vez las toma en cuenta, lo que evidencia que a pesar de la iniciativa en los funcionarios para solucionar problemas, o proponer soluciones, existe una toma de decisiones centralizada, en donde expresan falta de autonomía ante el área gerencial porque es aquí donde se toman las decisiones finales para toda la organización, siendo así que la toma de decisiones es tema total gerencial, de esta manera, la mayoría de los funcionarios están de acuerdo con que la comunicación dentro de la empresa se presenta de forma descendente, es decir que el gerente tiene el control sobre la delegación de tareas, plazos de proyectos, etc.

La comunicación descendente sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados, uno de los propósitos más comunes es proporcionar instrucciones suficientes y específicas de trabajo, por esto la importancia de implementar manuales de procesos, procedimientos y funciones actualizados, que esclarezcan ocupaciones y su determinada manera de llevarlas a cabo. La efectividad del mensaje de gerencia, se debe a la claridad de este, los medios para transmitirlo, el tamaño de la organización, la percepción de cercanía con el emisor, entre otros tipos de situaciones, sin embargo, el gerente ha buscado implementar otros tipos de comunicación como la ascendente, por el crecimiento empresarial que está presentando Laboratorios Louis Pasteur en el último año, este tipo de comunicación, ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados, hasta los superiores.

La comunicación es una parte muy importante del trabajo en un entorno empresarial, exponiendo y expresando de todas las áreas funcionales, las deficiencias o problemas presentados en las diferentes actividades laborales realizadas, esto con el fin de incentivar la comunicación en la compañía para minimizar errores y aumentar productividad, puesto que actualmente los funcionarios coinciden con que no son invitados a participar en cada caso del proceso de mandato y no se sienten parte del transcurso de toma de decisiones.

Finalmente, la mayor parte de los funcionarios, coincide o está de acuerdo con que se intercambia información importante con los demás miembros de la organización, cuyos puestos se encuentran al mismo nivel o área funcional, lo cual incentiva en la productividad de los trabajadores, ya que evidencia la buena relación que existe entre los niveles jerárquicos, según un estudio en México, del blog online “universia” (Marzo, 2019), el 46 % de los trabajadores considera que para sentirse feliz y productivo en el entorno laboral, es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como sus jefes.

Intercambiar información entre trabajadores, es muy importante, ya que el entorno de trabajo incide de forma directa en la productividad, y así lo demuestran los estudios, además mantenerse comunicados, minimiza errores en el desarrollo de las actividades diarias e incentiva la utilidad. Después de analizada la información y observando críticamente la estructura organizacional actual nos damos cuenta que el agrupamiento de las funciones y actividades a pesar de dar buenos resultados a nivel productivo no está presentada por los funcionarios de la empresa de manera correcta, puesto que algunas unidades específicas como es el caso del área de servicios generales, el área de contabilidad y el área de Logística y bodega, desconocen la jerarquización de la empresa por cargos funcionales y líneas de comunicación, lo cual no es recomendable dentro de una estructura organizacional eficiente.

En general podemos decir que la empresa necesita realizar un proceso de reajuste en la descripción del organigrama de manera funcional de acuerdo a la secuencia lógica que se ha mencionado anteriormente en la presente investigación, esto con el propósito de que la empresa logre una mayor especialización, eficiencia y productividad que permitan una mejora en la coordinación entre las áreas, delimitación de las funciones, responsabilidades y el grado de autoridad de los funcionarios de las mismas.

ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S, PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA ESTRUCTURA.

Pregunta: ¿Conozco y entiendo la misión y visión de la organización?



Ilustración 23 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 14.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 78 % de los funcionarios, afirma conocer y atender la misión y visión de la empresa, y solo el 22 % restante considera que no, lo cual es productivo para la empresa, ya que aquí se evidencia el motor y razón de ser de la empresa enfocados a una imagen productiva y exitosa de la organización a futuro.

ANÁLISIS

El desarrollo de este análisis arrojó datos que fueron de importancia para la implementación del objetivo de diseño organizacional, para determinar el conocimiento de los funcionarios sobre los objetivos de la empresa, fomentados en base los procesos misionales de la empresa.

La mayor parte de los funcionarios, expresan conocer y entender la misión y visión de la empresa, lo cual resulta productivo e importante para la organización, ya que en primera instancia, la misión es el motivo o razón de ser de la empresa, es decir, es la actividad que justifica por qué se realiza dicha actividad, por su parte la visión es la imagen que la empresa busca conseguir a largo plazo, es decir, como la empresa se quiere ver en el futuro. Las organizaciones que entienden que el núcleo está en la misión y visión, teniendo en cuenta que estos conceptos funcionan en conjunto, serán exitosas, el hecho que los funcionarios las conozcan genera productividad en la compañía, ya que saben que trabajan en pro de un objetivo establecido, es decir, saben por qué y para qué están trabajando.

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO EN LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.

Pregunta: ¿Conozco claramente las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo?

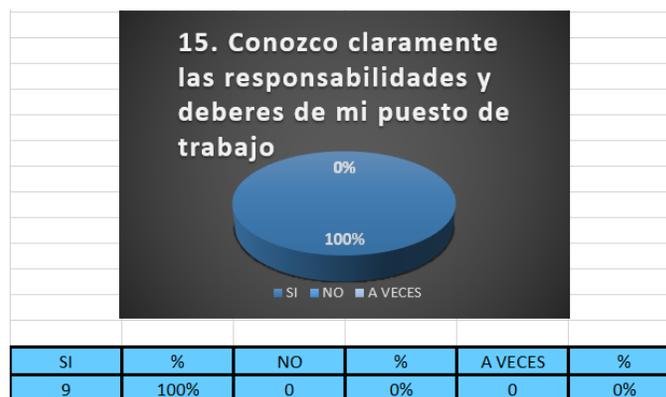


Ilustración 24 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 15.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 100 % de los funcionarios, afirma conocer claramente las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo, sin embargo, muchas de estas funciones no están descritas en los respectivos manuales.

Pregunta: ¿Mis funciones y responsabilidades concuerdan con las descritas en el Manual de funciones de la empresa?

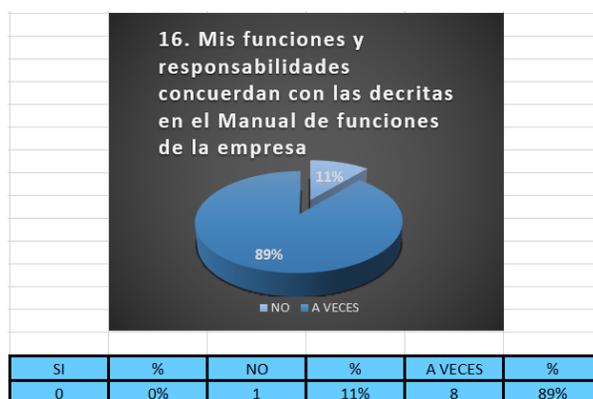


Ilustración 25 Análisis de la estructura organizacional, pregunta 16.

Fuente empleados internos Laboratorios Louis Pasteur S.A.S

El 89% afirma que solo a veces sus funciones y responsabilidades concuerdan con las descritas en el manual de funciones de la empresa y el 11 % asegura que no concuerdan, lo que indica la desactualización de dichos manuales.

ANÁLISIS

El desarrollo de este análisis arrojó datos que fueron de importancia para la implementación de la propuesta de diseño de actualización de los manuales de Funciones, determinando el conocimiento y descripción de puestos de trabajo en base a las responsabilidades y actividades a desarrollar por parte de los funcionarios de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

Los funcionarios en su totalidad, afirman conocer claramente las responsabilidades y deberes dentro de su puesto de trabajo, sin embargo, la mayoría afirma que solo a veces sus funciones y responsabilidades concuerdan con las descritas en los manuales organizativos, lo que repercute en la importancia de los manuales de procesos, procedimientos y funciones, ya que estos manuales engloban el análisis y descripción de los diferentes cargos, y son herramientas que originan la eficiencia de la administración de los recursos humanos y permite establecer normas de coordinación entre cargos, su importancia radica en facilitar información para que la toma de decisiones sea más objetiva; organizar eficazmente el trabajo; comunicar al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisitos a desempeñar; favorecer el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cargos.

Además de ubicarse como un principio básico para la detección de necesidades de capacitación y seguridad ocupacional; promover el desarrollo de las estrategias de las empresas, ya que establece los campos de actuación de cada cargo; proporcionar a cada colaborador un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo; eliminar desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones y circuitos de trabajos irracionales; y permite anticiparse a la posible variación de los puestos de trabajo.

Describir los procesos y procedimientos de cada función resulta importante para dar a conocer a todo el personal involucrado relaciones de dependencia y responsabilidades; propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente; evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar fallas u omisiones; propiciar mejoras en los

procedimientos vigentes; facilitar la inducción de los nuevos colaboradores de la organización; permitir la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal; propiciar el ahorro de esfuerzos y recursos y mantener un control interno.

4.1.1.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Para analizar las encuestas, se utilizó la matriz de categorías como herramienta principal, que muestra ordenadamente los objetivos de cada pregunta en relación con la obtención de datos importantes para la construcción del diseño Organizacional actual de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. A continuación, se presenta la sistematización de las Encuestas realizadas a Gerencia y Administración, tenidas en cuenta para la realización del Diagnóstico Organizacional:

Tabla 3 Matriz de Categorías

Nota: Entrevista a Gerente General Laboratorios Louis Pasteur S.A.S por Angie Narváz

Objetivo: Obtener Datos para Diagnóstico Organizacional		Fuente: Gerente General Dr. Andrés Fernando Molineros
Pregunta	Categoría	Respuesta
1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa laboratorios Louis Pasteur desarrollando sus actividades económicas en la ciudad?	Tiempo de existencia en el mercado de la empresa Laboratorios Louis Pasteur	“Como Laboratorios Louis Pasteur S.A.S llevamos 7 años, pero anteriormente, se presentaba como persona natural y esa llevaba 8 años más”.
2. ¿Qué actividades económicas realiza la empresa?	Actividades Económicas que realiza la empresa Laboratorios Louis Pasteur	“La comercialización de reactivos de uso invitro para laboratorios clínicos de instituciones públicas y privadas de los niveles uno dos y tres de complejidad, adicionalmente se dan asesorías científicas de los productos e ingeniería biomédica, y asesorías de garantía de calidad”

3. ¿Considera usted que el personal que ejecuta las actividades empresariales está debidamente capacitado?	Capacitación de Personal	“Sí, porque los procesos han sido capacitados por el Gerente y la administración, se tuvo que cambiar personales técnicos a profesionales precisamente debido al crecimiento de la empresa y el manejo de sistemas no solamente de herramientas como Word y Excel sino sistemas informáticos que los administradores en este caso nos pueden ayudar a que el proceso y el procedimiento interno en cada área se realizara y se ejecute cabalmente con la supervisión de gerencia”.
4. ¿Para usted es importante que las empresas dispongan de manuales de procesos procedimientos y funciones y por qué?	Importancia Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones	“Si es importante debido a que esto es lo que a nosotros nos garantiza que el proceso de que se realiza para los productos garantice que lleguen sin inconvenientes a nuestros clientes, pero de todas maneras pueden existir los manuales y los procedimientos, pero si no existe una supervisión de vez en cuando, si no hay un autocontrol de cada persona, los procesos y los procedimientos no van a servir de nada”.
5. ¿Se ha socializado con sus colaboradores los manuales?	Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones	“Si se ha compartido con ellos”
6. ¿Ha percibido quejas o reclamos por parte del personal debido a sobre carga de trabajo o duplicidad de tareas?	Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones	“No por el momento”
7. ¿Cuáles son los errores más	Manuales de Procesos,	“Distracciones, en este caso a pesar de que el proceso es claro, los documentos

frecuentes acontecidos en la labor diaria de los funcionarios?	Procedimientos y Funciones	que se emiten son claros, la distracción en no tener la concentración suficiente te puede hacer equivocar en un lote, un número y generalmente esto repercute en los envíos del cliente, pero eso se ha modificado porque siempre tiene que haber un supervisor que este pendiente de que esto que se está dando y salga a nuestros clientes sea lo correcto”.
8. ¿Cuál considera usted que es lema empresarial?	Lema Empresarial	“Lo que se tiene de la misión visión del corporativo de la empresa y de ahí se puede extraer, pero básicamente seria como la calidad del servicio que generalmente abarca todo, los procesos de calidad, el personal, los procesos, y eso va en camino al mejoramiento continuo que tiene que tener cada empresa para estarse transformando a medida que se le vaya presentando inconvenientes porque nuestro objetivo como tal es la satisfacción total de nuestros usuarios y con cero errores. Oportunidad, cumplimiento y amabilidad, que es lo que lleva al éxito”.
9. ¿Considera que la comunicación en la empresa se da descendente es decir gerencia, toma de decisiones y las comunica a los funcionarios de áreas más bajas o por el contrario?	Comunicación Empresarial	“La mayoría tiene unos conductos regulares que van directo a gerencia o van de acuerdo con el conducto regular, bacteriología, administración igual todo esto va a llegar a gerencia, gerencia toma todas las decisiones de la empresa que sean necesarias”

Objetivo: Obtener Datos para Diagnóstico Organizacional		Fuente: Administradora Dra. Marisol Calvachi
Pregunta	Subcategoría	Respuesta
1. ¿En qué etapa del Ciclo económico se encuentra la empresa?	Ciclo Económico Empresarial	“Laboratorios Louis Pasteur, lleva un largo tiempo en el departamento de Nariño y su etapa estaría como expansión o auge, porque ya estamos muy posicionados y esto se da por el manejo que se tiene en la comercialización de los productos, insumos, dispositivos, software como algo ya muy definido por marcas por experiencias de tal manera que genera crecimiento para la empresa, al tener nuevos clientes de echo el crecimiento se ha visto la necesidad de incrementar la carga en personal , clientes locales y fuera del departamento Cauca y Putumayo”
2. ¿En qué posicionamiento se encuentra actualmente la empresa?	Posicionamiento de la Empresa	“En la empresa somos líderes en el mercado, manejamos unos productos que por líneas de marca somos los distribuidores principales en el departamento y otros departamentos como Cauca, pero respecto a nuestra localidad que es pasto Nariño, estamos en punto como líderes”.
3. ¿Cuál es el mejor atributo del producto que distribuye?	Atributo de los Productos de distribución	“Los atributos en general de todos los productos es la marca por calidad porque son productos que vienen de exportación de proveedores que nos envían directamente desde ciudades como Bogotá, Cali, Medellín. Pero los principales atributos es la calidad, la marca y los servicios se puede hablar de temas de software el que manejamos, son exclusivos”.

4. ¿Cuál es la posición de los competidores en relación con este atributo?	Posición de los competidores frente a los atributos de los productos	“Los competidores si es por competencia somos líderes, los otros compiten por marcas que ya sería una sola marca la que tendría competencia con nosotros. esto está dirigido en estrategia a las marcas que ustedes manejan y ese es el liderazgo”.
5. ¿Cuál es el proceso de toma de decisiones que se realiza en la empresa?	Toma de decisiones	“Las decisiones se manejan como una mezcla porque los colaboradores tienen mucha participación entra como una democracia, ellos van dando alternativas en ciertos casos como ventas o compras, pero finalmente el que toma y las autoriza las decisiones y decide es el gerente, directamente en línea gerencial y de allí el con su capacidad de análisis, su voluntad y autoridad. Esta toma es de forma es centralizada y va unido al tema de cómo se maneja la información dentro de la empresa”.
6. ¿Se han efectuado capacitaciones al personal para mejorar el desempeño en el desarrollo de sus funciones?	Capacitaciones al personal	“Cuando una persona ingresa se le da una inducción que consiste en comentarle de acuerdo con su cargo que funciones va a realizar que procesos. El tema de la inducción sería como una capacitación preliminar, posteriormente tenemos una programación de capacitaciones que se realizan durante el año el año laboral y capacitaciones respecto a su desempeño, su trabajo puede ser alguna vez respecto a los productos que se trabaja en la empresa o laboral como seguridad en el trabajo, y otro tipo de capacitaciones enfocada al manejo de clientes y existe la programación de acuerdo con la necesidad”.

7. ¿Como se presenta la comunicación dentro de la empresa?	Comunicación empresarial	“Tiene que ver mucho con el tema de toma de decisiones, esta comunicación la información va de una manera descendente, la maneja gerencia y así de acuerdo con cada área quien sea el dueño del proceso o emite la información. También puede ser ascendente si se necesita hacer consultas o dar información adicional viceversa.”
8. ¿Como llevan los registros contables en la empresa?	Registros Contables	“Todo el tema financiero es muy importante, es como la base de la empresa, el manejo de dineros, rentabilidad de la empresa, como funciona sus registros contables, se maneja un sistema llamado magister es el que toma todo el registro contable y también registros de nómina”.
9. ¿Cree usted que el clima laboral es idóneo para el desarrollo de las actividades empresariales?	Clima Laboral	“En toda empresa debe haber un manejo de clima laboral bueno, tratamos en lo posible de que se maneje así claro que se basa en cada persona, existe o tenemos unos valores corporativos que se deben respetar y llevar acabo. Trabajamos en equipo, compromiso, el respeto entre todos, la responsabilidad y un buen apoyo. El clima laboral se presta para decir que es un buen clima laboral en la empresa”.

4.1.2 PERFIL DE LA EMPRESA

INDUSTRIA

Posición Proceso Productivo:

La industria de la empresa *Laboratorios Louis Pasteur SAS*, se encuentra direccionada dentro de los bienes de consumo, los cuales se conocen como los bienes finales en el proceso

de obtención de una economía, estos satisfacen necesidades de las personas de una manera directa. Los productos que distribuye la empresa están catalogados dentro de los tipos de bienes de consumo duraderos, como su nombre indica, pueden utilizarse más prolongadamente en el tiempo, su uso se agota en un período largo de tiempo (dispositivos médicos e insumos con fecha de vencimiento largo), y no duraderos, los cuales se caracterizan porque se agotan conforme se utilizan en un pequeño período de tiempo o inmediatamente. (reactivos líquidos o secos con fecha de vencimiento corto).

Tecnología:

La empresa cuenta con un sistema contable MaGister, el cual proporciona agilidad y confiabilidad a la hora de realizar diferentes procedimientos de carácter contable, y administrativo. MaGister Software Contable y Administrativo, según lo estipulado en su página oficial, permite trabajo en red sin límite de usuarios conectados o sesiones abiertas mediante una arquitectura de comunicación cliente servidor, es una aplicación contable multitarea lo cual le permite realizar varias actividades a la vez, asegurando la permanencia de la información contenida en cada una de ellas, el sistema permite; revisar estado de cartera, consultar balances, capturar recibos de caja y demás tareas sin preocuparse de perder la información de un proceso sin finalizar, también es posible establecer conexiones remotas a través de terminal server o herramientas a fines. El desarrollo del software es, por lo tanto, el reflejo de cómo se ha incorporado la ciencia a la industria que busca una alternativa tecnológica de ayuda para la operación diaria.

Categoría: La empresa se puede clasificar de las siguientes maneras:

- **Según su forma jurídica:**

Sociedad por acciones simplificadas: Cuenta con un carácter innovador para el derecho societario colombiano, y busca estimular el emprendimiento producto de las facilidades y flexibilidades que ofrece tanto a nivel de su constitución como de su funcionamiento. Este tipo de sociedad para efectos tributarios se rige por las reglas que aplican a la sociedad anónima. Laboratorios Louis Pasteur tiene un solo socio con el 100% del capital.

- **Según su actividad:**

Empresas del sector terciario: Laboratorios Louis Pasteur, se dedica a distribuir insumos, reactivos, repuestos, mercancías y dispositivos de diagnóstico In Vitro, para uso de laboratorios clínicos e ingeniería biomédica provenientes de diferentes ciudades principalmente Bogotá, Cali y Medellín, próximamente busca la distribución de dispositivos médicos importados, por lo que está clasificada dentro de las empresas del sector terciario, denominado también como el sector servicios, el cual se basa en aquellas actividades en las que no se producen bienes materiales; por ello, Se prestan servicios de Asesoría Científica, mantenimientos preventivos y correctivos.

Tamaño:

En Colombia, según la Ley para el Fomento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Ley 590, las PYMES se clasifican así:

- **Microempresa:** Personal no superior a 10 trabajadores. Activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- **Pequeña Empresa:** Personal entre 11 y 50 trabajadores. Activos totales mayores a 501 y menores a 5.001 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- **Mediana:** Personal entre 51 y 200 trabajadores. Activos totales entre 5.001 y 15.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes

La empresa actualmente cuenta con 10 empleados internos, ubicados en los departamentos de Logística, Facturación y Ventas, Contabilidad, Administración y Gerencia, y 3 externos en los cargos de Revisoría Fiscal, Asesoría Jurídica y Asesoría Biomédica, para un total de 13 empleados, siendo descrita dentro de las pequeñas empresas del sector comercial en Colombia.

MERCADO DE CONSUMIDORES:

Para determinar el mercado de consumidores hacia el cual está dirigido la empresa Laboratorio Louis Pasteur, se tuvieron en cuenta las siguientes características:

- **DEMOGRAFICAS:** ingresos, ocupación, educación, nacionalidad
- **PSICOGRAFICAS:** Intereses, actividades, opiniones y valores.
- **DE CONDUCTA:** tasas de uso del producto, lealtad de marca, estado del usuario, tiempo que ha sido un cliente, beneficios que los consumidores buscan.
- **GEOGRAFICAS:** tamaño del mercado, región, densidad de población.

Definiendo así, que el mercado principal de la empresa Laboratorios Louis Pasteur son hospitales, laboratorios clínicos y distribuidores que requieran mercancías como insumos, reactivos, repuestos y dispositivos médicos principalmente por su calidad y presentación más que por precios, para estos clientes es más importante el beneficio que los costos, la mayoría presentan una lealtad en la marca por el buen nombre de la empresa, no obstante, se presentan ciertos descuentos según el tipo de cliente dependiendo la forma de pago crédito o de contado. Se considera que el tamaño de mercado de la empresa es grande por la amplitud en la demanda de mercancía. Se distribuye principalmente a los departamentos de Nariño, Cauca, Valle del cauca, y Putumayo por la densidad de su población y la magnitud de entidades médicas a quienes está dirigida principalmente la comercialización de la empresa.

CICLO ECONOMICO:

Según el blog de la revista Portafolio titulado las cuatro etapas del ciclo económico, “la economía presenta de manera implícita una curva que no podemos ver, pero podemos tratar de trazar con algunos de los indicadores conocidos”. (Gulfo, 2014). El ciclo económico consta, de cuatro partes; dos que son de recesión y dos que son de recuperación.

1. Recuperación

2. Auge o recuperación total

3. Recesión

4. Crisis o recesión tardía

La empresa actualmente se encuentra en épocas de expansión o Auge, en lugar de darse pérdida de empleos se da la situación de creación de nuevos cargos, ya que se están buscando

obligaciones que aligeren las funciones de la autoridad y las centralicen netamente en cuestiones gerenciales enfocadas en crecimiento empresarial.

REGULACIÓN:

Son las reglas que emite el Estado y que normatizan las actividades económicas y sociales de las empresas. Mediante estas reglas se pretende garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica y garantizar derechos de propiedad.

A continuación, se describirán las normas que la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. tiene implementadas actualmente:

NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) Abarca el conjunto de estándares internacionales de contabilidad. Su función es hacer que las empresas conviertan los estados financieros a normas internacionales, que establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que pueden llegar a afectar a una empresa. Aplica para todas las compañías y es regulada por el Congreso, la Superintendencia de Sociedades y la Dian.

Habeas Data Esta ley se basa en la protección de datos personales por medio de la implementación de un manual de políticas que enseña al empresario el uso adecuado de estos datos. Únicamente aplica para las personas naturales que maneje la compañía. Esta norma aplica para todas las empresas y es regulada por la Superintendencia de Industria y Comercio. El plazo para la ejecución vence el 31 de junio de este año.

SG SST Su función es diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aplica para todas las empresas y es regulada por el Ministerio de Trabajo. Actualmente la empresa en el área administrativa se encuentra en estudio de implementación del SG SST para la vigencia del año 2019.

Sarlaft Esta norma previene el riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo. Por eso se pide a las empresas implementar el sistema de autocontrol y gestión del riesgo. Está regulada por la Superintendencia Financiera y la UIAF. Existe una política empresarial de Laboratorios Louis Pasteur dedicada a la implementación de sarlaft para

evitar riesgos, sin embargo, se debe implementar la norma como tal para protegerse de posibles conflictos y estar en vigencia con la normatividad.

Posicionamiento De La Empresa:

La metodología del posicionamiento se resume en 4 puntos:

- 1. Identificar el mejor atributo de nuestro producto:** Siendo aquí la imagen empresarial de Laboratorios Louis Pasteur en cuanto al cuidado que la empresa presenta referido a la calidad de los productos el mejor atributo y representación ante clientes.
- 2. Conocer la posición de los competidores con relación a ese atributo:** La empresa Laboratorios Louis Pasteur se posiciona como líder a nivel sur occidental, en los departamentos de Nariño y Putumayo, en el mercado de insumos, reactivos y dispositivos médicos.
- 3. Decidir nuestra estrategia en función de las ventajas competitivas:** La principal estrategia de la empresa es la calidad, la buena presentación de los productos que comercializa, y la excelencia en atención al cliente, resumidos en la palabra disciplina.
- 4. Comunicar el posicionamiento al mercado a través de la publicidad:** Para Laboratorios Louis Pasteur la publicidad es muy importante, se maneja un paquete de souvenirs empresariales, entre los que se encuentran mugs, termos y lapiceros; para la empresa es muy importante darse a conocer mediante este tipo de publicidad, sin desmeritar la publicidad voz a voz que se da por las buenas referencias de los clientes.

Tomadores De Decisión:

El gerente de la empresa laboratorios Louis Pasteur, es un excelente tomador de decisiones utilizando su estrategia de escuchar y pensar antes de actuar. La toma de decisiones en la empresa Laboratorios Louis Pasteur se realiza de manera centralizada.

Comunicaciones:

En la empresa Laboratorios Louis Pasteur, la forma de comunicación que se presenta es descendente, esta forma de comunicación es característica de ser la más inmediata, difundiendo los mensajes de arriba hacia abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, la organización y la marcha de la empresa en todos sus aspectos. La comunicación descendente “pretende transmitir a los niveles inferiores de la organización instrucciones, datos, órdenes, sugerencias e informaciones de diversa índole que afectan a la labor que realizan estos últimos”. (Ongallo, 2007). Para la empresa ha resultado beneficioso, ya que los altos mandos de Laboratorios Louis Pasteur, mantienen informados a los trabajadores de todos los detalles que competen a la organización y estos a su vez al estar enterados generan productividad en sus labores diarias.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Se diseñó un modelo de Diagrama Estructural Funcional para la empresa Laboratorios Louis Pasteur, que especifique cada cargo en relación con su función.

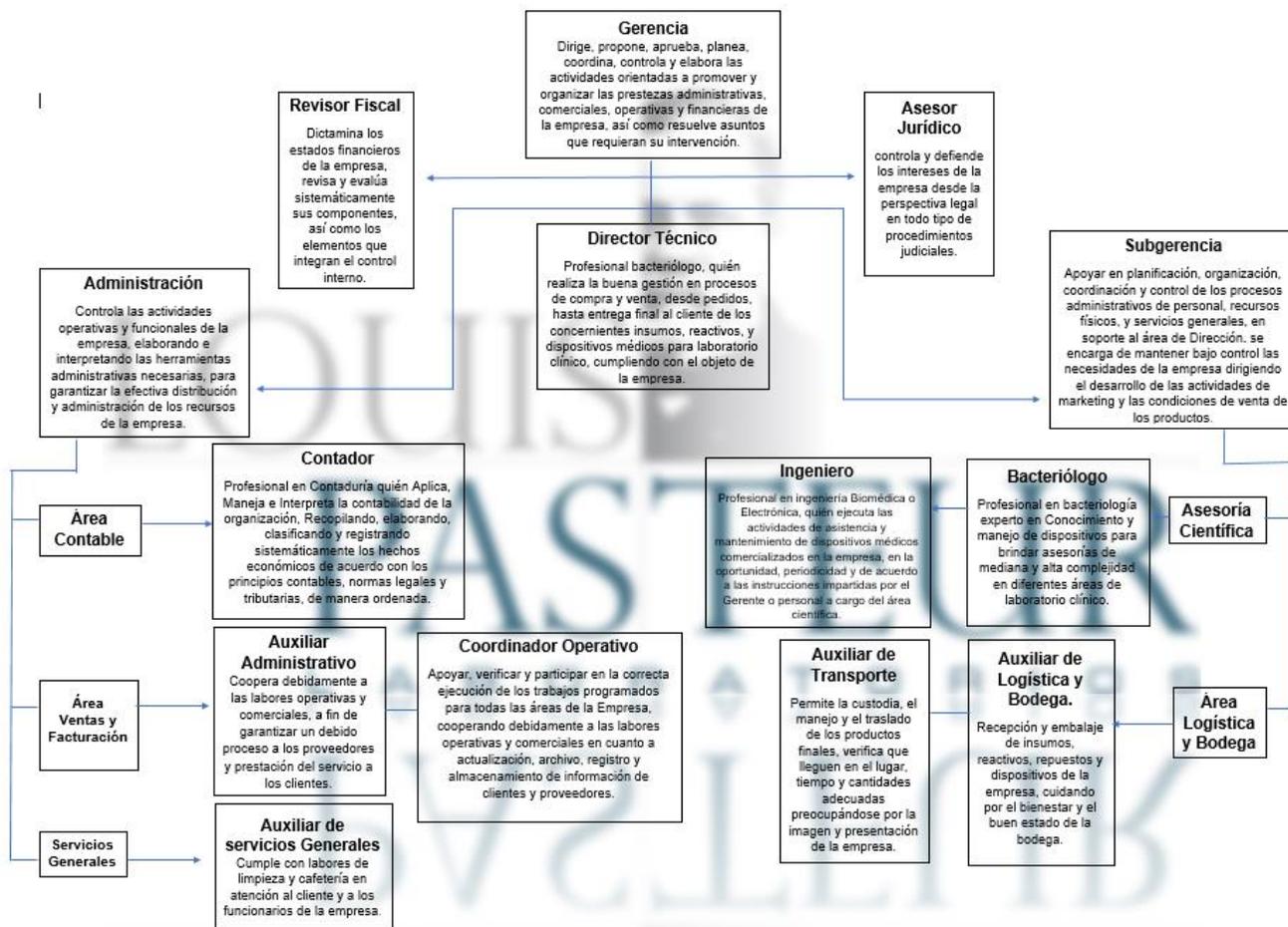


Ilustración 26 Estructura Organizacional Funcional

Nota: Diseño de estructura organizacional de carácter Funcional para la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. Por Angie Narváez 2019.

4.1.3 DOFA

La siguiente información fue obtenida mediante el tipo de investigación mencionada referente a la metodología mixta, que se evidencia por medio de la indagación pertinente realizada a los funcionarios de la empresa Laboratorios Louis Pasteur y a sus directrices, para la obtención de datos.

MATRIZ PCI

Se establece la siguiente matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna) para las siguientes áreas: Directivas, Competitivas, Operativas, Financiera, Factor Humano y Tecnología. En este

análisis se tienen en cuenta las variables internas de la organización que se refieren a las Fortalezas y debilidades de Laboratorios Louis Pasteur SAS.

Tabla 4 Matriz PCI

Fuente: elaboración propia con datos de diagnóstico Organizacional, por Angie Narváez

CAPACIDADES		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO		
		MAYOR	MEJOR	MAYOR	MEJOR	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRECTIVA	Plan estrategico, mision, vision, objetivos				X	X		
	Organización estructura de la empresa					X		
	Imagen corporativa	X				X		
	Liderazgo frente a los empleados	X				X		
	Ambiente laboral		X			X		
	Normas y reglas	X				X		
	Planificación y cronograma de actividades					X		
	Toma de decisiones centralizada					X		
Flexibilidad estructura organizacional				X			X	
COMPETITIVA	Portafolio de productos	X				X		
	Instalaciones		X			X		
	Publicidad		X					X
	Calidad de servicios					X		
	Calidad de productos	X				X		
	Posicionamiento	X				X		
	Lealtad y satisfacción cliente	X				X		
Localización empresa		X					X	
FINANCIERA	Liquidez, disponibilidad de los fondos		X			X		
	Capacidad para satisfacer la demanda	X				X		
OPERATIVA	Diagrama de flujo			X		X		
	Manuales de procesos y procedimientos actualizados			X		X		
	Manuales de funciones y competencias actualizados			X		X		
	Almacenaje	X				X		
	Despacho y embalaje	X				X		
	Servicio al cliente	X				X		
FACTOR HUMANO	Sobrecarga laboral					X		
	Capacitación					X		
	Remuneración	X				X		
	Motivación	X				X		
TECNOLOGICOS	promoción de software					X		
	innovación software	X				X		

• CAPACIDAD DIRECTIVA

En esta capacidad, los Factores que sobresalen, todos con un impacto alto dentro de la organización son:

Fortaleza Mayor:

- La imagen corporativa, genera buen nombre y estatus.
- El liderazgo frente a los empleados, la forma de liderar del gerente es efectiva

- Normas y Reglas, Disciplina dentro de las diferentes actividades laborales, un valor impartido por el gerente.

Debilidad Mayor:

- Organización estructural de la empresa, a pesar de que la organización se encuentra bien estructurada, cuenta con un organigrama muy básico, necesita uno de carácter funcional.
- La planificación y cronograma de actividades, delegación de tareas sin un cronograma previo establecido, algunas funciones no son planificadas con tiempo y perjudica al personal.
- La toma de decisiones centralizada genera dependencia total del gerente para desanclar problemas, genera falta de creatividad laboral para solucionar problemas individualmente., el funcionamiento y conocimiento centralizado, jefe autoritario, no acepta ayuda y aplica un mandato Jerárquico.

- **CAPACIDAD COMPETITIVA**

En esta Capacidad los Factores que resaltan, todos con un impacto alto dentro de la organización son:

Fortaleza Mayor

- portafolio de productos y servicios, cuentan con un amplio portafolio para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios, asesorías indefinidas y mantenimiento anual gratuito para clientes Louis Pasteur.
- calidad de servicios y productos, se preocupan principalmente por mantener la calidad en sus servicios y productos.
- posicionamiento en el mercado, generado por la calidad de los productos

- **CAPACIDAD FINANCIERA**

En esta Capacidad los Factores que resaltan y causan un impacto alto en la organización son:

Fortaleza Mayor

- capacidad para satisfacer la demanda, Se cuenta con un inventario extendido, con variedad de productos y profesionales capacitados en servicios de mantenimiento de dispositivos.

- **CAPACIDAD OPERATIVA**

En esta Capacidad los Factores que resaltan y causan un impacto alto en la organización son:

Fortaleza Mayor:

- almacenamiento, Se cuenta con una bodega de almacenamiento adecuada para la conservación de los productos y dispositivos.
- despacho- embalaje, buenas prácticas en el manejo de embalaje y despacho de productos y dispositivos
- servicio al cliente, excelente servicio y atención al cliente

Debilidad Mayor

- manuales de procesos, procedimientos y funciones desactualizados., Manual de procesos, procedimientos y funciones desactualizado, y poco socializado.
- No existe Diagramación de flujos en los procesos, los cuales permiten mayor eficiencia en el trabajo.

- **CAPACIDAD FACTOR HUMANO**

En esta Capacidad los Factores que resaltan, todos con un impacto alto en la organización son

Fortaleza Mayor

- capacitación, Inducciones de capacitación al personal y Capacitación en el área de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Remuneración, Incentivos al personal por su buen desempeño y días especiales.

- Motivación, las directivas mantienen motivado al personal al generar Pausas activas que incentivan la salud laboral y la productividad.

Debilidad Mayor

- Sobrecarga laboral, el estrés se presenta en la organización sobre todo en el área Gerencial, por sobre exceso de trabajo.

● **CAPACIDAD TECNOLÓGICA**

En esta Capacidad los Factores que resaltan, todos con un impacto alto dentro de la organización son:

Fortaleza Mayor

- la innovación en software, Nuevo software desarrollado por la empresa para disminuir tiempos genera fortaleza en tiempo y calidad.

Debilidad Mayor

- Promoción débil de equipo software, proyecto innovador poco demandado por mercado.

MATRIZ POAM

En este análisis se tienen en cuenta las variables externas de la organización que se refieren a las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno. Se incluyen factores como los tecnológicos, económicos, sociales, competitivos y geográficos.

Tabla 5 Matriz POAM

Fuente: elaboración propia con datos de Diagnostico Organizacional por Angie Narváez

FACTORES	VARIABLES	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	MEDIO
ECONOMICOS	Fluctuacion de precios			x		x	
	Crecimiento de la industria	x				x	
	Incremento salarial				x		x
	Incremento precios proveedores			x		x	
	Factores de importacion			x		x	
	Impuestos			x		x	
SOCIALES	Habitos de compra	x				x	
	Actitudes servicio al cliente	x				x	
MERCADO	Acceso a nuevos mercados	x				x	
	Nuevos competidores			x		x	
	Precios bajos de competencia			x		x	
	Alianzas estrategicas	x				x	
TECNOLOGICOS	Tecnología de la competencia			x		x	
	Demanda de software	x				x	
GEOGRAFICOS	Nuevas Sucursales	x				x	
	Dificultad de transporte			x		x	
	Expansión de Instalaciones	x				x	
POLITICOS	Regulacion de importacion y exportacion			x			x
	Leyes locales estatales				x		x
	Condiciones politicas de otros paises			x			x

FACTORES ECONÓMICOS

Oportunidad Mayor

- Generación de Inversionistas de riesgo y seguros, es una oportunidad económica de crecimiento.
- Factores de importación, como oportunidad de implementar procesos de importación en la empresa.
- Crecimiento de la industria, implica Crecimiento por nuevas tecnologías y por buenas referencias de clientes y proveedores por calidad de servicios y productos.

Amenaza Mayor

- Impuestos, el aumento en la tasa de impuestos es una amenaza
- Fluctuación de precios
- Incremento precios proveedores
- Costos más bajos en mercado competente

FACTORES SOCIALES

Oportunidad Mayor

- Hábitos de compra

FACTORES DE MERCADO

Oportunidad Mayor

- Alianzas estratégicas, con proveedores o empresas del sector
- Acceso a nuevos mercados, Encontrar nuevas necesidades de clientes, para generar crecimiento y expansión empresarial.
- Ampliación de inventario para grandes laboratorios.

Amenaza Mayor

- Nuevos competidores
- Precios bajos

FACTORES TECNOLÓGICOS

Oportunidad Mayor

- Demanda de software

Amenaza Mayor

- Tecnología de la competencia, capacidad tecnológica de otras empresas.
- Falla tecnológica, en dispositivos médicos, ya entregados a los clientes generan pérdida de credibilidad y confianza de clientes y monetarias.

FACTORES GEOGRÁFICOS

Oportunidad Mayor

- Nuevas Sucursales

- Expansión de la Empresa, haciendo referencia a la infraestructura, sería una oportunidad de crecimiento para aumentar las capacidades de almacenamiento de productos y dispositivos médicos.

Amenaza Mayor

- Dificultad transporte de mercancía, genera amenaza de perder clientes por tardanza en despacho y entrega de pedidos por motivos varios y daño de insumos que requieran refrigeración por problemas en el transporte de entrada o salida.

MATRIZ DOFA

Tabla 6 Matriz DOFA

Nota: Matriz DOFA empresa Laboratorios Louis Pasteur, por Angie Narváz

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procesos, procedimientos y funciones desactualizado, y poco socializado. • Diagramación de flujos • Toma de decisiones centralizado. • Delegación de tareas sin un cronograma previo establecido. • Sobre carga laboral • Dependencia total del gerente para desanclar problemas. • Promoción débil de equipo software. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento por nuevas tecnologías. • Crecimiento, buenas referencias de clientes y proveedores • Encontrar nuevas necesidades de clientes • Expansión de las instalaciones • Importación de dispositivos con mayor tecnología. • Demanda de software • Creación de sucursales • Hábitos de compra de clientes • Generación de inversionistas de riesgos • Alianzas estratégicas

	<ul style="list-style-type: none"> ● Ampliación de inventario para grandes laboratorios.
<ul style="list-style-type: none"> ● FORTALEZAS 	<ul style="list-style-type: none"> ● AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Nuevo software desarrollado por la empresa ● Posicionamiento e imagen corporativa ● Excelente presentación y calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa ● Amplio Portafolio de productos y servicios ● Disciplina dentro de las diferentes actividades laborales. ● Pausas activas que incentivan la salud laboral y la productividad del personal ● Incentivos al personal por su buen desempeño y días especiales. ● Inducciones de capacitación al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incremento precios proveedores ● Fluctuación de precios ● Nuevos competidores ● Impuestos ● Dificultad de transporte mercancía ● costos más bajos en mercado competente ● capacidad tecnológica de otras empresas.

MATRIZ EFI

Tabla 7 Matriz EFI

Nota: Matriz Evaluación de Factores Internos de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur, 2019 por: Angie Narváz.

FACTOR PARA ANALIZAR		CALIFICACIÓN	PONDERADO
		N	
DEBILIDADES			
Manual de procesos, procedimientos y funciones desactualizado, y poco socializado.	0.08	1	0.08
Diagramación de flujos inexistente	0.09	1	0.09
Toma de decisiones centralizado.	0.06	2	0.12
Delegación de tareas sin un cronograma previo establecido.	0.07	1	0.07
Sobre carga laboral	0.05	2	0.1
Dependencia total del gerente para desanclar problemas.	0.03	2	0.06
Promoción débil de equipo software.	0.10	1	0.10
FORTALEZAS			
Nuevo software desarrollado por la empresa	0.03	3	0.09
Posicionamiento e imagen corporativa	0.08	4	0.32
Excelente presentación y calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa.	0.10	4	0.4
Amplio Portafolio de productos y servicios			

	0.09	4	0.36
Disciplina dentro de las diferentes actividades laborales.	0.07	3	0.21
Pausas activas que incentivan la salud laboral y la productividad del personal	0.04	3	0.12
Incentivos al personal por su buen desempeño y días especiales.	0.05	3	0.15
Inducciones de capacitación al personal.	0.06	4	0.24
TOTAL	1.0	-	2.51

Conclusiones Matriz EFI

El total del valor ponderado esta entre 1.0 (como el más bajo) Y 4.0 (el valor más alto), el valor promedio del valor ponderado es de 2.5, si la respectiva sumatoria está por debajo del promedio, significa que la marca es débil internamente, mientras que, si el valor es igual o está por encima, señala fortaleza.

La sumatoria del valor ponderado es de 2.51, lo que nos da a entender que las fortalezas tienen una importancia mayor a las debilidades, ya que el resultado se encuentra en un rango medio frente a la posición interna de la empresa.

La empresa Laboratorios Louis Pasteur, cuenta con una antigüedad de 4 años como persona natural y 7 años como persona jurídica, para un total de 11 años en el mercado, lo que ha generado el fuerte posicionamiento de liderazgo por marcas frente a la competencia.

MATRIZ EFE

Tabla 8 Matriz EFE

Nota: Matriz Evaluación de Factores Externos de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur, 2019 por: Angie Narváez.

FACTOR PARA ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Crecimiento por nuevas tecnologías.	0.05	3	0.15
Crecimiento, buenas referencias de clientes y proveedores	0.06	3	0.18
Encontrar nuevas necesidades de clientes	0.04	2	0.08
Expansión de las instalaciones	0.07	1	0.07
Importación de dispositivos con mayor tecnología.	0.08	4	0.32
Demanda de software	0.03	2	0.06
Creación de sucursales	0.01	2	0.02
Hábitos de compra de clientes	0.02	2	0.04
Generación de inversionistas de riesgos	0.09	3	0.27
Alianzas estratégicas	0.10	3	0.3
Ampliación de inventario para grandes laboratorios.	0.11	3	0.33
AMENAZAS			
Incremento precios proveedores	0.08	4	0.32
Fluctuación de precios	0.07	4	0.28
Nuevos competidores	0.05	4	0.2
Impuestos	0.06	4	0.24
Dificultad de transporte mercancía	0.04	4	0.16
costos más bajos en mercado competente	0.03	2	0.06
capacidad tecnológica de otras empresas.	0.01	2	0.02
TOTAL	1.0	-	3.1

--	--	--	--

Conclusiones Matriz EFE

Para completar el análisis, es necesario evaluar y obtener el valor total de las oportunidades que arroja una cuantía de 0.66 y de las amenazas que corresponde a 0.34, ya que el valor de las oportunidades es mayor que el de las amenazas, significa que el entorno externo es favorable para la marca. Sin importar el número de oportunidades y amenazas clave incluidas en una matriz EFE, el valor ponderado más alto posible es de 4.0, y el más bajo posible es 1.0, en este caso, siendo este valor correspondiente a 3.1, indica que la empresa responde de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en su sector, en otras palabras, las estrategias de la empresa aprovechan en una forma eficaz las oportunidades existentes y reducen al mínimo los efectos adversos potenciales de las amenazas externas. Un puntaje total de 1.0, significa que las estrategias de la empresa no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas.

MATRIZ MAFE

Tabla 9 Matriz MAFE

Fuente: Matriz de Estrategias MAFE por Angie Narváez

Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> ● Aprovechar el amplio mercado para brindar los nuevos servicios especializados en software. ● Invertir más en publicidad para atraer nuevos clientes potenciales. ● Aprovechar la disciplina instaurada en la empresa para aumentar las buenas referencias de clientes y proveedores y de esta manera generar crecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar técnicas de mercadotecnia para alcanzar todos los niveles del amplio mercado. ● Actualizar manuales de procesos, procedimientos y funciones, para potenciar procesos y aumentar la eficacia laboral en cada actividad debidamente documentados. ● abrir paso a la importancia de la motivación del personal y a su opinión

<ul style="list-style-type: none"> ● Enriquecer proceso de importación de dispositivos para crecimiento empresarial. ● La creación de nuevas sucursales para ampliar la organización y establecerse como una entidad que con su buen nombre genere mayor poder en el mercado y ventas masivas. ● Fidelización de clientes con artículos empresariales que los hagan sentir parte de la organización. 	<p>para crear estrategias de eficacia en ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Espacios abiertos que generen distención en las jornadas laborales. ● Realizar capacitaciones internas que incentiven la productividad de los trabajadores. ● En cada visita de mantenimiento a clientes ofrecer equipo software para incentivar en calidad y disminución de tiempo.
<p>Estrategias FA</p>	<p>Estrategias DA</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Aumentar en la búsqueda de proveedores que proporcionen productos a precios más bajos, manteniendo siempre los estándares de calidad de la empresa, para captar otro mercado de clientes que buscan mayor rentabilidad económica. ● Generar auditoria en cada proceso para evitar errores. ● Incluir a largo plazo en el inventario productos y dispositivos dirigidos a grandes laboratorios para buscar crecimiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Idear nuevas formas de campañas publicitarias para incentivar competitividad con empresas rivales y lograr mayor reconocimiento empresarial. ● Aumentar la confianza en los trabajadores para que estos por si mismos realicen estrategias que incrementen su eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades ● Contratar nuevos cargos en asesoría científica que genere descargo laboral y direccionamiento en las actividades netamente Gerenciales del Dirigente.

- Implementar procesos de auditoria en general para disminuir errores.

4.2 MAPA DE PROCESOS

El presente resultado, se obtuvo con el fin de desarrollar el segundo objetivo planteado en el presente trabajo de grado referente a Realizar un análisis y descripción de cargos de la organización que permita esclarecer un mapa de actividades como herramienta para la actualización de los Manuales.

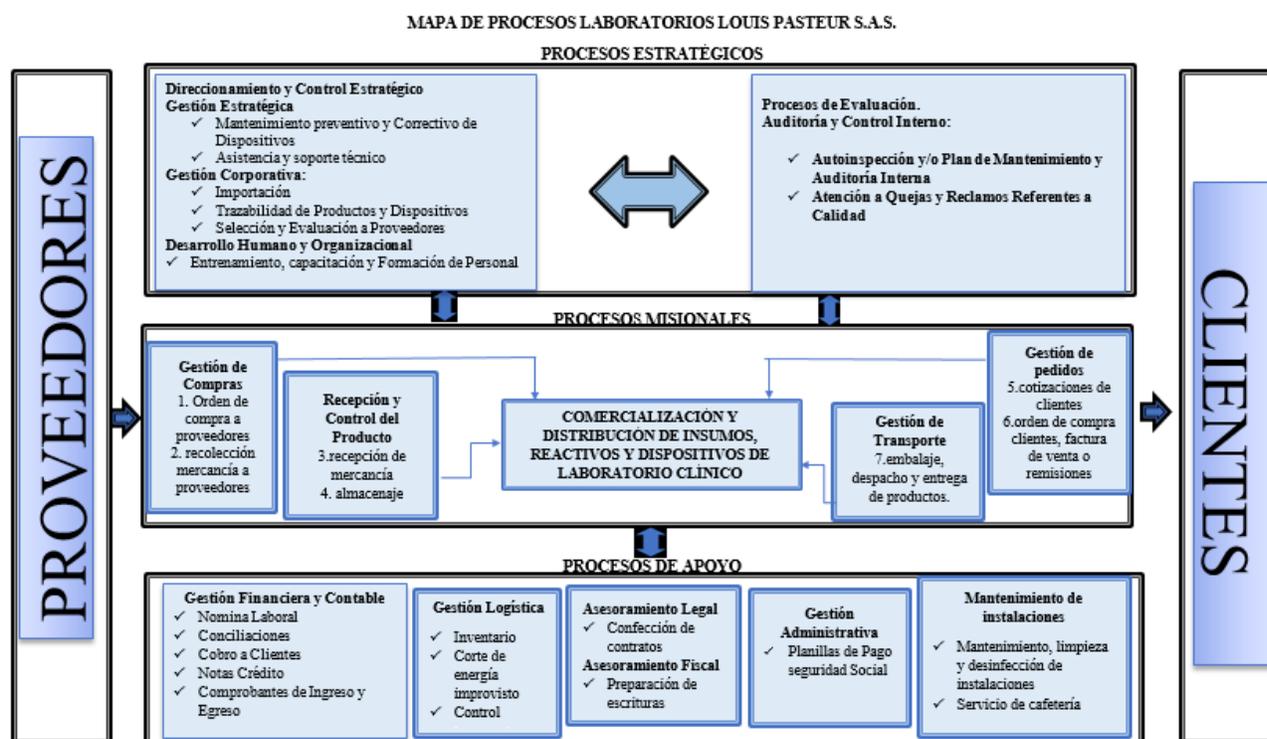


Ilustración 27 Mapa de Procesos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur 2019

Fuente: elaboración Propia por Angie Narváez

4.3 MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

A continuación, se presenta la Propuesta de Actualización de los Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones, realizados con el fin de optimizar el manejo integral del sistema de cargos a desempeñar de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S, referente al último objetivo planteado en el presente trabajo.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.

PROCESOS

Procesos Estratégicos

1. Autoinspección y/o plan de Mantenimiento
2. Entrenamiento, Capacitación y Formación
3. Selección y Evaluación a Proveedores
4. Trazabilidad de Producto
5. Retiro de Producto de Mercado
6. Aprobación de Crédito a Clientes
7. Atención a Quejas y Reclamos
8. Mantenimiento Preventivo y Correctivo
9. Asistencia y Soporte Técnico
10. Seguimiento y Control a Distribuidores
11. Importación

Procesos Misionales

1. Orden de Compra a Proveedores
2. Recolección de Mercancía a Proveedores
3. Recepción de Mercancía
4. Almacenaje
5. Factura de Venta o Remisión
6. Embalaje, Despacho y Entrega de Productos

Procesos de Apoyo

1. Control de Temperatura y Humedad
2. Corte de Energía Improvisto
3. Inventario
4. Pago a Proveedores
5. Solicitud Notas Crédito a Proveedores
6. Devolución a Proveedores
7. Cotización a Clientes

8. Manejo de devoluciones de Clientes
9. Notas crédito a Clientes
10. Cobro a Clientes
11. Conciliación Cartera Clientes
12. Creación de Clientes MaGister
13. Comprobantes de Ingreso
14. Facturación de arrendamiento de Dispositivos
15. Comprobante Egreso
16. Conciliación Caja Menor
17. Conciliación Bancos
18. Conciliación Tarjetas Crédito
19. Conciliación Impuestos
20. Reportes Informe Diario
21. Generaciones planillas de Pago Seguridad Social
22. Revisión y Visto Bueno Facturas Courier
23. Mantenimiento Limpieza y Desinfección
24. Nomina Laboral

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Autoinspección y/o plan de mantenimiento y auditoria de calidad	FECHA DE ELABORACIÓN: Octubre 2014
	RESPONSABLES: Administrador, Coordinador Operativo	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Verificar que todas las descripciones de operaciones dentro de la empresa se estén realizando acorde a lo establecido en los reglamentos de esta, siendo este un sistema de autoinspección y/o mantenimiento. Documentar el procedimiento y los resultados de la frecuencia del plan de auditoria interno y las medidas correctivas correspondientes juntamente con el SG-SST.

POLITICAS

- Política interna de Calidad
- Políticas internas Administrativas
- SG-SST

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la planificación del plan de autoinspección y/o plan de mantenimiento, para examinar la correcta documentación de procesos y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, seguido del Programa de Auditorías y su presentación ante las directivas, concluyendo con el posterior seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento. La aplicación de este procedimiento puede generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales se verán reflejadas en el Plan de Mejoramiento.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

AUTOINSPECCION Y / O PLAN DE MANTENIMIENTO

1. Programar las autoinspecciones, con base en la importancia de la actividad a evaluar, las cuales deberán ser realizadas por personal independiente de quienes tienen responsabilidad directa en relación con la actividad auditada.
2. Establecer y mantener procedimientos documentados para la planeación e implementación de auto inspecciones y verificar si la descripción de operaciones y los resultados relacionados cumplen con los acuerdos planificados y determinan la eficiencia del sistema de calidad.
3. Registrar los resultados de las auto inspecciones y presentar al personal que tenga responsabilidad en el área auditada el cual deberá emprender las acciones correctivas oportunas sobre las deficiencias encontradas.
4. verificar las actividades de seguimiento y registrar la implementación y la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.

AUDITORIA

1. Realizar diagnóstico de necesidades, revisando el estado de los procesos, subprocesos o áreas de Laboratorios Louis Pasteur.
2. Elaborar del programa anual de auditoría interna de los sistemas de gestión.
3. Presentar ante el área administrativa propuesta de auditoría para que proceda a probar el programa.
4. Si requiere ajustes, realizar los ajustes necesarios y volverlo a presentar, si es aprobado proseguir con el siguiente paso.
5. Elaborar juntamente con el área administrativa, el Plan de Auditorías Internas, definiendo entre otros, los siguientes aspectos: Objetivo, Alcance, Equipo auditor, Fechas y tiempos de realización de auditorías.

- 6.** Consultar los documentos pertinentes para el desarrollo de la auditoría, con base en la revisión de la información oportuna relacionada con actividades y procesos de los funcionarios de la empresa.
- 7.** proceder a ejecutar la auditoria
- 8.** Recolectar y verificar la información de los procesos, subprocesos o áreas que le sean asignados, a través de la revisión de documentos y registros, observación directa y entrevistas al personal; confrontándolo con los criterios de auditoría para generar los hallazgos según corresponda, diligenciando Lista de Verificación
- 9.** Informar al área administrativa y al personal involucrado los principales hallazgos una vez terminada la auditoría.
- 10.** Revisar los hallazgos y preparar el Informe de Auditoría.
- 11.** presentar el Informe de Auditoría haciendo énfasis en:
 - a) Los hallazgos de la auditoría.
 - b) Las conclusiones de la auditoría.
- 12.** Elaborar actividades de plan de mejoramiento
- 13.** Presentar informe al Gerente General.

DOCUMENTOS

- Manual de Procesos y Procedimientos
- Manual de Funciones
- Resultados de Autoinspecciones
- Informe de Auditoría

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** El Plan de Autoinspección y /o Mantenimiento, se debe efectuar en forma regular, pudiendo realizarse también en ocasiones especiales.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Auditoría:** Actividad documentada desarrollada en concordancia con procedimientos escritos y en un periodo determinado, que tiene como fin verificar mediante el examen y la evaluación objetiva, el cumplimiento de requisitos para asegurar la calidad de los elementos de diagnóstico o procedimientos internos de una compañía en relaciones a las funciones de personal. Incluye una revisión documentada de procedimientos, registros, funciones del personal, equipo, materiales e instalaciones, entre otros.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa. Es utilizada por el Auditor para determinar cuándo se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas, encuestas, informes de análisis.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría indican Conformidad o No Conformidad, pueden llevar a la identificación de oportunidades de mejora.
- **Oportunidad de mejora:** Acción definida para agregar valor a la gestión realizada en el proceso.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Entrenamiento, Capacitación y Formación	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto de 2019
	RESPONSABLES: Administrador, Gerente, Coordinador Operativo,	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto de 2019

	Personal Propio o Contratistas	
--	-----------------------------------	--

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los métodos para la identificación de las necesidades de capacitación, formación y/o entrenamiento de los trabajadores de LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS, con el propósito de promover el desarrollo del recurso humano y evaluar resultados.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Aplica para todo el personal de LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS, inicia desde la detección de la necesidad de capacitación, formación y/o entrenamiento, la ejecución y desarrollo de estas hasta la aplicación de la evaluación de la eficacia y su debido seguimiento.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Identificar necesidades de capacitación y/ formación: El Gerente General, Administrador, define las necesidades basadas en el desempeño del empleado y los objetivos de la empresa.
2. Analizar la Información: se definirá y priorizará las necesidades de Capacitación, Formación y/o Entrenamiento del personal.
3. Elaborar el programa de capacitación, formación y/o entrenamiento dependiendo de qué tipo de procedimiento sea:
 - Procedimientos Administrativos: Métodos de Aprendizaje (inducción, reinducción, perfil del cargo)
 - Procedimientos Técnicos: Métodos por Transmisión (entrenamiento)
 - Procedimientos Operativos: Métodos por Acción. (entrenamiento)
4. Ejecutar el programa: el administrador, coordinador operativo serán los responsables de ejecutar los programas de capacitación, formación y/o entrenamiento o contacto con personal competente en la metodología a utilizar.
5. Realizar la evaluación cuantitativa o cualitativa dependiendo del tema.

6. Hacer seguimientos cuando aparezcan nuevas condiciones o verificación de la formación.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Perfil del cargo:** Referencia la competencia del personal con base en la educación, formación, habilidades y experiencias aplicadas.
- **Inducción:** Proceso de capacitación y educación que se le da al empleado, antes de ingresar a laborar en la empresa por primera vez.
- **Reinducción:** El un proceso de capacitación que se realiza y tiene como objetivo el de recordar y refrescar los conocimientos dados en la inducción inicial a los empleados antiguos.

- **Entrenamiento (Habilidades y Destrezas / Hacer):** Tipo de Entrenamiento de carácter práctico destinado a mejorar las habilidades requeridas para la ejecución de actividades de las funciones del cargo o puesto de trabajo. Hace énfasis en el “hacer” y está asociado a las características psicomotrices.
- **Capacitación (Conocimiento / Saber):** Tipo de entrenamiento de carácter teórico mediante el cual se imparten conocimientos e ideas para la ejecución de las actividades de las funciones del cargo o puesto de trabajo. Hace énfasis en el saber y está asociado a las características cognoscitivas.
- **Formación (Actitudes y Valores / Ser):** Tipo de entrenamiento que se orienta a la creación de valores y actitudes para permitir a las personas interrelacionarse dentro del marco sociolaboral y mejorar el ambiente de trabajo (ambiente laboral). Hace énfasis en el “ser”.

1. Soporte, Beneficios, Envíos, Garantías, Soportes técnicos y/o científicos, Descuentos)
2. Realizar reevaluación a Proveedores, teniendo en cuenta calificaciones mensuales. (Cuadro mensual calificación proveedores)
3. Elegir a Proveedores con base a las características anteriores y calificaciones mensuales.

EVALUACIÓN

1. Ingresar información al formato “Evaluación a Proveedores”, directamente en el área de Logística y Bodega, una vez que la recepción del producto se haya realizado. Las evaluaciones realizadas a los proveedores consideran criterios específicos como calidad de producto (condiciones físicas: empaque, cantidades, presentación) y calidad del servicio (atención de proveedores, facturación, correcto envío, tiempo de llegada, causas de demora), teniendo en cuenta el formato de convenciones estipuladas.
2. Realizar análisis al formato de evaluación a proveedores por parte del área de Administración, quién emite su respectiva Calificación y observaciones, teniendo en cuenta las convenciones estipuladas.

3. Transferir a Gerencia quien da su apreciación sobre las evaluaciones entregadas, manteniendo como base las convenciones estipuladas, encargándose de gestionar los respectivos reclamos y llamados de atención requeridos en base a la calificación final.
4. Realizar carta al respectivo proveedor, anexando calificación mediante correo electrónico.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Selección y Evaluación a Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Noviembre 2014
	RESPONSABLES: Gerente, Subgerente, Administrador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Establecer las actividades que conlleven a seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores para el suministro de insumos, reactivos, repuestos y dispositivos médicos, garantizando transparencia e igualdad de oportunidades como satisfacción frente a los requerimientos y necesidades específicas de los procesos de Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

POLITICAS

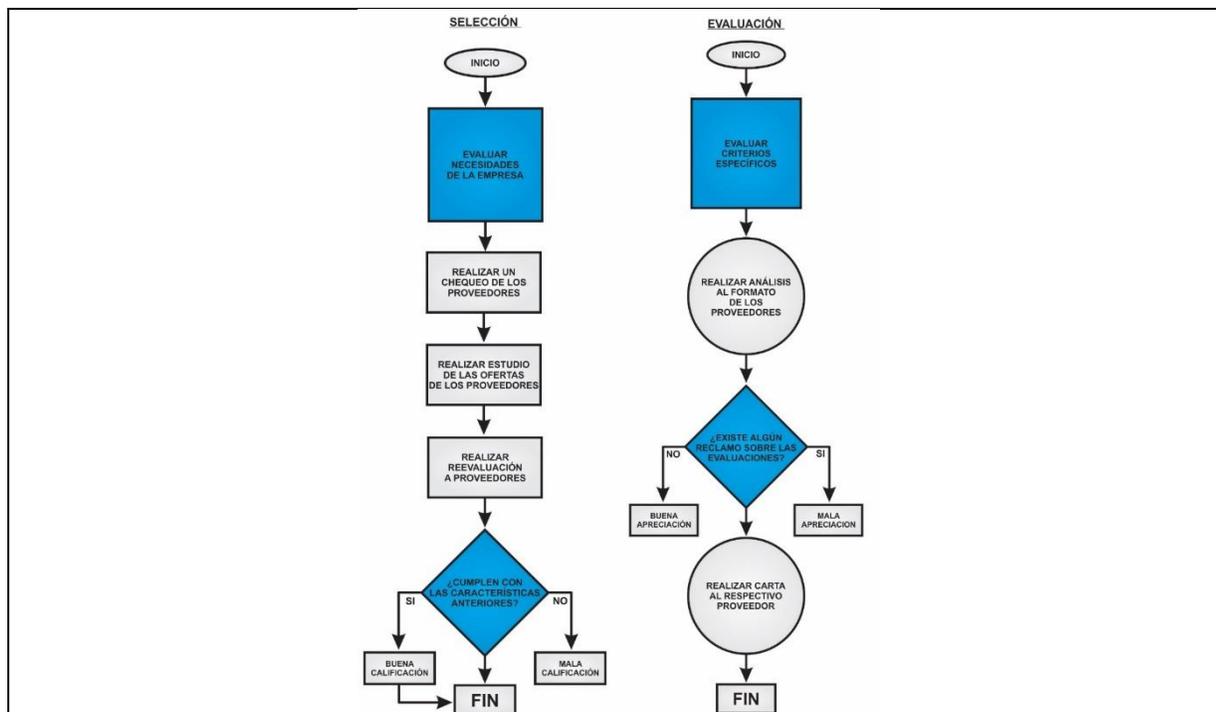
- Política interna de Calidad
- Política interna de Compra
- Política interna de Distribución
- Política interna de Gestión Comercial

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
<p>El presente procedimiento abarca actividades propias de las fases de Selección, evaluación y reevaluación de proveedores que suministran a Laboratorios Louis Pasteur de mercancía referente a insumos, reactivos, repuestos y dispositivos médicos, para el cumplimiento de sus objetivos empresariales.</p>
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<p style="text-align: center;">SELECCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluar necesidades de la Empresa de acuerdo a los productos a comercializar. 5. Realizar un chequeo de los Proveedores existentes, nuevos o posibles ofertantes. 6. Realizar estudio de las ofertas de los Proveedores, teniendo en cuenta las siguientes características: (Productos, Exclusividad, Precios y formas de pago,
DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Formato de evaluación a proveedores • Información de proveedores (Actividades, Precios, Insumos, calidad, Entrega, entre otros) • Cuadro de convenciones estipuladas para evaluación a proveedores
INTERFERENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Que el proceso no se realice según lo especificado, Falta de información de proveedores.
NOTAS ADICIONALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota: Los proveedores que, a la fecha de entrada en vigencia del presente Procedimiento, estuvieren incorporados en los registros de proveedores de la empresa y con un proceso de evaluación realizado y no gestionado, serán homologados a la escala de “Calificación de Desempeño” indicada, y entrarán

en el siguiente proceso de evaluación en un plazo no mayor a 12 meses desde su publicación.

2. **Nota:** Los antecedentes de las selecciones, evaluaciones y reevaluaciones de los proveedores, serán analizados por las directivas en el proceso de Evaluación de Proveedores Anualmente.
3. **Nota:** los criterios calidad del producto y calidad del servicio, se evalúan, con calificaciones de cinco (5) o uno (1), donde 5 es la aprobación y/o cumplimiento del criterio y 1 es la desaprobación y/o incumplimiento de este.
4. **Nota:** (La evaluación general, se obtendrá del promedio simple de todas las evaluaciones registradas).
5. **Nota:** Los criterios para la evaluación son el cumplimiento de la calidad del producto (60%) y calidad del servicio (40%).
6. **Nota:** Las calificaciones de los proveedores, se realiza de acuerdo a las convenciones, como protocolo de calificación.
7. **Nota:** Los proveedores deberán contar con la información de sus procesos, las cuales serán informadas centralizadamente por la Administración de Laboratorios Louis Pasteur S.A.S., y apoyado por las áreas internas, para el proceso de Operación y Seguimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, que cumple con las exigencias establecidas por LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S, para abastecer suministros para Laboratorio Clínico.
- **Proveedores Críticos:** Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto tiene gran impacto en la realización del servicio final de LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S. La falta, omisión, retraso o falla del producto o servicio imposibilita la Prestación del servicio ofrecido afectando directamente la calidad e imagen de la empresa.
- **Evaluación:** Estudio técnico – económico mediante el cual se determina el cumplimiento de los requisitos técnicos de un proveedor.
- **Evaluación de Proveedores:** Método mediante el cual se determina el cumplimiento de aspectos técnicos, administrativos y de calidad de un proveedor.

- **Selección:** Proceso mediante el cual se elige un proveedor.
- **Productos:** Corresponde a clasificación genérica para compras generales de bienes y productos tangibles (insumos, suministros, reactivos, dispositivos, etc.).

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Trazabilidad del Producto	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Gerente, Subgerente, Administrador, Auxiliares Administrativos	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO
<p>Conocer las diferentes formas de identificación de nuestros productos, desde la recepción hasta la venta de estos, así como la trazabilidad de compra y venta, llevando un control de quienes son los proveedores y clientes finales.</p>
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
<p>Este procedimiento aplica a los procesos de orden de compra a proveedores, cotizaciones y factura de venta o remisión. Así también a los procesos de almacenaje.</p>
POLÍTICAS

- Política interna de Calidad
- Política interna de Compra
- Política interna de Venta

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Hacer seguimiento al producto (incluyendo servicio), lo que implica la posibilidad de seguir el historial, aplicación o localización de un lote específico o actividad por medio de procedimientos y registros documentados para la identificación única del producto, lote o serie de Dispositivos médicos individual o de los lotes.
2. Garantizar la trazabilidad de los productos, de tal modo que sea posible determinar el desafío final de un lote específico de producto para efectos de los programas de vigilancia correspondientes a la autoridad sanitaria.
3. Documentar procesos para identificar el producto, desde el momento de la recepción (Recepción de Mercancía) y durante todas las etapas de almacenamiento (Almacenamiento de Mercancías) y entrega de este. (Despacho de Mercancía), y en caso de devolución de productos (Devolución a Proveedores y Manejo devolución de Clientes)

TRAZABILIDAD HACIA ATRÁS

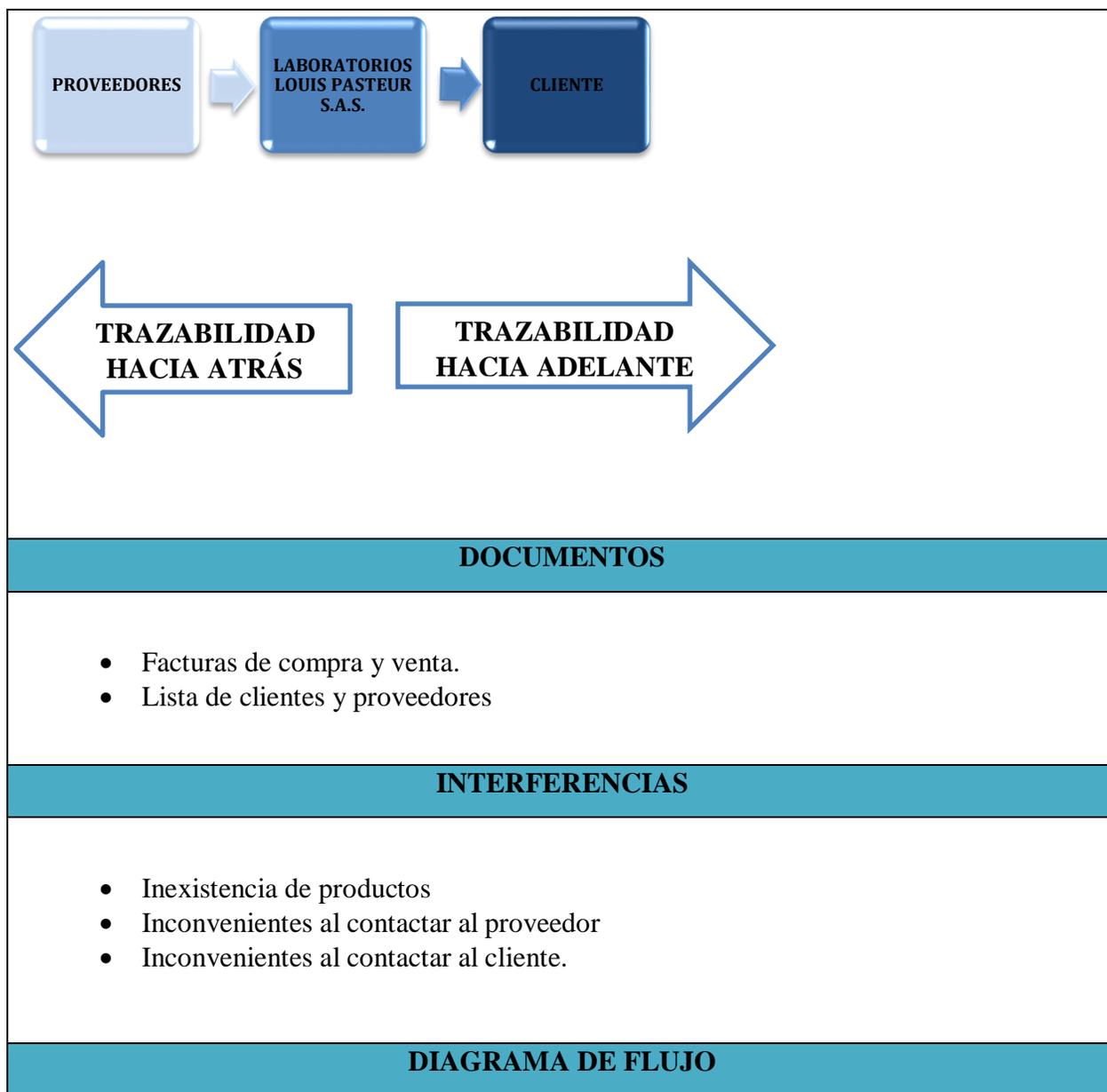
Conocer de forma precisa el origen de la mercancía (Recepción de Mercancías)

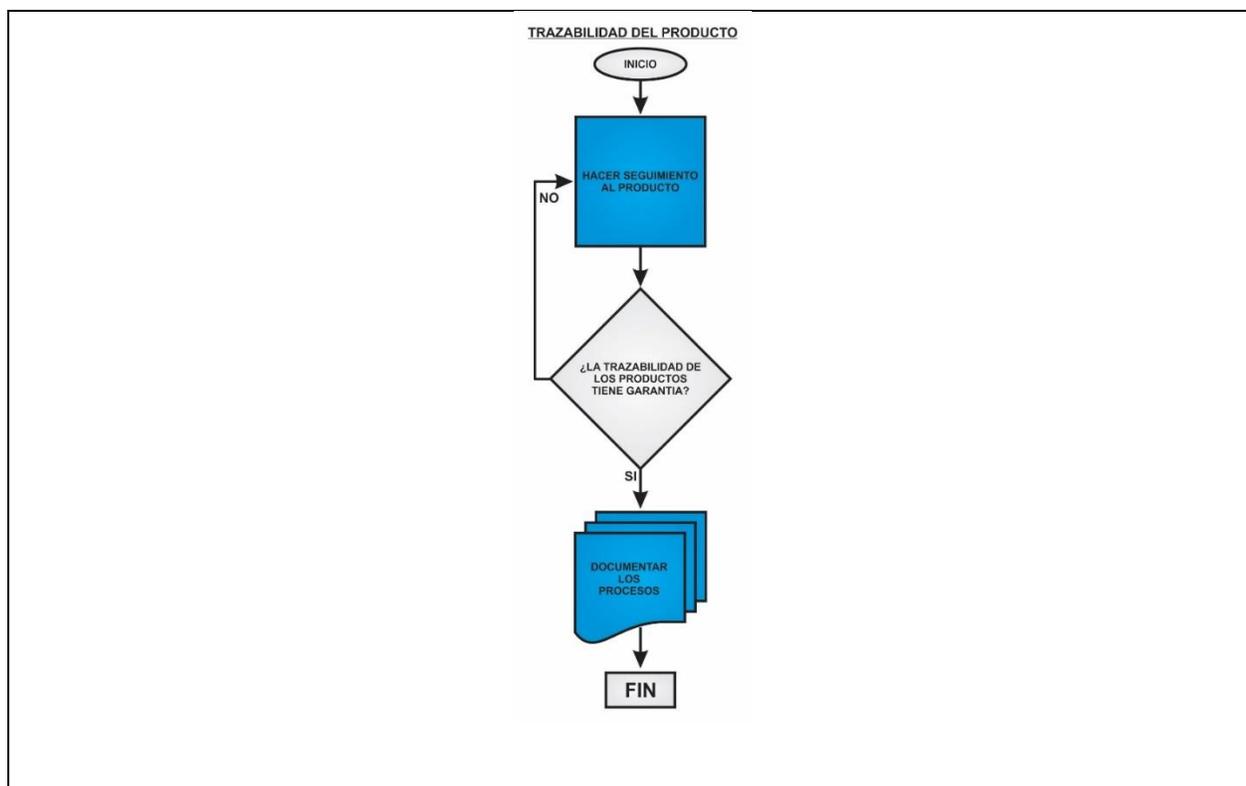
1. De quién se reciben los productos
2. Registro de como contactar al Proveedor
3. Que productos se recibieron (Identificación de Facturas de compra)
4. Cuando se recibieron
5. Destino de los Productos (almacenamiento o despacho)

TRAZABILIDAD HACIA DELANTE

Conocer de forma precisa el destino de la mercancía (Despacho de Mercancías)

1. A quién se entrega
2. Qué se entrega (detalles de factura de venta)
3. Cuando se entrega
4. Medio de Transporte





GLOSARIO DE TERMINOS

- **Trazabilidad:** La aptitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de un producto, por medio de identificaciones registradas. Aplica a: producto terminado (Insumos, reactivos, repuestos y dispositivos).
- **Identificación** Rotulación o marcado físico. Se utilizan diferentes mecanismos como: rótulo adhesivo o plaqueta acrílica.
- **Insumos:** Sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía.
- **Reactivos:** Es una sustancia o compuesto añadido a un sistema para provocar una reacción química, o añadido a probar si se produce una reacción.
- **Dispositivos Médicos:** Cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar o relacionado, previsto por el fabricante para ser empleado en seres humanos, solo o en combinación.
- **Equipo Biomédico:** Dispositivo médico operacional y funcional que reúne sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos e hidráulicos y/o híbridos, que para uso

requieren una fuente de energía; incluidos los programas informáticos que intervengan en su buen funcionamiento.

- **Dispositivo Médico De Diagnóstico In Vitro:** Productos destinados por el fabricante para el examen de muestras derivadas del cuerpo humano, usados solos o en combinación para el examen in vitro de muestras.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Retiro de Producto del Mercado	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLE Gerencia, Director Técnico, Auxiliares Administrativos.	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Establecer un procedimiento de comunicación para informar a todos los entes involucrados, sobre un producto fuera de especificaciones o no conforme, para evitar que se utilice o que se continúe utilizando, y solicitar su devolución a las instalaciones de la empresa, de manera eficaz, de tal modo que se proteja la imagen de Laboratorios Louis Pasteur y el bienestar de los clientes.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos distribuidos por Laboratorios Louis Pasteur que hayan sido retirados del mercado, y a los entes involucrados que hayan adquirido dicho producto directamente de nuestra empresa.

POLÍTICAS

- Decreto 4725 de 2005

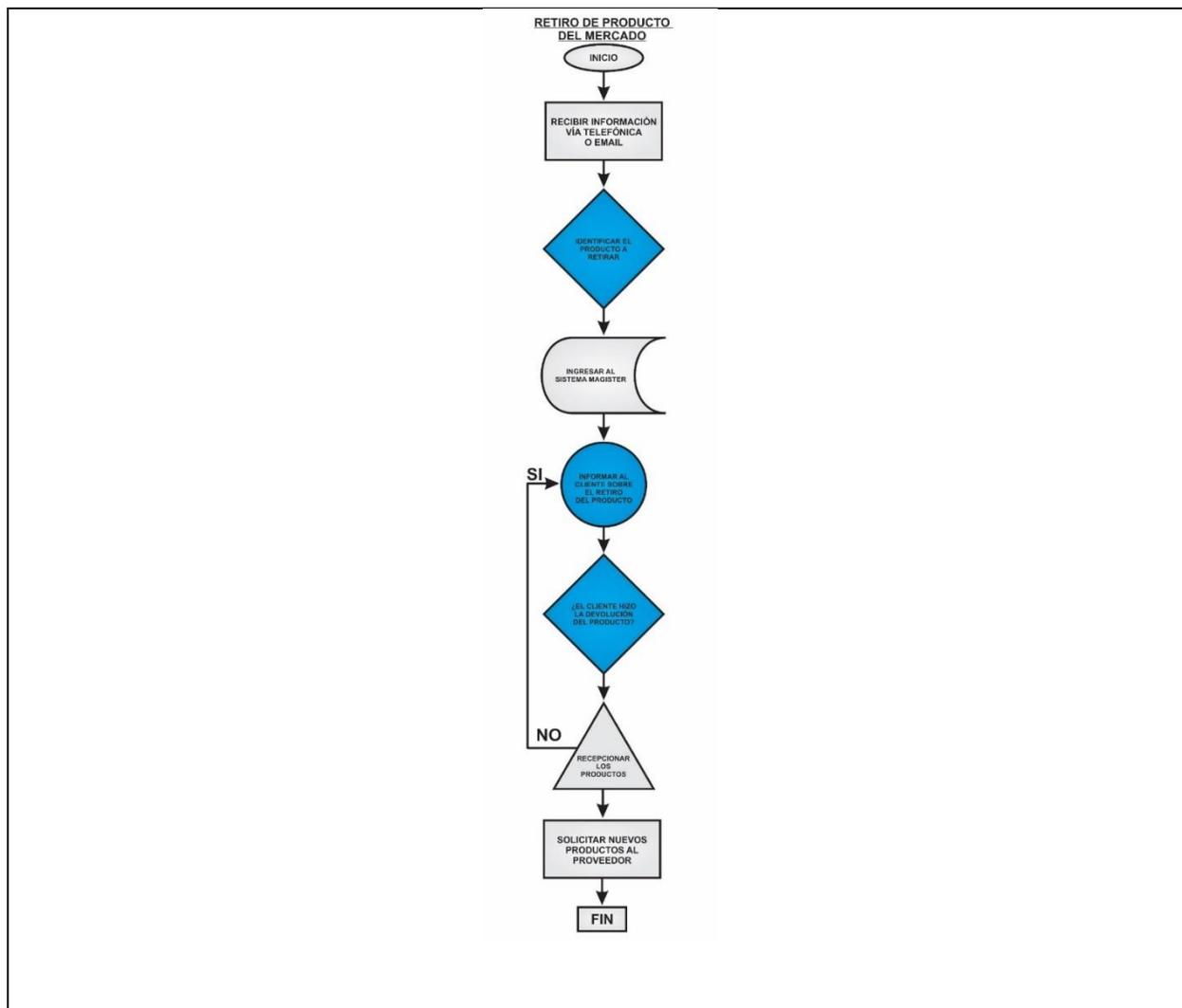
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Recibir información a través de vía telefónica o e- mail del proveedor, dándonos a conocer que un insumo, reactivo o dispositivo debe ser retirado del mercado por no cumplir con las especificaciones de seguridad.
2. Identificar el producto que debe ser retirado del mercado.
3. Ingresar al sistema MAGISTER para mira a que clientes se les entrego este producto, en que cantidades y en qué fecha.
4. informar al cliente sobre el retiro que debe hacerse del producto, explicándole el porqué de esta decisión tomada.
5. Solicitar la devolución de producto al cliente a nuestras instalaciones.
6. Recepcionar los productos y remitirlos al proveedor o informar la no existencia de estos.
7. Solicitar nuevos productos al proveedor, los cuales serán reintegrados a los clientes si da lugar a ello.

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Que no haya existencias de este

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Trazabilidad.** Se entiende bajo este concepto la capacidad disponible para rastrear un producto desde su proveedor hasta que llega a manos del cliente final, pasando por las distintas etapas de distribución. Esta herramienta se usa para hacerle un seguimiento a productos e insumos, dentro de la cadena de abastecimiento. Así es posible identificar y registrar cada uno de los productos que se distribuyen en la empresa.
- **Riesgo.** probabilidad de que un hecho negativo ocurra.
- **Invima.** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos quien ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control a los establecimientos productores y comercializadores de los productos a que hace referencia el artículo

245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, sin perjuicio de las que en estas materias deban adelantar las entidades territoriales, durante las actividades asociadas con su producción, importación, exportación y disposición para consumo en el territorio Colombiano.

- **Notificación De Alerta.** Es el sistema de divulgación utilizado por las autoridades y agencias sanitarias para comunicar situaciones de riesgo potencial para la salud pública de la población, incluyendo las acciones que se deben tomar. El Grupo de Vigilancia Epidemiológica publicará semanalmente las Alertas, Informes de Seguridad y Recall que aplicaron al país.
- **Peligro.** agente biológico, físico o químico con el potencial de causar un efecto adverso para la salud cuando está presente en el alimento a niveles inaceptables.
- **Producto No Conforme.** Producto que no cumple con las especificaciones o estándares estipulados en las fichas técnicas creadas para éste.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Aprobación de Créditos para Clientes	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Administrador, Gerente, Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Aprobar las condiciones de crédito, cupo de crédito y los procedimientos crediticios, las pautas y criterios técnicos definidos por los departamentos a su cargo para la concesión, administración, recaudo y recuperación de cartera.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para los clientes que generen solicitud de crédito a la empresa Laboratorios Louis Pasteur, y que cumplen con las condiciones documentales.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Atender solicitud de crédito del cliente con Laboratorios Louis Pasteur en el área de Administración y finanzas.
2. Solicitar diligenciar formato solicitud de crédito, vía e-mail, informar por el mismo medio los documentos a anexar (Estados financieros, declaración de Renta de la empresa solicitante, cámara de comercio, fotocopia de la cédula del representante legal, Rut).
3. Recibir documentos, efectuar una revisión preliminar, referenciación comercial y verificación de documentos.
4. Realizar el respectivo análisis y entregar concepto contable, por parte del Revisor Fiscal.
5. Entregar estudio de crédito a Gerencia.
6. Esperar aprobación o desaprobación de crédito por parte de Gerencia.
7. Generar carta de respuesta al solicitante.

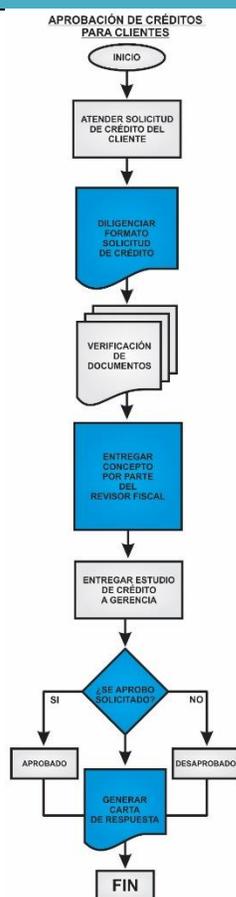
DOCUMENTOS

- Formato solicitud de crédito
- Pagare
- Estados financieros
- Carta de aprobación o rechazo de crédito.

INTERFERENCIAS

- Que el cliente no cumpla con los documentos solicitados

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Cupo De Crédito:** Es un cupo asignado para cada usuario o cliente ya sea de convenio o no, que cumple con unas condiciones especiales de excelencia en el comportamiento de pago durante un tiempo definido por la empresa, de forma tal que permita mitigar el riesgo crediticio en una colocación de crédito.
- **Crédito Cliente** es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo con las condiciones establecidas para dicho préstamo.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Atención de Quejas y Reclamos referentes a Calidad	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Coordinador Operativo, Director Técnico, Gerencia, Subgerencia.	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Proporcionar un espacio de participación, donde a el usuario se le permita manifestar su grado de satisfacción por el producto recibido, responder oportunamente las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los clientes y elaborar los planes de mejoramiento necesarios.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Inicia con la recepción de la petición, queja o reclamo, por parte del cliente y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento a que haya lugar, después de la evaluación del Sistema PQR por parte de los altos mandos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Atender la llamada, Carta, Correo electrónico o Visita, de tal forma que el cliente se sienta atendido desde el principio del contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable.
2. Definir la responsabilidad del Director Técnico en la investigación y toma de decisiones para el tratamiento de las quejas y reclamos.
3. Examinar cuidadosamente las quejas y otras informaciones relacionadas con el desempeño de los productos potencialmente defectuosos y/o mal asesoramiento en los servicios, de conformidad con los procedimientos establecidos por escrito.
4. Tener en cuenta el control de calidad y los reportes de este para la toma de decisiones que conlleven a la resolución de la queja, reclamo o devolución.
5. Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o situarla en vías de solución.
 - a. Evaluar queja.
 - b. Investigar queja.
6. Registrar los análisis realizados, sus resultados y la respuesta al interesado.
7. Efectuar un seguimiento cuando sea necesario que podrá incluir el retiro del producto, luego de la investigación y evaluación de la queja.
8. Emitir respuesta: Asegurarse de que la necesidad ha sido resuelta (o situada en vías de solución), creando una sensación final positiva., evaluando las Peticiones, Quejas, Reclamos y emitiendo respectivo plan de mejoramiento en el área Gerencial.
9. Revisar las quejas y reclamos periódicamente para determinar si existe algún indicio de que se repite algún problema específico que deba recibir atención especial.

- 10.** Informar a la autoridad sanitaria si un fabricante y /o importador de reactivos, insumos, dispositivos de laboratorio clínico, adoptará alguna medida con resultado de un defecto de la mercancía o producto, su deterioro, o cualquier otro problema serio de calidad.

DOCUMENTOS

- Petición, queja o reclamo de clientes
- Respuesta a petición, queja o reclamo

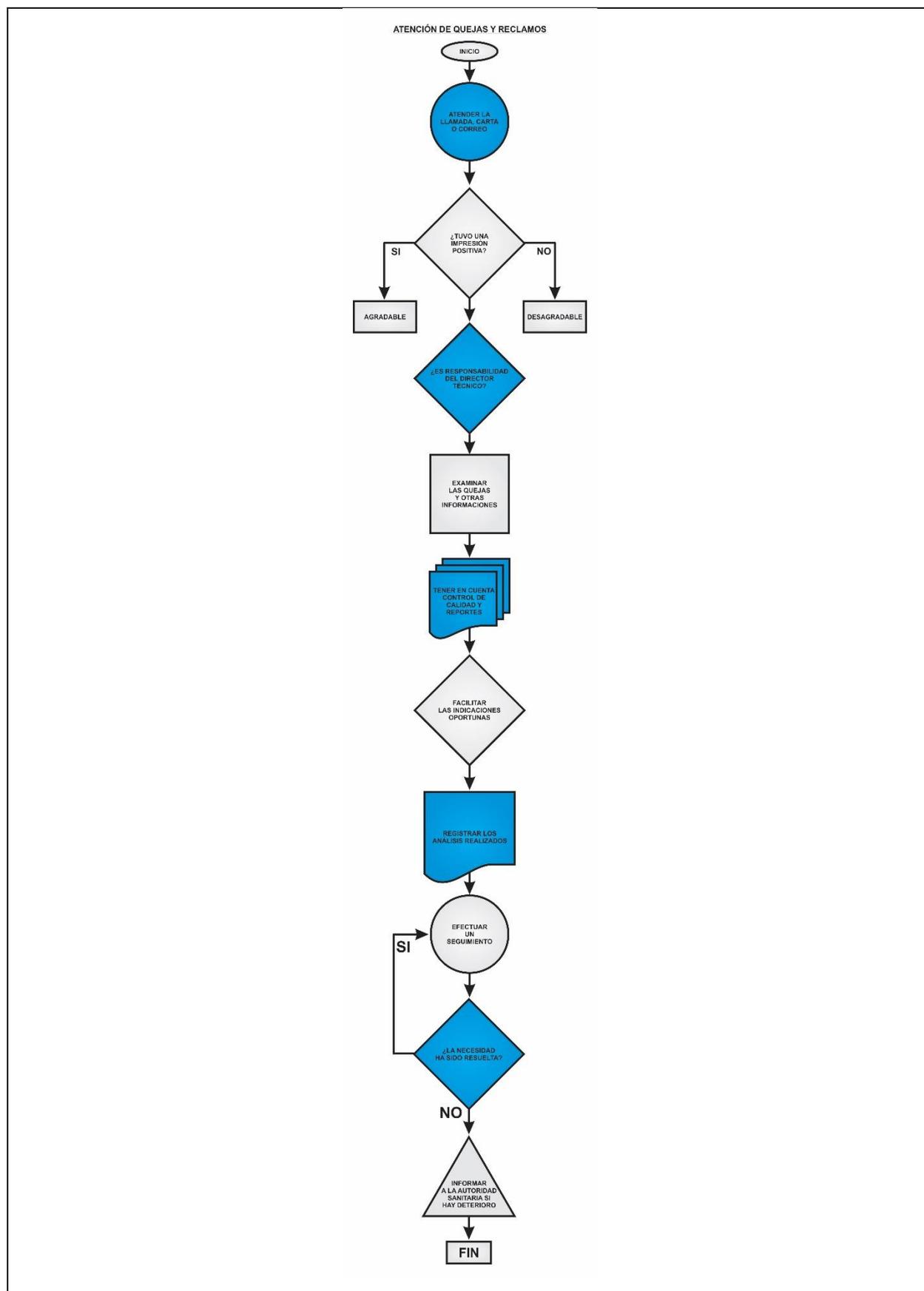
INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado.

NOTAS ADICIONALES

- 1. Nota:** si es llamada, Solicitar al Cliente enviar un oficio exponiendo el tema dirigido a Gerencia y Subgerencia.
- 2. Nota:** el coordinador administrativo, debe auditar que este proceso se cumpla correctamente.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos:** El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las PQR que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la compañía.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Asesor científico, Subgerente	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

El objetivo de este manual es documentar el proceso del mantenimiento preventivo y correctivo de los dispositivos médicos pertenecientes a usuarios o clientes de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, para establecer el uso adecuado de los dispositivos, asegurando la calidad y confiabilidad en los resultados.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los dispositivos de Laboratorio clínico que son comercializados en la Empresa Laboratorios Louis Pasteur que cuentan con el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo por determinado tiempo.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:**

1. Limpiar regularmente el dispositivo, incluye superficies internas y externas.
2. Lubricar todas las partes móviles que lo requieran.
3. Comprobar funcionamiento de todas las partes móviles.
4. Verificar las alarmas o sistemas de alertas.
5. Cargar reemplazo de baterías y partes diseñadas, para mantener en operación o para proteger el dispositivo en caso de fallas eléctricas.
6. Controlar escapes.
7. Registrar las actividades y cronogramas de mantenimiento en el programa anual de calibración y mantenimiento de equipos.

ACCIONES CORRECTIVAS:

1. Verificar funcionamiento actual del Dispositivo, realizando pruebas de ingeniería, evidenciando el funcionamiento normal o anormal que pueda presentar.
2. Desarmar el dispositivo para verificar las piezas internas y realizar limpieza de cada una de sus partes, teniendo en cuenta, secado de áreas donde se puede presentar filtración de agua.
3. Comprobar estado de mangueras internas si aplica.
4. Verificar estado de las tarjetas y realizar puntajes de fuente de poder y tarjetas electrónicas.
5. Confirmar los voltajes de fuentes de poder y tarjetas electrónicas.
6. Verificar la conexión de los terminales, y realizar la limpieza a las partes eléctricas.
7. Confrontar unidades de reacción, unidades ópticas, electrodos y demás componentes, evidenciando que no se presente desgaste. Si existe desgaste, se procede a cambiar repuestos y a realizar ajuste correspondiente.
8. Realizar pruebas de todos los ajustes y unidades (cambios) y evidenciar que está funcionando correctamente.
9. Armar el dispositivo.
10. Realizar una limpieza Con alcohol isopropílico a las partes metálicas y a las partes plásticas agregarle silicona uv.
11. Verificar factores, realizar calibración y pasar controles al dispositivo.

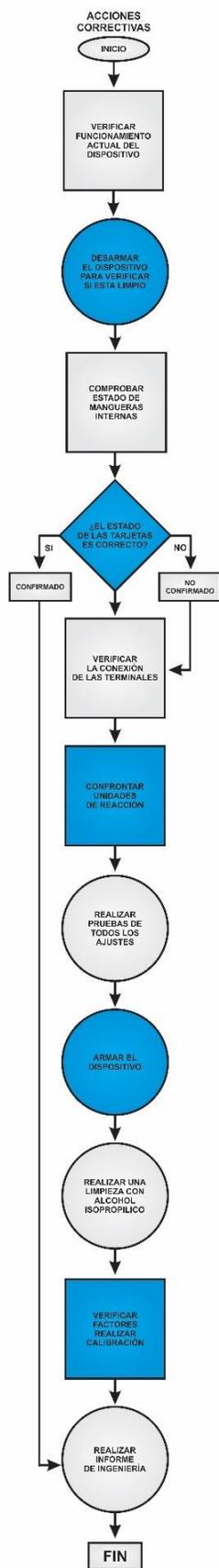
12. realizar informe de ingeniería, en donde se anota paso a paso cada revisión, y entregar al encargado del área o líder el dispositivo. Aplica cuando se realiza en físico (visitas de campo.)

DOCUMENTOS

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** El plan de mantenimiento preventivo de los equipos, se establece con base en las necesidades específicas de cada equipo, teniendo en cuenta su frecuencia de uso y las recomendaciones del fabricante descritas en el manual de usuario.
2. **Nota:** se deben realizar mantenimientos preventivos cada 6 meses, si se encuentran fallas se reparan.
3. **Nota:** El certificado de calibración de los dispositivos es un documento obligatorio para evidenciar la conformidad de la actividad de calibración realizada.
4. **Nota:** Al verificar las características operacionales, o hacer mantenimiento preventivo, es posible que se necesiten ajustes mayores para que el dispositivo vuelva a las tolerancias de funcionamiento aceptables.
5. **Nota:** cada dispositivo, tiene un instructivo de uso, el cual debe ser consultado antes de ser operado y cada vez que sea necesario, por todo el personal del instituto, incluyendo a los nuevos y en capacitación.
6. **Nota:** cada dispositivo cuenta con una carpeta donde se archivan los instructivos, formatos, manuales de uso, así como los certificados de calibración, las actividades de mantenimiento y la hoja de vida.
7. **Nota:** Si algo falla, repetir el proceso nuevamente, se deben realizar varias pruebas para corroborar que todo funcione correctamente.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Calibración** proceso de comparar los valores obtenidos por un instrumento de medición con la medida correspondiente de un patrón de referencia (o estándar). la calibración es "una operación que, bajo condiciones específicas, establece en una primera etapa una relación entre los valores y las incertidumbres de medida provistas por estándares e indicaciones correspondientes con las incertidumbres de medida asociadas y, en un segundo paso, usa esta información para establecer una relación para obtener un resultado de la medida a partir de una indicación".
- **Dispositivo médico** Cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar o relacionado, previsto por el fabricante para ser empleado en seres humanos, solo o en combinación.
- **Mantenimiento preventivo** destinado a la conservación de Dispositivos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en dispositivos en condiciones de funcionamiento.
- **Mantenimiento correctivo** Corrige los defectos observados en los dispositivos, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos. El mantenimiento era sinónimo de reparar aquello que estaba averiado.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Asistencia y Soporte Técnico	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Subgerente - Asesor científico	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Prestar un eficiente y oportuno servicio de Asistencia y Soporte Técnico cada vez que es requerido por parte de un cliente o usuario de la empresa Laboratorios Louis Pasteur. Este Servicio, pretende garantizar el correcto funcionamiento de los Dispositivos, de comercialización en la Organización, garantizando la Calidad y el buen desempeño que la empresa Proyecta a sus clientes o usuarios.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción y registro de las solicitudes de soporte realizadas por los clientes o usuarios de la Empresa, y finaliza con la solución, registro y cierre de la solicitud, dada ésta en cualquiera de los niveles de soporte ofrecido por el área científica y Subgerencia.

POLÍTICAS

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Recibir y registrar requerimientos por parte del usuario, a través de diversos medios (WhatsApp Business, llamada telefónica).
2. Verificar autorización y validez de la solicitud, corroborando que sean clientes o usuarios de Laboratorios Louis Pasteur y que exista un contrato con la empresa.
3. Analizar y priorizar requerimiento, teniendo en cuenta que todos los requerimientos se atienden por orden de llegada, sin embargo, cuando existen requerimientos de atención especial o inmediata, se le asigna una prioridad más alta.
4. Establecer el nivel de atención que se requiere (nivel 1, nivel 2 o nivel proveedor).
5. Determinar si se puede dar solución a través de un soporte nivel 1: asesoría Telefónica o “Team Viewer” (en caso de tratarse de dispositivos conectados a un computador), si se puede solucionar el proceso, continúa en la actividad 8, de lo contrario, el requerimiento continúa en la actividad 6.

- 6.** Desplazarse al lugar de mantenimiento a través de un soporte nivel 2, el cual requiere asistencia especializada o visita de campo, sea en la ciudad o fuera de esta, en un rango de tiempo de 48 horas.

- 7.** Validar evidencia de satisfacción del cliente o usuario respecto al servicio ofrecido por el área científica, para aquellos soportes ofrecidos en nivel 2 (desplazamiento), esta evidencia, se obtiene mediante el formato “informe de Ingeniería”, el cual visualiza el número, fecha y descripción del requerimiento y anomalías o funcionamiento correcto, encontrado en los dispositivos, así como su fecha de cierre.

- 8.** Dar solución nivel 1, muchas veces el requerimiento es solucionable por vía telefónica, soportes fotográficos, o bien entrando a su dispositivo directamente desde el ordenador, con la aplicación “Team Viewer”.

- 9.** Hacer efectivas las garantías de los dispositivos: en caso de que no se pueda dar solución al requerimiento en (nivel 1 o 2), se procede a utilizar el (nivel proveedor), revisando las condiciones que soporta la garantía y notificando al proveedor del producto, para que éste determine la solución al requerimiento en el tiempo esperado.

- 10.** Registrar el cierre del requerimiento indicando los procedimientos, con los cuales se brindaron asistencia y soporte Técnico, el nivel en el cual se dio solución (nivel 1, nivel 2 o nivel proveedor), la fecha en que se cierra dicho requerimiento, así como la satisfacción del cliente/ usuario.

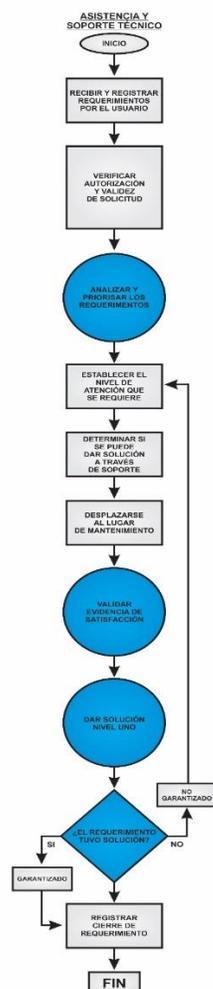
DOCUMENTOS

- Informe de Ingeniería

NOTAS ADICIONALES

Nota: si no es válida la solicitud de Asistencia Técnica, se explica al usuario que no existe contrato estipulado para dicho servicio de asesoría y soporte técnico.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Asesoría y Soporte Técnico** Rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios cuando estos presenten algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos.
- **Requerimiento Técnico:** Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.
- **TeamViewer** software informático “privado” de fácil acceso, que permite conectarse remotamente a otro equipo. Entre sus funciones están: compartir y controlar escritorios, reuniones en línea, videoconferencias y transferencia de archivos entre ordenadores.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Seguimiento y Control a Distribuidores	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente – Subgerente- Administrador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades que se deben seguir para identificar, seleccionar, clasificar y controlar los distribuidores cuyo proveedor es la empresa Laboratorios Louis Pasteur, gestionando los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad, verificando

que los distribuidores sean aptos para comercializar los productos de la empresa y dejar en alto el nombre de nuestra organización, manteniendo los estándares de distribución.

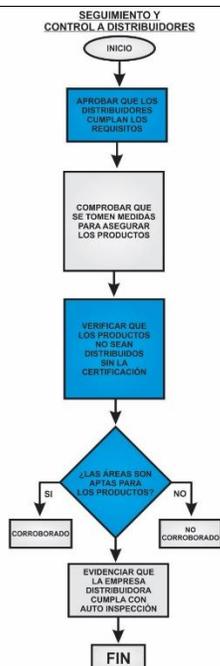
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento define las condiciones y responsabilidades que deben cumplir los distribuidores que almacenen y/o acondicionen los productos comercializados directamente por Laboratorios Louis Pasteur, con el fin de garantizar que estas condiciones no alteren la calidad de los productos establecida por el fabricante.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Aprobar que los distribuidores, cumplan los requisitos para lo cual se debe contar con una infraestructura adecuada y que las instalaciones cumplan con las condiciones internas y externas adecuadas para el mantenimiento de los productos.
2. Comprobar que se tomen medidas adecuadas para asegurar que los productos sean almacenados, acondicionados, distribuidos y manejados de tal forma que la calidad se mantenga durante todo el periodo de actividad de dichos productos.
3. Verificar que los productos no sean vendidos y distribuidos sin la debida certificación de que cumplen con los requisitos establecidos.
4. Corroborar que los distribuidores cuentan con áreas y zonas aptas para el acondicionamiento de los productos.
5. Evidenciar que la empresa distribuidora cumpla con un plan de autoinspección y auditoria de calidad.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Distribuidores** Persona natural o jurídica diferente al importador o fabricante que desarrolle actividades de venta de reactivos de diagnóstico in vitro en el territorio colombiano, sin importar si es a su vez usuario final de dichos productos.
- **Infraestructura** estructura que se emplea para sustentar otra, actuando como su base. Por extensión, se llama infraestructura al conjunto de los servicios y las obras que se necesitan para que algo funcione de manera correcta.
- **Certificación** procedimiento destinado a que un organismo independiente y autorizado, valide o dictamine la calidad del sistema aplicado por una organización, partiendo y verificando si la misma cumple o no lo dispuesto por un determinado referencial o modelo de calidad, reconocido y oficial. Es un proceso de evaluación de conformidad, que permite dar como resultado un informe escrito en relación a un producto, una persona, o una organización, asegurando que el mismo responde a ciertos requisitos, características, y/o exigencias

	Importaciones	FECHA ELABORACIÓN: Agosto 2019	DE
	RESPONSABLES: Gerencia, Auxiliar Administrativo	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019	

OBJETIVO

El objetivo de este manual es documentar los pasos para realizar la importación de Mercancía a comercializar en Laboratorios Louis Pasteur S.A.S, mediante el cumplimiento de la legislación nacional e internacional y lineamientos institucionales vigentes en materia de importación.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de compra y finaliza con la liquidación de la importación, y el proceso de nacionalización de la mercancía.

NORMATIVIDAD

- Decreto 4048 -2008: Normas de importación y exportación
- Artículo 190 de ley 100: tecnología Biomédica
- Permiso de comercialización para equipo biomédico
- Art 57, resolución 4002 inspecciones a dispositivos
- Resolución 2436 / 2006: Higiene y saneamiento
- 4725/ 2005: régimen de registros sanitarios
- CCAA
- Artículo 23 permiso de comercialización
- Artículo 41, 43_ registro de importación
- Decreto 2685- 1999: Estatuto Aduanero

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Ubicar la subpartida arancelaria, Se tienen dos opciones:
 - a. Consultando directamente el arancel aduanas
 - b. con ayuda informal que le brinda el ZEIKY

2. Realizar un estudio de mercado y de factibilidad económica de la importación, analizando entre otros aspectos: precio de producto en el mercado internacional, costos de transporte internacional, y demás gastos que hubiese lugar.
3. Identificar el producto, verificando la subpartida arancelaria del producto a importar para que, a través de ésta, pueda saber los tributos aduaneros (gravamen arancelario e impuesto sobre las ventas, IVA) y demás requisitos para su importación.
4. Consultar el arancel de aduanas, para verificar si el producto a importar está sujeto a vistos buenos e inscripciones previas.
5. Estar inscrito en la cámara de Comercio y solicitar el Registro único Tributario (RUT), en la dirección de impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN.
6. Tramitar ante el ministerio de comercio, industria y turismo: en caso de requerirse registro de importación. Este procedimiento se hace únicamente por medio electrónico por la página Web: www.vuce.gov.co

2.2.1 Para Importación de bienes cuyo valor sea Mayor a USD1.000:

- a. Adquirir Firma Digital ante una entidad autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio (Certicamara).
 - b. Inscribir en el Grupo Operativo a través del correo registro@mincomercio.gov.co (RUT, Nombre de la empresa, Nombre del representante legal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fax, dirección y ciudad de domicilio). Por medio de correo electrónico, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo asigna un usuario y una contraseña.
 - c. Diligenciar el registro a través del sistema VUCE: www.vuce.gov.co, ingresar por el módulo de Importaciones y realizar el correspondiente pago vía electrónica. El valor del Registro de Importación por cada 1800 caracteres es de \$30.000.
7. Canalizar el pago a través de los intermediarios del mercado cambiario autorizados por la ley (bancos comerciales, corporaciones financieras, etc.).
 8. Girar al exterior las divisas correspondientes al pago de la importación, previo el diligenciamiento del formulario Declaración de Cambio No. 1.
 9. Verificar los términos de negociación (Incoterms) y si le corresponde pagar el valor del transporte internacional, contratar la empresa transportadora con la que se definirán dichos costos para el traslado de la mercancía hasta el puerto colombiano que más convenga.

10. Dar indicación a la empresa transportadora, sobre el Depósito de Aduanas, en el que se desea que se almacene la mercancía mientras se nacionaliza.

Proceso de nacionalización:

Una vez se encuentre la mercancía en Colombia en el Depósito Aduanero, se recomienda:

11. Solicitar autorización para realizar una preinspección con anterioridad a la presentación de la Declaración de Importación y demás documentos.
12. Diligenciar la Declaración Andina Del Valor En Aduana, Si el valor de la Importación es igual o superior a USD5.000.
13. Liquidar tributos Aduaneros (Gravamen Arancelario, IVA).
14. Actuar directamente ante la DIAN Según el Estatuto Aduanero.
15. Dirigirse al Depósito Habilitado de Aduanas donde se encuentre la mercancía y presentar los siguientes documentos:
 - a. Factura comercial
 - b. Lista de Empaque
 - c. Registro o Licencia de Importación, si se requiere.
 - d. Certificado de Origen (Según el producto y el Origen)
 - e. Declaración de Importación
 - f. Documento de Transporte (Guía Aérea – Conocimiento de Embarque)
 - g. Declaración Andina del Valor en Aduana, Si se requiere
 - h. Otros certificados o vistos buenos, como INVIMA
16. El sistema informático aduanero determina si podrá efectuarse levante automático o sí se requiere inspección física de la mercancía.

DOCUMENTOS

- Registro de importación

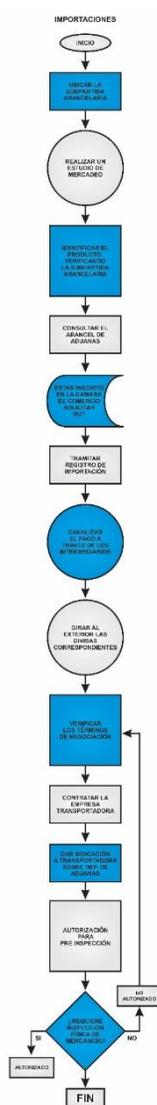
NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** es importante aclarar, que la DIAN es el único ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria, según el decreto 2685/99 art 236 y la resolución 4240/00 art 154. Al 157. De la DIAN -división de arancel.
2. **Nota:** Para dispositivos médicos se debe pagar un 10% de arancel y 16% de IVA.
3. **Nota:** Algunos productos requieren un visto bueno adicional emitido por otras entidades relacionadas con el sector económico específico al cual pertenece, por ejemplo, en el caso de los medicamentos o productos de laboratorio clínico se requiere un visto bueno del INVIMA.
4. **Nota:** El importador que utilice una Agencia de aduanas o un Apoderado Especial para diligenciar el Registro de Importación, deberá tramitar un poder autenticado y radicarlo junto con el formato de condiciones de uso VUCE.
5. **Nota:** la Liquidación de Tributos Aduaneros se hace a través de la Declaración de importación, el pago de estos impuestos se realiza ante los intermediarios financieros, en las aduanas en donde opera el Sistema Informático, los formularios se hacen por medio electrónico.
6. **Nota. Trámites de Importación** Cuando se trate de importaciones cuyos montos sean superiores a mil dólares americanos (USD1.000), se debe contratar los servicios de una agencia de aduanas, para que realice este proceso.
7. **Nota:** En caso de que el sistema informático aduanero determine que se podrá efectuar levante automático, podrá retirar la mercancía una vez sea autorizado por el Depósito o Funcionario Aduanero, en caso de que se requiera inspección física de mercancía, el inspector de la DIAN verificará la concordancia de lo declarado en los documentos con la mercancía para la cual se solicita autorización de levante.

CLASIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS:

- a) 1 Riesgo bajo
- b) 2A Riesgo moderado
- c) 2B Riesgo alto
- d) 3 Riesgo muy alto

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.
- **Régimen Aduanero:** Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se le asigna un destino aduanero específico de acuerdo con las normas vigentes.
- **Régimen Cambiario:** El Régimen Cambiario establece la obligación de canalizar el pago a través de los intermediarios del mercado cambiario autorizados por la ley (bancos comerciales, corporaciones financieras, etc.).
- **Declaración Andina:** Este es un documento soporte de la Declaración de Importación, el cual determina el valor en Aduanas (Base para el pago de los Tributos Aduaneros) de las mercancías objeto de Importación y especifica los gastos causados en dicha operación.
- **Agencia de Aduana:** Personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer actividades auxiliares de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Orden de Compra Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES:	FECHA ACTUALIZACIÓN:

	Administrador, Auxiliares Administrativos	Agosto 2019
--	----------------------------------------------	-------------

OBJETIVO

Adquirir los productos señalados en la orden de compra, de acuerdo con las referencias, descripciones, cantidades y valores indicados en la misma.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las compras a proveedores de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Realizar el formato “solicitud a proveedores” con información de productos existentes, y productos pendientes de entrega a clientes.
2. Pasar formato “solicitud a proveedores” al área de contabilidad para corroborar cantidades con el sistema.
3. Presentar formato “solicitud a proveedores” en Gerencia para revisión y autorización de orden de cantidades a solicitar.
4. Elaborar la orden de compra en el sistema Magister, eligiendo al proveedor el cual depende de cada pedido y registrar información requerida.
5. Guardar orden de compra en el servidor, en carpeta “Orden de Compra” e imprimir una copia para el área de logística la cual se usará en el proceso de recepción de mercancías.
6. Redactar correo electrónico de pedido al proveedor y adjuntar orden de compra.

7. Confirmar con el proveedor que haya llegado orden de compra y continuar con el proceso de recolección de mercancías a proveedores.

DOCUMENTOS

- Formato Solicitud a Proveedores
- Orden de Compra
- Factura o remisión del proveedor.

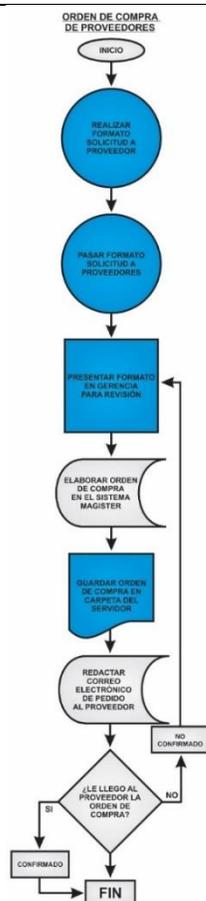
INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Interferencia al enviar el correo
- Retraso en la entrega
- Error en facturación
- Inexistencia de productos requeridos.

NOTAS ADICIONALES

Nota: En caso de la no existencia del producto requerido al proveedor de costumbre, se accede a llamar o contactar otros proveedores para cumplir con el stock de producto.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Orden De Compra:** Documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas. El documento original es para el vendedor e implica que debe preparar el pedido. El duplicado es para el comprador y es una constancia de las mercaderías o servicios encargados.
- **Proveedor:** Es la persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

	Recolección de Mercancías a Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Administrador, Contador y Auxiliares Administrativos	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Controlar la recolección oportuna de la mercancía desde proveedores hasta las instalaciones de laboratorios Louis Pasteur.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que se genera la factura de compra a proveedores en el área ventas y facturación, hasta llegar al punto de entrega, instalaciones Laboratorios Louis Pasteur, con el fin de programar un correcto y oportuno proceso de recolección de mercancía a proveedores.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad
- Política interna de Seguridad y Salud en el Trabajo

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Verificar con el área de compras, datos correspondientes a: proveedores, producto, cantidades y monto (Valor de la factura), si no existe valor en factura, se tiene en cuenta valor de cotización.
2. Elegir el Transportador (Terrestre o aéreo), dependiendo del tipo de producto y proveedor. En algunos casos se solicita envíen el producto y se cancela el flete contra entrega.

3. Realizar la solicitud de recolección, de acuerdo con el transportador, según corresponda (aéreo – Deprisa, Terrestre: 4-72 o Transpresa); diligenciar datos del proveedor, (fecha de entrega, Nit de la empresa, forma de pago (convenio-crédito), paquetería (envío nacional), tipo de envío, dirección destinataria (Lab. Louis Pasteur), tel. de origen y dirección (proveedor)), en el modelo de plantilla establecido por cada transportadora.
4. Enviar correo corporativo a la transportadora (terrestre) con datos adicionales del proveedor como dirección y teléfono y se adjunta la plantilla o solicitud elaborada anteriormente. De igual manera se envía correo al proveedor indicando qué transportadora recoge; con copia a correo interno (correos@laboratorioslouispaseur.com)
5. Realizar seguimiento del estado de envío, mediante llamadas de verificación a proveedor y transportadora (utilizar páginas web) para confirmar salida de pedido y posteriores datos de llegada.
6. Recibir finalmente la mercancía lo cual da paso al proceso de recepción de mercancías.

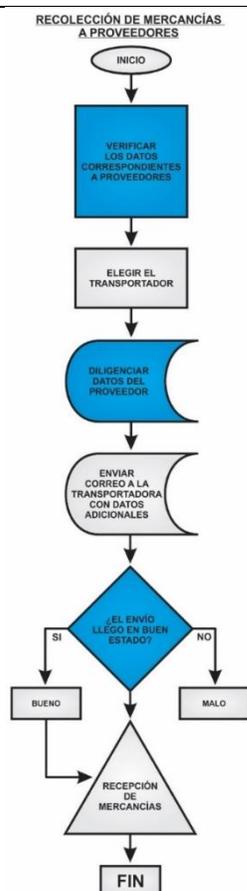
DOCUMENTOS

- Plantilla solicitud de recolección

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado,
- No realizar las recolecciones por causas como: clima, fallas de conexión a la red de internet o telefonía, direcciones erróneas.
- Existen acontecimientos sociales y naturales en la vía que pueden retrasar el proceso de entrega.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Flete** cantidad de bienes que se transportan por barco, avión, tren, camión, etc.), ya sea en referencia al precio consensuado en el momento de la compra o la venta de las mercancías.
- **Proveedor:** Se trata de las personas que surten a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Es también la persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S	PROCESOS	VERSION: 02
	Recepción De Mercancías	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Logística y Bodega - Coordinador Operativo	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Establecer información al personal encargado de la recepción de mercancías, con el fin de realizar un correcto proceso de recepción, encaminado a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en precio, calidad, cantidad y presentación con lo facturado previamente en la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

AREA DE APLICACION

Este procedimiento aplica a las entradas por producción de proveedores locales e internacionales.

POLÍTICAS

1. Política interna de Calidad
2. Política interna de Seguridad y Salud en el Trabajo

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Recibir la mercancía y verificar en la guía del transportador que el pedido corresponda con la dirección, si coincide descargar los empaques en las estibas correspondientes.
2. Realizar una inspección física para verificar que los empaques vengán en perfecta condición, observando el estado externo de las cajas, neveras o paquetes.

3. Comprobar que el contenido de la guía (remitente, fecha y cantidad de cajas, neveras o paquetes) coincida con lo que llega físicamente.
4. Dar acuse de recibido a la guía, firmando con nombre, cédula, fecha, hora de recibido y sello de la empresa y entregar al transportador.
5. Abrir los empaques (cajas, neveras o paquetes) y buscar la factura o remisión del proveedor, para confrontar datos como NIT, dirección, razón social, fecha y cantidad.
6. Desempacar la mercancía y revisar los productos individualmente para verificar su estado físico-ambiental, midiendo la temperatura con el termómetro laser.
7. Comparar productos físicos con factura o remisión y con orden de compra inicial en cuanto a (nombre del producto, cantidad, lote, fecha de vencimiento, presentación Invima, valor).
8. Trasladar la mercancía al Área de Almacenamiento o Bodega, y ubicarla en el lugar correspondiente.
9. Ordenar y limpiar el área de recepción de mercancías.
10. Relacionar la mercancía, (factura o remisión que llegó) registrando en el acta de recepción sistema Excel, el cual contiene: (#orden de compra, fecha de recepción, jornada, proveedor o remitente, dispositivos, #de descuento factura o remisión, transportadora, #de guía, tipo de paquete, #de paquete, estado, verificación Invima, temperatura, observaciones, si es dispositivo y recibido por).
11. Registrar en el programa contable Magíster, el documento de ingreso de mercancías de compra (factura – remisión), verificando toda la información y que los precios concuerden con lo establecido con el proveedor.
12. Pasar el documento físico al área contable para su respectivo control y archivo.

DOCUMENTOS

- Formato de control Acta de Recepción de Mercancías.

INTERFERENCIAS

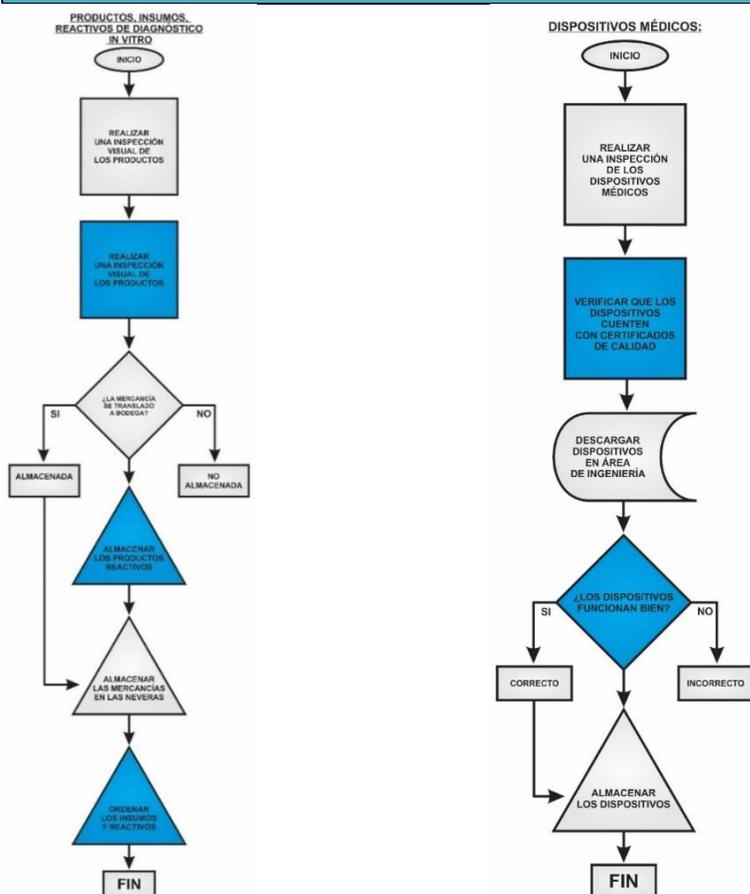
- La entrega no corresponde con el pedido.
- Pedido vencido o cancelado.
- Factura para otro destinatario o cliente.
- Mala calidad del empaque.
- Mala presentación en producto o empaque.
- Fechas de vencimiento enmendadas o sobrepuestas.
- Mercancía vencida o próxima a vencerse

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** si el pedido no coincide con la dirección de entrega no se recibe.
2. **Nota:** En caso de presentar defectos como empaques averiados, registrar fotográficamente y anotar en la guía el estado del empaque.
3. **Nota:** si se presentan anomalías, se recibe para posteriormente avisar al proveedor mediante un correo o mensaje.
4. **Nota:** si el envío es contra entrega se confirma con el área de contabilidad para efectuar el pago, de lo contrario el flete se lo carga a la factura de crédito del transportador con convenio.
5. **Nota:** En caso de presentar defectos como empaques averiados, derramados, en mal o que queden productos pendientes, sobrantes o estén mal relacionados, se envía un correo al proveedor para informar el caso, (registros fotográficos si es necesario) dando paso al proceso “devolución a proveedores”.
6. **Nota:** el coordinador, administrativo, debe auditar que este proceso se cumpla correctamente.
7. **Nota:** las cajas se doblan, se limpian neveras, y se guardan en el área de almacenamiento de materiales de empaques para posteriormente reutilizarlas en el proceso de embalaje.
8. **Nota:** los productos que estén pendientes para devolución se apartan de los demás y se almacenan en un stand determinado (productos devolución/ productos rechazados).

9. **Nota:** el coordinador administrativo, debe auditar que este proceso se cumpla correctamente.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Remisión:** Documento mercantil interno de las compañías, que sirve como prueba documental en todo acto de compra y venta comercial, cuya función es dejar constancia a través de la firma del receptor de un pedido de mercadería.
- **Insumos:** Sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía.
- **Reactivos:** es una sustancia o compuesto añadido a un sistema para provocar una reacción química, o añadido a probar si se produce una reacción.

- **Dispositivos Médicos:** Cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar o relacionado, previsto por el fabricante para ser empleado en seres humanos, solo o en combinación.
- **Equipo Biomédico:** Dispositivo médico operacional y funcional que reúne sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos e hidráulicos y/o híbridos, que para uso requieren una fuente de energía; incluidos los programas informáticos que intervengan en su buen funcionamiento.
- **Dispositivo Médico De Diagnóstico In Vitro:** Productos destinados por el fabricante para el examen de muestras derivadas del cuerpo humano, usados solos o en combinación para el examen in vitro de muestras.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Almacenamiento de Mercancía	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Director Técnico, Área de Logística y bodega, Coordinador Operativo.	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2014

OBJETIVO

Definir las prácticas y procedimientos para el almacenamiento y manipulación de los productos, insumos, reactivos y dispositivos de laboratorio clínico en Laboratorios Louis Pasteur, y así mantener la calidad de los mismos, a través del control de las instalaciones, métodos, documentación y operaciones empleadas.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento, define las condiciones que deben cumplir los establecimientos importadores, distribuidores y comercializadores que almacenen y/o acondicionen insumos, reactivos, repuestos y dispositivos para laboratorio clínico, con el fin de garantizar que estas condiciones no alteren la calidad de los productos establecidas por el fabricante.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad
- Resolución 000132
- Resolución 4002 de 2007

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

PRODUCTOS, INSUMOS, REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO IN VITRO:

1. Realizar inspección visual de los productos, insumos, reactivos de diagnóstico In Vitro en el momento de su recepción y dejar la evidencia documental correspondiente, de acuerdo con el control de calidad de la empresa.
2. Verificar que los productos o mercancías sean recibidas con los respectivos certificados de calidad o conformidad emitidos por los proveedores, de lo cual debe permanecer archivo físico o medios electrónicos.
3. Trasladar la mercancía al Área de Almacenamiento o Bodega.
4. Almacenar los productos, reactivos, insumos en las condiciones establecidas por el fabricante con base en estudios de estabilidad de acuerdo con el sistema de inventarios Permanente y teniendo en cuenta las siguientes características:
 - a. **Características Físicas:**
 - Volumen y peso del producto.
 - Identificación física (inequívoca o dificultosa)
 - Peligrosidad (inflamables, explosivos, etc.)
 - Condiciones ambientales requeridas como refrigeración.

b. Caducidad:

- Productos de acuerdo con la fecha de vencimiento.
- Exposición ambiental.

c. Transporte:

- Embalaje
- Peso
- Volumen
- Expedición

d. Manejo:

- Fragilidad, de acuerdo con el producto, frascos de vidrio.
- Soporte.

e. Demanda:

- Insumos o reactivos de alta o baja rotación
- Insumos o reactivos temporales.
- Insumos o reactivos de alto o bajo costo.
- Prioridad del servicio.

f. Refrigeración:

- dependiendo la temperatura a la que necesite estar expuesto el producto (insumo o reactivo).

5. Almacenar correctamente las mercancías de nevera a las temperaturas determinadas, y posteriormente almacenar las mercancías de temperatura ambiente, en stand o área correspondiente teniendo en cuenta las características mencionadas.
6. Tener en cuenta al almacenar los insumos o reactivos en general ordenarlos de forma que facilite el retiro de estos. De acuerdo con el sistema Permanente de Inventario y fecha de vencimiento, Se ubican adelante los productos que se encuentren con fecha pronto a vencer y, por consiguiente, los productos con fecha de vencimiento de larga duración se ubican en la parte de atrás.

DISPOSITIVOS MÉDICOS:

1. Realizar inspección inicial de los dispositivos médicos e insumos en el momento de su recepción y dejar la evidencia documental correspondiente.
2. Verificar que los dispositivos cuenten con los respectivos certificados de calidad o conformidad proporcionados por los fabricantes, los cuales deben disponibles en archivos físicos o medio electrónicos.

3. Descargar los dispositivos directamente en el área de ingeniería.
4. Comprobar el correcto funcionamiento de los dispositivos médicos en el área científica, corroborando que los parámetros cumplan con su función de fabricación.
5. Almacenar los dispositivos, en las condiciones establecidas por el fabricante.

DOCUMENTOS

- Certificado de Calidad o Conformidad

INTERFERENCIAS

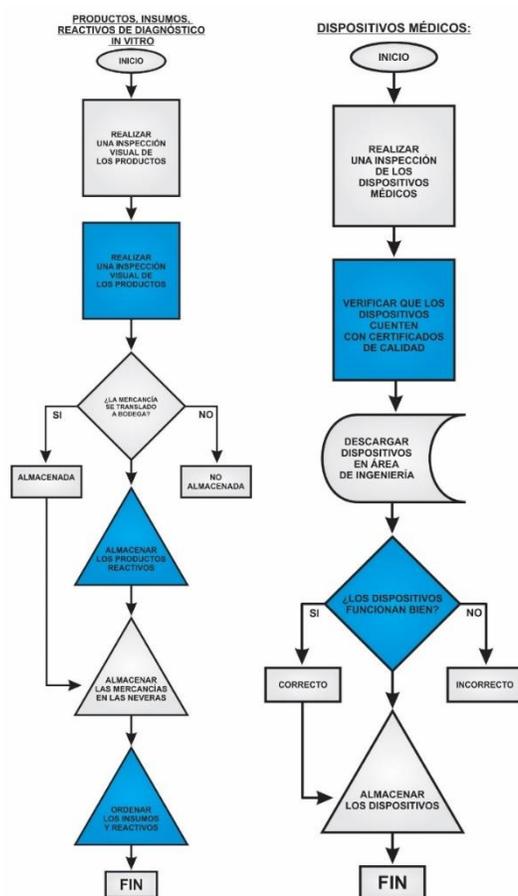
- Que el proceso no se realice según lo especificado.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** Mensualmente se hará una revisión del cumplimiento del almacenamiento
2. **Nota:** La disposición del almacenamiento debe ser racional, con el fin de preservar la integridad e identidad de los productos y tener dimensiones suficientes y adecuadas para sus respectivas funciones.
3. **Nota:** El establecimiento debe contar con un sistema funcional para el control de productos almacenados, el cual debe permitir su fácil y rápida localización. También deben existir normas escritas referidas a procedimientos generales de recepción, aceptación o rechazo, almacenamiento y salida de productos.
4. **Nota:** Se tendrá que efectuar el control de los ingresos y salidas de materiales para hacer seguimiento de faltantes y excedentes.

5. **Nota:** el establecimiento debe contar con un sistema funcional para el control y distribución de dispositivos médicos almacenados, el cual debe permitir su fácil y rápida localización.
6. **Nota:** Si el dispositivo no cuenta con la descripción de producto en la caja o empaque, se debe situar una etiqueta con la información correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Almacenamiento:** Es la actividad mediante la cual los reactivos de diagnóstico in vitro, dispositivos médicos, repuestos y productos en general, son mantenidos en condiciones que aseguran que los mismos no van a sufrir alteraciones o cambios que influyan en la calidad de los productos.

- **Control de calidad:** Conjunto de medidas diseñadas para asegurar y verificar, en todo momento, que las condiciones de almacenamiento no alteran o modifican la calidad de los productos o mercancías de la empresa.
- **Certificado de Calidad:** es el resultado de un proceso en el que una serie de auditores calificados de una entidad de certificación acreditada para ello garantice que un producto se ajusta a las características de la norma que se ha tomado como referencia.
- **Proveedores:** Se trata de las personas que surten a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Es también la persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.
- **Producto Terminado:** Producto, reactivo, insumo, repuesto y/o dispositivo médico que ha pasado por todas las fases de fabricación, incluyendo el envasado en su contenedor final.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Cotizaciones a Clientes	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Administrador, Contador y Auxiliares Administrativos	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Realizar la cotización según el requerimiento del cliente para que permita un cierre de venta efectivo.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la solicitud de cotización que realiza el cliente al área de vetas y facturación de Laboratorios Louis Pasteur, hasta la emisión de dicho documento, que generará la efectividad de venta.

POLÍTICAS

- Política interna de Gestión Comercial
- Política interna de Calidad

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Recepcionar solicitud de cotización, telefónicamente o vía e-mail

Nota: si es telefónicamente, Tomar atenta nota de los productos que solicita el cliente preguntando especificaciones de estos, teniendo en cuenta: Cantidad, Marca, presentación, disponibilidad y forma de pago. El tope de cotización máximo es de cinco (5) productos para respuesta inmediata, de lo contrario se le sugiere al cliente enviar solicitud al correo cotizaciones@laboratorioslouispasteur.com.

2. Identificar el tipo de cliente, si es distribuidor o cliente final y determinar a qué lista de precios pertenece su cotización, con el fin de establecer tarifas a cotizar.
3. Revisar solicitud de productos y clasificarlos por marca y área (hematología, inmunología -pruebas rápidas y varios), aplicar respectivas políticas determinadas para cada cliente.
4. Elaborar la cotización en el sistema MaGister y guardar en el servidor en carpeta "Cotizaciones"
5. Revisar datos de la cotización (productos, precio, cantidad, línea, entre otros) y guardar en el servidor en la carpeta Cotizaciones a Clientes.

6. Redactar correo electrónico o WhatsApp Business para el cliente con la cotización correspondiente.
7. Informar al cliente que la cotización ya fue enviada y que se queda atento a cambios o confirmación para orden de compra.

DOCUMENTOS

- Formato de cotización

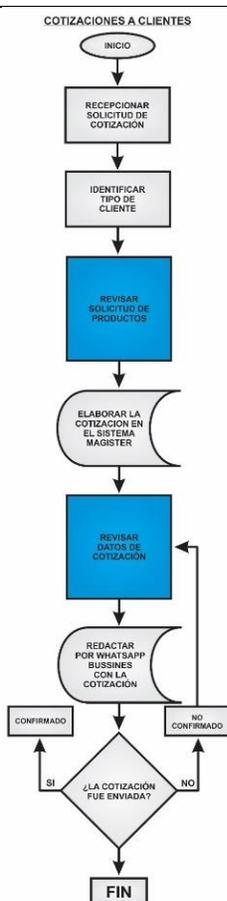
INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Carencia de los productos solicitados por el cliente
- Errores de información.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** Los tiempos para cotizaciones deben ser inferiores a veinticinco minutos (25) por cotización.
2. **Nota:** las cotizaciones se responden de acuerdo con el orden de llegada.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- Cotización:** Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización es la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, estimar a alguien o algo en relación con un fin, pagar una cuota). El término suele utilizarse para nombrar el documento que informa y establece el valor de productos o servicios.
- Distribuidor:** Persona natural o jurídica diferente al importador o fabricante que desarrolle actividades de venta de reactivos de diagnóstico in vitro en el territorio colombiano, sin importar si es a su vez usuario final de dichos productos.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Factura de Venta o Remisión	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Administrador, Auxiliares Administrativos	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Confirmación de la adquisición de productos por parte del cliente, estableciendo las normas y procedimientos a seguir para la ejecución de órdenes de compra.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica al departamento de Ventas y Facturación y abarca desde la recepción del pedido hasta la facturación o remisión final del pedido.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad
- Política interna de Gestión comercial

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Atender el pedido u orden de compra del cliente vía telefónica, WhatsApp Business o Correo Electrónico y revisar la solicitud, si tiene cotización previa se pasa a facturar de lo contrario continuamos.
2. Revisar tipo de cliente, si es cliente crédito o contado. Para clientes crédito se revisa cartera, si tiene facturas vencidas, se transfiere a contabilidad y esta a su vez comunica a gerencia que es quien aprueba si se realiza o no la venta.

3. Identificar si la solicitud es viable, y verificar disponibilidad del producto notificando al cliente fechas de vencimiento y tiempos de entrega.
4. Confirmar con el cliente la aceptación de los términos anteriores y proceder a facturar.
5. Facturar en el sistema Magister la venta, haciendo el registro determinado por el sistema dando tramite al pedido.
6. Guardar en el servidor en carpeta “Facturas Clientes”.
7. Finalmente, remitir la factura o remisión a logística para el proceso de empaque, despacho y entrega de productos.

DOCUMENTOS

- Formato de Pedido
- Orden de Compra Cliente
- Remisión
- Comprobante de Ingreso
- Factura Contado
- Factura Crédito.

INTERFERENCIAS

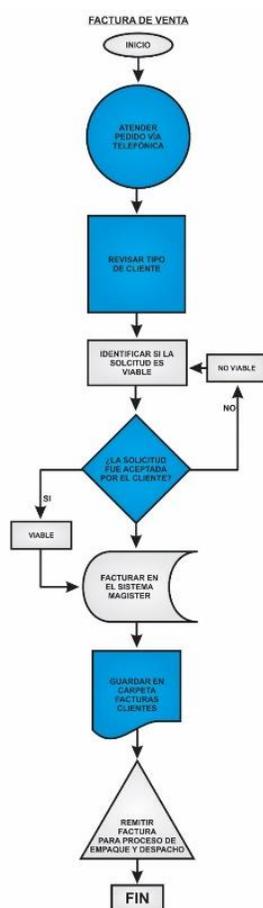
- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Falta de productos solicitados
- Se reciba mal la información
- Cliente en mora.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** en caso de que no haya producto, se cotiza o se genera orden de compra a proveedor y se informa al cliente el tiempo de espera.

2. **Nota:** Apuntar en observaciones la manera de cómo fue ejecutada la demanda del pedido (teléfono, WhatsApp, E-mail), condiciones de pago y forma de envío.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Factura:** operación comercial entre la empresa y un cliente, en la que se agregan los valores de pedido o consignación al monto de la compra.
- **Remisión:** Documento mercantil interno de las compañías, que sirve como prueba documental en todo acto de compra y venta comercial, cuya función es dejar constancia a través de la firma del receptor de un pedido de mercadería.
- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Pedido del cliente:** orden de compra o requisición de compra que realiza el cliente.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Embalaje, Despacho y Entrega de Productos	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Auxiliar de Transporte- Auxiliar Logística y Bodega- Coordinador Operativo	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Descripción general de las formas de embalaje, despacho y entrega para cada tipo de producto que va a ser distribuido y comercializado desde las Instalaciones de Laboratorios Louis Pasteur a otros destinos, para que se despachen y lleguen en las mejores condiciones hasta cliente final.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento se aplica en las instalaciones de Laboratorios Louis Pasteur, en el área de empaque y despacho; Inicia con recepción de factura de venta, empaque del producto, organización de rutas de entrega y termina con la recolección de los comprobantes de entrega al cliente, transportistas y su respectivo archivo.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad
- Política interna de Distribución

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

EMBALAJE

1. Obtener la factura o remisión que llega del área de ventas - facturación y corroborar que la información originada por el área sea correcta.
2. Retirar productos de stock.
3. Verificar que el producto este en óptimas condiciones, de acuerdo a sus características técnicas.
4. Organizar los productos de bodega según la factura o remisión y verificar cada uno de acuerdo a lote, Invima, fecha de vencimiento, presentación y marca.
5. Empacar en las cajas, neveras o paquetes, dependiendo de la necesidad de cada producto, cuidando su presentación y perfecto estado.
6. Completar las cajas, neveras o paquetes con burbujas de aire o crispetas de icopor para que los productos queden bien asegurados evitando golpes.
7. Verificar nuevamente el número de factura para cerciorarse por completo que corresponde con el pedido y depositar este documento dentro de la caja, nevera o paquete, sellar con cinta adherente.

8. caracterizar y etiquetar con Adhesivos de envío (origen y destino). Añadir zunchos cuando sea necesario.

DESPACHO

DESPACHOS LOCALES:

1. Verificar con la lista de comprobación o check list los respectivos elementos de seguridad para cada medio de transporte.
2. Transportar el pedido desde las Instalaciones de Laboratorios Louis Pasteur, hasta el lugar destino, para lo que se dispone de medios de transporte empresariales.
3. Firmar la remisión o factura, que se envía con el despacho, facturación y ventas emite tres documentos, una para el cliente, y dos para dar acuse de recibido del mismo.
4. Registrar en Bitácora de seguimiento al cliente todos sus requerimientos después de realizar el despacho.
5. Diligenciar el acta de salida de bodega (documento en Excel), en donde se tramita (fecha de pedido, fecha de envío, jornada, documento (factura o Remisión), cliente, ciudad, nombre de transportador, tipo de paquete, número de paquetes, observaciones si es dispositivo médico y nombre de quién empacó) para llevar un control del despacho.

DESPACHOS NACIONALES:

1. Diligenciar datos de la guía de la transportadora que va a conducir el producto
2. Firmar la remisión o factura, que se envía con el transportador, ventas emite tres (3) copias del documento, una para el cliente y dos que se deben hacer firmar al cliente; por intermedio del transportador.

Nota: Se deben dejar dos copias más de la factura o remisión para contabilidad y carpeta de cliente, hasta tanto lleguen las cartas porte.

3. Ubicar los envíos en las estibas en espera por las transportadoras que pasan todos los días entre 4:30 y 5:00 pm.

Nota: Existen facturas que quedan organizadas pendientes de envío en espera de autorización de despacho por motivos de cartera de clientes o problemas socio ambientales como cierre de vías.

4. Realizar el registro en Bitácoras de seguimiento al cliente donde se digita, (fecha y hora de salida, numero de guía, fecha de pedido o facturación, número de documento, número de teléfono del cliente, por donde se va (transportadora), qué lleva, qué se envía, quién recibe, datos adicionales (nevera, caja, o paquete), ciudad destino, estado de envío (enviado).
5. Archivar las copias de las guías de envío en las respectivas AZ.

DOCUMENTOS

- Guías de despacho
- Facturas o remisiones
- Bitácoras de seguimiento al cliente
- Acta de salida de bodega

INTERFERENCIAS

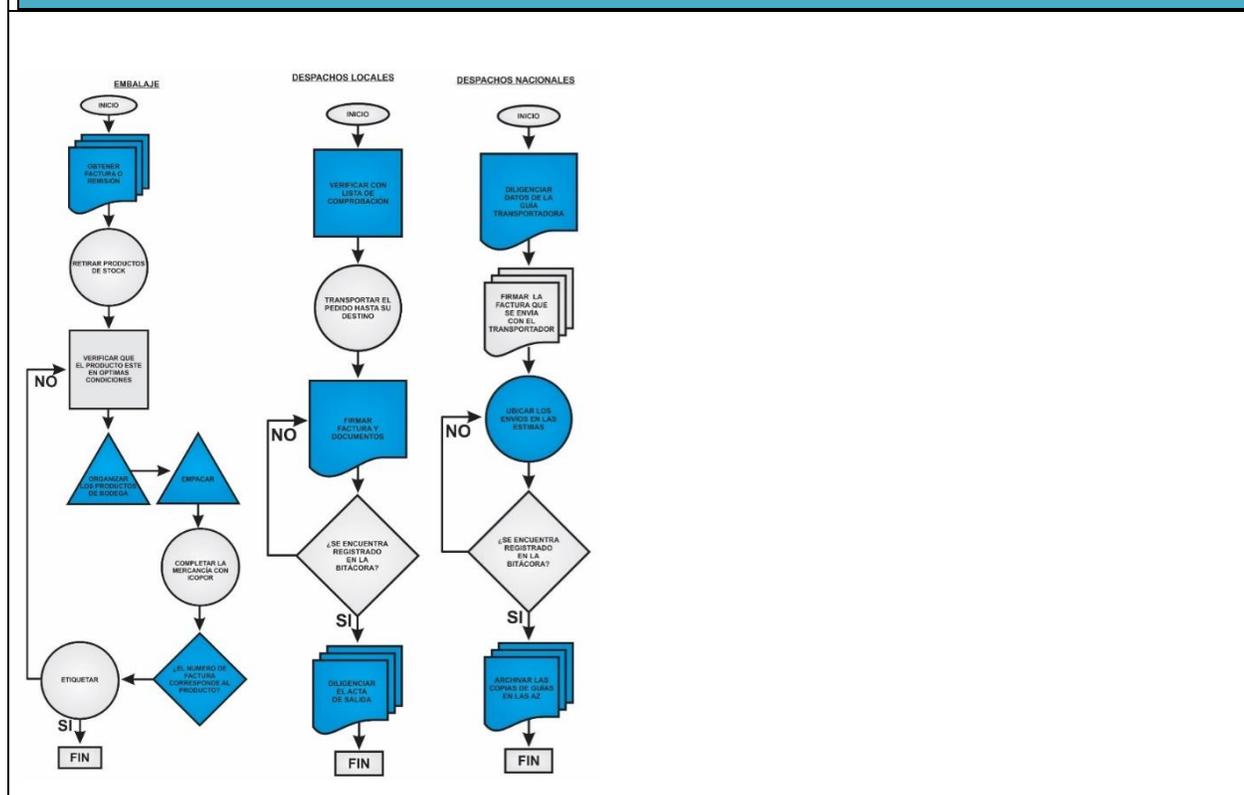
- Pérdida de mercancía
- Confusión en entrega de productos no solicitados
- Perdida de cadena de frío
- Error en identificación del destinatario.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** Si se trata de un dispositivo, se anexa la garantía y requisitos de instalación.
2. **Nota:** En ocasiones, se debe caracterizar los productos, (si Laboratorios Louis Pasteur es el distribuidor autorizado), con adhesivos institucionales pequeños (sin cubrir lotes, fechas de vencimiento, INVIMA, o características esenciales), con autorización del Gerente.

3. **Nota:** Los productos de cadena de frío, se deben plastificar, para proteger de la humedad, posteriormente, se envuelve el gel frío con papel Kraft. La factura se guarda en una bolsa hermética por presentación y pulcritud.
4. **Nota:** Los frascos (colorantes) con tapas hacia arriba, empacados con vinipel, y los Dispositivos con protección en seis lados de caja, huacal o Empaque original
5. **Nota:** Para el despacho de dispositivos médicos grandes se utilizan huacales de madera, cuando son pequeños o medianos en cajas de cartón, ambos rellenos de icopor y deben estar protegidos por los seis lados del empaque.
6. **Nota:** Los productos deben ser empacados de acuerdo a su destino, sea Local o Nacional.
7. **Nota:** el coordinador administrativo, debe auditar que este proceso se cumpla correctamente.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Embalaje:** Agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje. Funciones del embalaje son: proteger el contenido, facilitar la manipulación, informar sobre sus condiciones de manejo, requisitos legales, composición, ingredientes, etc.
- **Stock:** se refiere a la cantidad de bienes o productos que dispone una organización o un individuo en un determinado momento para el cumplimiento de ciertos objetivos.
- **Zunchos:** Abrazadera o pieza de metal que rodea un paquete o caja y sirve para apretarla, reforzarla o asegurarla.
- **Lote:** Conjunto de artículos semejantes o idénticos entre sí que son agrupados con un determinado objetivo.
- **Invima:** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, es una entidad de vigilancia y control de carácter técnico científico, que trabaja para la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos, mediante la aplicación de las normas sanitarias asociada al consumo y uso de alimentos.
- **Marca:** es una identificación comercial primordial y/o el conjunto de varios identificadores con los que se relaciona y ofrece un producto o servicio en el mercado.
- **Check List o Lista de Verificación:** es una herramienta de ayuda en el trabajo que se diseña para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano. Ayuda a asegurar la consistencia y exhaustividad en la realización de una tarea.

- **Remisión:** Documento mercantil interno de las compañías, que sirve como prueba documental en todo acto de compra y venta comercial, cuya función es dejar constancia a través de la firma del receptor de un pedido de mercadería.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Inventario	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Área de Logística y Bodega, Contabilidad, Coordinador Operativo.	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Establecer un instrumento administrativo que permita hacer más eficientes los procesos de registro y control de los inventarios en el almacén, a través de la distribución adecuada de las tareas y responsabilidades, además de mantener el registro y documentación oportuna y suficiente de los movimientos que se realicen en cada proceso.

ÁREA DE APLICACIÓN

El control de inventarios contempla una serie de pasos que incluyen desde la recepción de bienes en el almacén, registro, acomodo, hasta la protección, conservación y despachos a las diferentes dependencias de la Unidad.

POLÍTICAS

- Política interna de Calidad

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

Procedimiento de inventario físico:

1. Cerrar el sistema MAGISTER en todos los computadores, excepto en el área contable, en donde se imprime la relación de la mercancía física real hasta el día y se entrega al área de logística.
2. Verificar en bodega cada producto estipulado en el documento de inventario impreso, confirmando lotes, cantidades, fechas de vencimiento, marca, Invima y presentación.
3. Confirmar a Gerencia la relación del inventario físico y notificar las inconsistencias encontradas en el proceso (faltantes y/o sobrantes de mercancía).
4. Realizar un seguimiento en caso de faltar o sobrar mercancía, a los productos involucrados para notificar lo que sucedió con los artículos, finalmente, si no se encuentra causa de los sobrantes, se debe proceder a entrada de esta mercancía en el inventario, en caso de faltantes notificar a proveedores.

Procedimiento ingreso de inventario al sistema

2. Relacionar el documento de factura, (fecha y proveedor) en el sistema Magister

3. Vincular lo que llevo en la factura, mediante la lista existente de productos, y comparar (presentaciones, Invima, nombres, precios y marcas) para verificar que coincida con el producto que está en el sistema.
4. Seleccionar y diligenciar cantidades de presentación (lotes, fechas, vencimiento y precio).
5. Ingresar precios para comparar costos anteriores vs los que llegaron con los productos recientes.
6. Revisar que el total de la factura ya con IVA y Rete Fuente sea el mismo del sistema.
7. Si lo anterior corresponde, cerrar y automáticamente, el producto queda disponible en el inventario, con las cantidades correctas.

DOCUMENTOS

- Factura o Remisión de compra
- Relación de mercancía física Real.

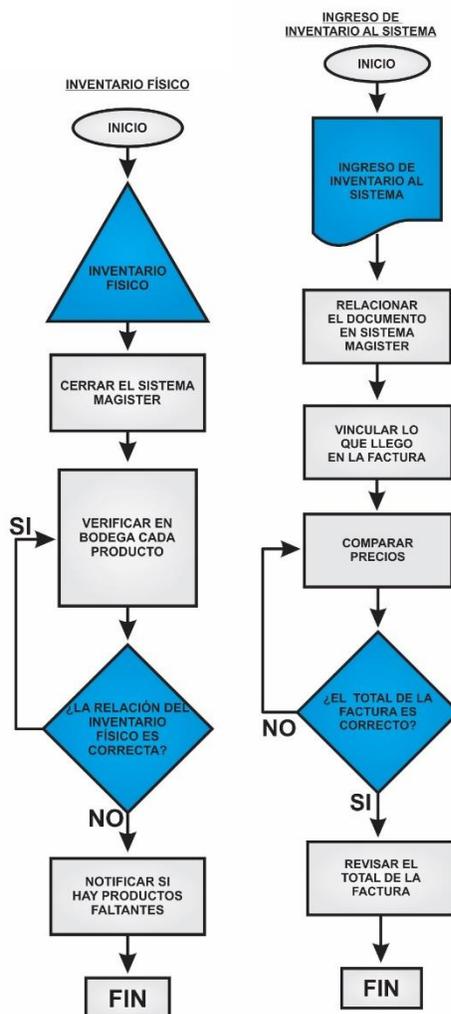
INTERFERENCIAS

- Que el procedimiento no salga según lo documentado
- Sobrantes o faltantes de productos en el inventario.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** El proceso de conteo de inventario físico de mercancía disponible se realiza mensual.
2. **Nota:** En caso de que no corresponda el total de la factura, significa que hubo un error en la sistematización de precios de productos recién llegados, por lo que se requiere regresar al paso de diligencia de precios y detectar en donde estuvo el error.
3. **Nota:** en caso de que no llegue factura, se realiza una entrada de mercancía con los mismos procesos, pero se debe esperar o solicitar la factura para el estado de cuenta.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Inventario:** Es la relación ordenada, completa y detallada de toda clase de bienes que integran el patrimonio de la Empresa en cuanto a Insumos, reactivos, repuestos y Dispositivos de laboratorio clínico para la comercialización.
- **Repuesto:** elemento o pieza de recambio que permite corregir un desperfecto o daño en el dispositivo o en uno de sus componentes.
- **Toma física de inventario:** Es la verificación física de los bienes o elementos en los almacenes o bodegas, con el fin de confrontar las existencias reales o físicas, contra los saldos registrados en las bases de datos de Inventarios y en las cuentas del sistema contable.
- **Inventario de Bienes en Bodega:** Es la verificación cuantitativa de los bienes o productos de inventario, que se encuentra en las bodegas de la entidad y/o registrados en las cuentas de bodega.
- **Bienes Sobrantes:** Son los bienes que, no son parte del inventario de la entidad, porque no están registrados, en el momento de la toma física se debe realizar el seguimiento correspondiente, para que finalmente se registren y agreguen en el inventario.
- **Bienes Faltantes:** Son aquellos bienes que se encontraban registrados en el inventario de la entidad, pero al momento de realizar la toma física no se encuentran los mismos. O bien porque no hayan sido registrados o bien porque no se haya registrado su salida de inventario.
- **Bienes:** Un bien se define como artículo inventariable o activo de cualquier clase, materiales y artículos de comercialización. Para efectos de este manual se considerarán como tales, únicamente los elementos en depósito, referentes a mercancía de comercialización (dispositivos, insumos, reactivos y repuestos).
- **Insumos:** sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía.

- **Reactivos:** es una sustancia o compuesto añadido a un sistema para provocar una reacción química, o añadido a probar si se produce una reacción.
- **Dispositivos Médicos:** cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar o relacionado, previsto por el fabricante para ser empleado en seres humanos, solo o en combinación.
- **Equipo Biomédico:** Dispositivo médico operacional y funcional que reúne sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos e hidráulicos y/o híbridos, que para uso requieren una fuente de energía; incluidos los programas informáticos que intervengan en su buen funcionamiento.
- **Dispositivo Médico de Diagnóstico In Vitro:** productos destinados por el fabricante para el examen de muestras derivadas del cuerpo humano, usados solos o en combinación para el examen in vitro de muestras.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Control de Temperatura y Humedad	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Logística y Bodega, Coordinador Operativo	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Establecer las descripciones de operaciones necesarias que garanticen la integridad física y química de los insumos, reactivos, repuestos y dispositivos, llevando el debido registro de temperatura y humedad relativa.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento es de carácter obligatorio para el control de temperatura y humedad en las áreas de almacenamiento de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, e involucra al personal del área de Logística y Bodega.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

2. Abrir el programa MedLabQC en donde se relacionan 4 temperaturas (Temperatura nevera 1, temperatura nevera 2, temperatura ambiente y humedad relativa).
3. Verificar en el termohigrómetro digital de cada nevera las temperaturas, que deben variar entre (2°C y 9°C) “grados centígrados”.
4. Verificar en el termohigrómetro digital de pared, la temperatura ambiente y la humedad relativa en donde debe presentarse una variación de la humedad relativa al ambiente entre (50 % y 70 %) y la temperatura ambiente debe variar de (17°C a 30°C) “grados centígrados”.
5. Mantener actualizada la relación en cada casilla del programa MedLabQC, diariamente en las dos jornadas, uno en la mañana a las 7:00 AM, y otro en la tarde a las 6:00 PM.
6. Imprimir la tabla de datos de las temperaturas y sus respectivas graficas cada fin de mes, para verificar que la variación que se haya presentado esté entre los límites. Y pasar el informe a Administración para archivo.

DOCUMENTOS

- Registro en el sistema a través de MedLabQC-Server
- Tabla de datos de temperaturas

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado;

- Que el Termo Higrómetro se haya quedado sin batería (pilas agotadas),
- Corte de Energía imprevisto

NOTAS ADICIONALES

Nota: El valor de la temperatura se encuentra en el lado izquierdo del Termo Higrómetro y el de la humedad relativa al lado derecho.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Termo Higrómetro:** Instrumento que mide temperatura y humedad relativa, su funcionamiento es muy similar entre estos aunque sus características nos hacen utilizarlos en diversos ámbitos.
- **Medidor láser:** instrumento electrónico de medición que calcula la distancia desde el dispositivo hasta el siguiente punto al que se apunte con el mismo. Existen 2 tipos de acuerdo a su método de medición: sónicos y por láser.
- **Humedad:** Este factor es muy importante controlar; porque es el que genera deterioro a través del crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias, reacciones químicas de oxidación de los componentes de los medicamentos y deterioro de la forma farmacéutica del producto como ablandamiento de tabletas o precipitación de inyectables.
- **Temperatura:** Cada producto tiene un límite de temperatura (frio-caliente) hasta el cual resiste sin deteriorarse, requisito que debe estar registrado en el empaque del producto. Los medicamentos sensibles a la temperatura reciben el nombre de termosensibles o Termolábiles.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Corte de Energía Imprevisto	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLE: Logística y Bodega, Subgerencia	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Garantizar una buena conservación de los productos de temperatura y seguir con los procesos administrativos normalmente.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa Laboratorios Louis Pasteur y a cada uno de los funcionarios y contratistas que hacen uso de la energía eléctrica.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Se encenderá la luz de emergencia y la planta alterna del edificio se activará automáticamente en el momento en que se presenta un corte de energía, para así evitar suspender la cadena de frío de los productos, En caso de imprevisto con la planta automática proceder al siguiente paso.
2. colocar el gel refrigerante y/o pilas de hielo, en cada nevera para evitar suspender la cadena de frío de los productos.
3. Revisar la carga de las UPS que alimenta los equipos, para los casos de corte de energía y determinar el tiempo que queda de energía auxiliar, generalmente de (15 a 20 minutos).
4. Llamar a Servicios Generales, para identificar si la falla es del sistema general, o es un problema aislado.
5. Utilizar por seguridad la energía que se tiene en la UPS para apagar los equipos en forma correcta.
6. Esperar a que se estabilice y se restituya la energía, solo en caso de que la falla sea originada en el sistema general, por un tiempo de 15 minutos, aproximadamente, para proceder a encender los equipos.
7. Revisar, los fusibles, cables flojos, o si existe algún equipo que este ocasionando la falla, en caso de que esta, sea originada por algún factor local, proceder a la reparación, o reemplazo, de los componentes que causaron la falla, para esto se debe de solicitar el apoyo de Servicios Generales.

8. Revisar la conexión, si no se detecta localmente en la subestación de donde se está independizando la energía, revisar los bornes flojos u otros, Si aún no se detecta la falla pasar al siguiente paso.
9. Ubicar si están realizando algún trabajo con equipos de alto consumo, como son máquinas soldadoras, etc., que hayan conectado a la red ocasionando un corto circuito, que no permita, restituir la energía, en forma normal.
10. Conectar la energía después de reparada la falla para ver el comportamiento de esta, y no encender los equipos de cómputo hasta después de 15 minutos aproximadamente, después de la restitución de la energía.

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Escasez de gel refrigerante y pilas de hielo
- Que la planta alterna del edificio no funcione
- Fallo en las UPS.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- UPS:** fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica. Los UPS suelen conectarse a la alimentación de las computadoras, permitiendo usarlas varios minutos en el caso de que se produzca un corte eléctrico.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Generación de planillas de Pago de Seguridad Social	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Administradora, Gerencia	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Agilizar y facilitar a la empresa la generación y pago de planillas de pago de Seguridad Social para todos los empleados de Laboratorios Louis Pasteur, de esta manera, la empresa podrá liquidar y cancelar de forma rápida y segura la Planilla Integrada de Liquidación.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con el registro en la planilla referente a Seguridad Social en la página “Asopagos”, y finaliza cuando se efectúa el respectivo pago a cada funcionario, cumpliendo con la obligación de pago, dentro de los términos de ley.

POLÍTICAS

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

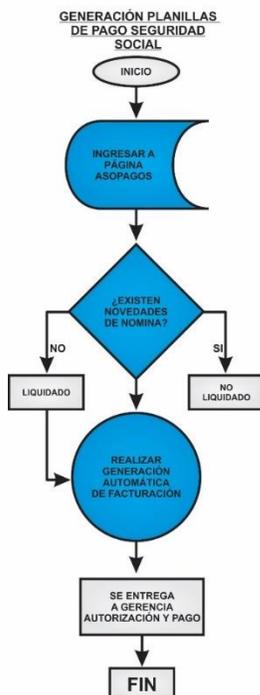
1. Ingresar a la página “Asopagos” (liquidación de pagos de seguridad social, pensión, salud, riesgos, parafiscales, caja de compensación familiar, ICBF), con su respectivo usuario y contraseña, en donde cada empleado se encuentra sistematizado.
2. Realizar cada pago de manera electrónica-internet, al ser SAS, se obtienen ciertos privilegios y descuentos, se está exonerado por la ley 1607 de 2012, categoría MiPymes decreto 525 2009.

3. Si existen novedades de nómina (retiros, ingresos, cambios de IBC, licencias, incapacidades, etc.), se actualiza antes, si no, se sigue con el proceso normal de liquidación.
4. Realizar generación automática de facturación, digitando la información que solicite el sistema de acuerdo con el mes a cancelar.
5. Se entrega a Gerencia para autorización y Pago.

DOCUMENTOS

- Factura electrónica de Seguridad Social.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Seguridad social** protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.
- **Planillas de Pago:** Brindan elementos que permiten demostrar, de manera transparente, ante la autoridad competente, la relación laboral del trabajador con la empresa, su remuneración y los demás beneficios que se le pagan.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Revisión y Visto bueno a Facturas de Courier	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Administrador, Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer el procedimiento para la gestión y Revisión de las Facturas de los transportadores de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur, verificando que se generen según lo estipulado.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a Facturas de Courier o transportadores autorizados de la empresa Laboratorios Louis Pasteur.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Recibir facturas con soporte detalle de los servicios efectuados. (si no los tiene se descargan del sistema, para el caso con DEPRISA o se solicitan por correo para los otros transportadores como TRANSPRENSA o 4-72).

2. Revisar detalle de servicios teniendo en cuenta convenios suscritos para comparar costos de transporte por carga, cuota de manejo, valor asegurado, destinos, entre otros.
3. Hacer sumatoria de valores en detalle de las facturas recibidas.
4. Dar visto bueno en detalle y factura para pasarlo a contabilidad.

DOCUMENTOS

- Facturas Courier

INTERFERENCIAS

- Que las facturas no correspondan en valor a pagar estipulados en convenio.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Courier** mensajero. Como tal, puede referirse tanto a la persona como a la empresa que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas.
- **Convenios** acuerdo entre dos o más partes sobre un asunto en particular. Generalmente, incluye cláusulas o normativas que las partes involucradas declaran conocer y hacer cumplir, también es al acuerdo entre un deudor y su acreedor para evitar o renegociar una declaración de quiebra.
- **Visto bueno** se refiere a la fórmula que se coloca en ciertos documentos para especificar que quien firma certifica que todo se ajusta a derecho y que el documento en cuestión fue expedido por un individuo habilitado para tal fin.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Facturación Arrendamiento Dispositivos	FECHA ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Contador, Gerencia	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

El propósito del presente informe es presentar los resultados del desarrollo del Contrato de Prestación de Servicios de arrendamiento de dispositivos médicos, relacionados con la propuesta del Catálogo o Portafolio de Productos y Servicios de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las facturas de Laboratorios Louis Pasteur, referentes a arrendamiento de dispositivos de laboratorio Clínico, inicia desde el ingreso de la factura en el sistema contable MaGister y finaliza con la impresión de la misma para su respectivo archivo

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Ingresar al sistema contable MAGISTER.
2. Seleccionar captura de documento, elegir FV (Factura de Venta) con fecha del día en que se realiza la facturación.
3. Seleccionar el cliente y analizarlo.
4. Seleccionar ítem arrendamiento de equipos.
5. Observar el valor facturado anteriormente por concepto de arrendamiento si es cliente antiguo, si es cliente nuevo se revisa el contrato físico.
6. Ingresar a cartilla de deudores, seleccionar fecha y consultar.
7. Seleccionar “analizar cliente” en donde se arrojan precios + IVA, de arrendamiento.
8. Ingresar en observaciones (medio de envío de factura y algunos detalles del contrato)
9. seleccionar la cuenta correspondiente, la modalidad (contable o crédito) y aplicar a cuotas.
10. Finalizar factura, imprimir tres copias (archivo, recibo de caja y cliente) y guardar en el servidor en carpeta “Facturas Clientes”.

DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Factura de arrendamiento de Dispositivos médicos • Sistema Contable Magister
DIAGRAMA DE FLUJO
GLOSARIO DE TERMINOS
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato: Es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, por el cual el arrendador transfiere temporalmente el uso o goce del inmueble a la UARIV, quien a su vez se obliga a pagar un precio. • Factura: Documento soporte que hace constar el periodo correspondiente del servicio prestado, para hacer efectivo el pago.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Nota Crédito Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

El objetivo de este manual es documentar el procedimiento para la solicitud de un comprobante contable, que justifique el ajuste de una cuenta por motivos de devolución de mercancía, faltantes o corrección de saldos, con el fin de llevar una contabilidad documentada a través de soportes y comprobantes de origen externo.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con solicitar nota crédito a proveedores, para la disminución del pasivo ya sea por devolución o cargos adicionales en la facturación y finaliza con el archivo del respectivo documento.

POLÍTICAS

- Decreto 2649 de 1993

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Solicitar nota crédito al proveedor por errores, inconsistencias o daños en la mercancía que llega, por medio de correo electrónico.
2. Recibir documento nota crédito con el valor +IVA y verificar que la nota contable corresponda a la factura.
3. Ingresar a MAGISTER, en captura de documento, nota crédito NC y diligenciar datos, Ingresar cuenta contable de proveedores, seleccionar el proveedor y el valor de la devolución.
4. Revisar saldo y cuadrarlo según el caso de la nota crédito.
5. Terminar documento generando nota crédito.
6. Imprimir y adjuntar con la nota crédito que envía el proveedor
7. Pasar a Gerencia para que avale con su firma.
8. Archivar con factura correspondiente en AZ Proveedores

DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Nota Crédito:** documento comercial que emite el vendedor. En ella se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.
- **Proveedores** Se trata de las personas que surten a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Es también la persona o una empresa

que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Nota Crédito a Clientes	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019
OBJETIVO		
<p>El objetivo del proceso es poder reversar operaciones por error en datos en facturación, devoluciones; cumpliendo con las exigencias legales y de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur.</p>		
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE		
<p>Este procedimiento inicia con la solicitud de nota crédito por parte de Clientes, por devolución de productos y finaliza con la aprobación o desaprobación para la emisión de dicho documento y su correspondiente archivo.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Política interna para Devoluciones de nuestros productos 		
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES		

1. Recibir solicitud nota crédito por cambio o devolución de producto autorizada por Gerencia.
2. Ingresar a Magister para realizar nota crédito de devolución DFV (devolución de factura de venta). Seleccionar la fecha de generación de documento, el cliente y el producto de devolución.
3. seleccionar la cantidad, valor unitario, valor total, lote, fecha de vencimiento y tipo de pago.
4. Terminar el documento, generando Nota crédito a cliente
5. Imprimir y pasar a Gerencia para que avale con su firma y proceder a archivar.
6. Archivar con factura correspondiente en AZ clientes

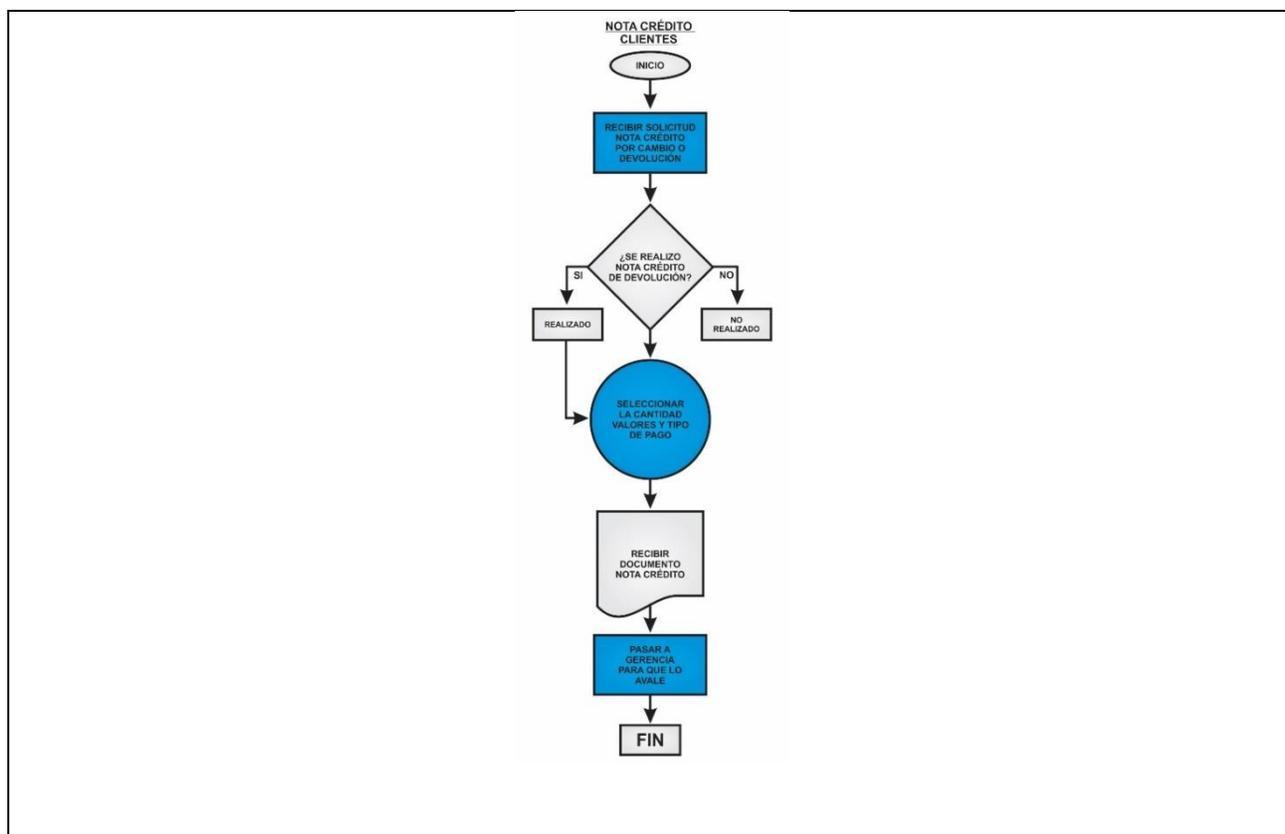
DOCUMENTOS

- Nota Crédito a cliente

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** tener en cuenta que los productos en devolución ingresen al inventario en el momento de realizar la operación.
2. **Nota:** En caso de que se autorice cambio de producto seguir política devolución de Productos.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Nota crédito** documento comercial que emite el vendedor. En ella se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Devolución a Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES:	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

	Auxiliar Logística y Bodega, Coordinador Administrativo, Contador.	
--	--------------------------------------------------------------------------	--

OBJETIVO

Exponer un mecanismo de actuación, conocido, válido y único, para realizar las devoluciones de insumos, reactivos, dispositivos o materiales a proveedor, con el fin de mantener los estándares de calidad empresarial y niveles adecuados de inventario en condiciones apropiadas para la venta, así como evitar acciones de devolución fuera de tiempo.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las devoluciones que se generan en el sistema, incluyendo las derivadas del proceso de recepción de mercancías.

POLÍTICAS

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Separar la mercancía a devolver en el stand o área de devoluciones de acuerdo a sus características técnicas, temperatura, humedad y almacenamiento.
2. Solicitar nota crédito al proveedor correspondiente por errores, inconsistencias o daños en la mercancía, a través de correo electrónico y llamada, anexando registros fotográficos de los productos a devolver.
3. Esperar respuesta del proveedor para realizar el correspondiente envío de la mercancía.
4. Esperar la respectiva nota crédito que ampara la devolución o la reposición del producto. Se afecta automáticamente tanto el inventario como la cuenta por pagar al proveedor.
5. Revisar que la nota crédito corresponda en precio, producto, cantidades, si corresponde se avisa al área de ventas

6. Registrar la salida del producto en el sistema.

DOCUMENTOS

- Solicitud de nota crédito al proveedor

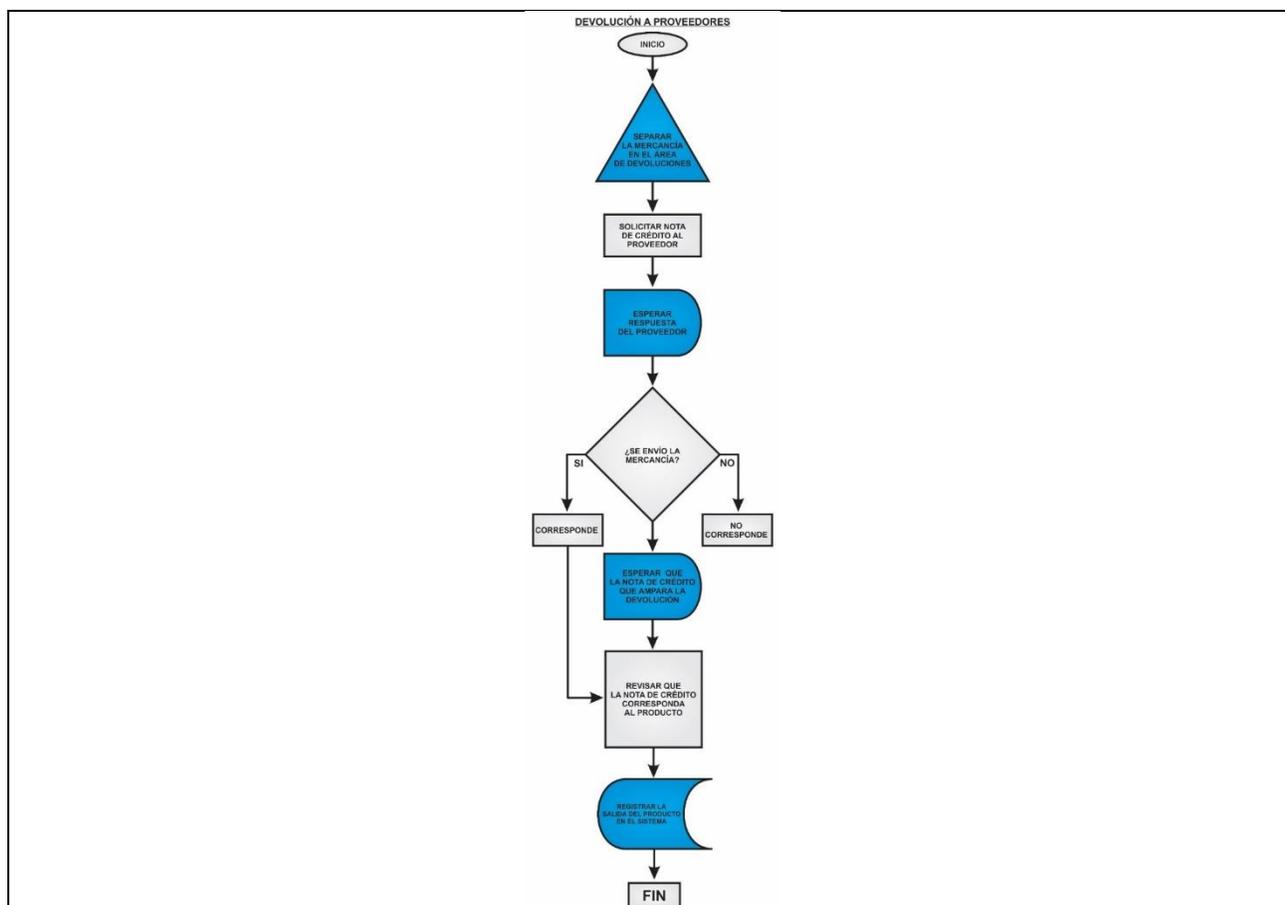
INTERFERENCIAS

- Mala calidad del subempaquete
- Empaques reutilizados
- Mala presentación en producto o empaque
- Mercancía mal embalada.
- Fechas de vencimiento enmendadas o sobrepuestas
- Problemas de ruptura en empaques al vacío
- Mercancía averiada.
- Entrega de mercancía sin cumplir los parámetros de fechas de vencimiento.
- Mercancía vencida o próxima a vencerse
- Mercancías devueltas por los clientes.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** el proveedor es responsable de recolectar su mercancía a través de sus propios medios de transporte o en su caso, se determinará el envío con cargo a cuenta del proveedor.
2. **Nota:** Al momento de llegar la nota crédito, el área de contabilidad debe sacar el producto del sistema.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Nota Crédito:** La nota de crédito (o boleta de depósito) es un documento que extiende la Empresa como constancia de haber recibido una cantidad determinada de valores en calidad de depósito, para ser sumada a la cuenta del titular.
- **Devolución** es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la empresa y a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito extensible.
- **Proveedor:** Se trata de las personas o compañías, que surten a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Es también la persona o una

empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	<p>Devolución de Clientes</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014</p>
	<p>RESPONSABLES: Auxiliar Administrativo, Contador, Gerente y Auxiliar Logística.</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019</p>

OBJETIVO

Louis Pasteur S.A.S, dentro del sistema de aseguramiento de la calidad, establece esta norma con la finalidad de definir las pautas para evaluar, aceptar y disponer de las devoluciones de nuestros productos.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la devolución de un producto comercializado por Laboratorios Louis Pasteur

POLÍTICAS

- Política Interna de Devoluciones de nuestros productos

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

2. Recibir solicitud nota crédito del cliente al área Facturación y ventas, por cambio o devolución de producto con su respectiva justificación.
3. Remitir información al área de contabilidad sobre el caso, quién imprime el correo y lo revisa para verificar que la solicitud se cumpla de acuerdo a las políticas establecidas de “devoluciones de nuestros productos”.
4. Notificar a gerencia quien toma la decisión final sobre la autorización del proceso de devolución de clientes. En caso de que autorice proceder al siguiente paso.
5. Notificar al área de facturación y ventas para que se comunique con el cliente pidiéndole que despache el producto a las instalaciones de Laboratorios Louis Pasteur, asumiendo flete de envío.
6. Recibir el producto en devolución en el área de recepción de mercancías y revisar que esté en perfectas condiciones y que no haya sido abierto.
7. Realizar la nota crédito en el área de Contabilidad, una vez el producto haya llegado a las instalaciones de Louis Pasteur y haya pasado por proceso de revisión.

DOCUMENTOS

- E- mail, Carta de cliente.
- Nota crédito

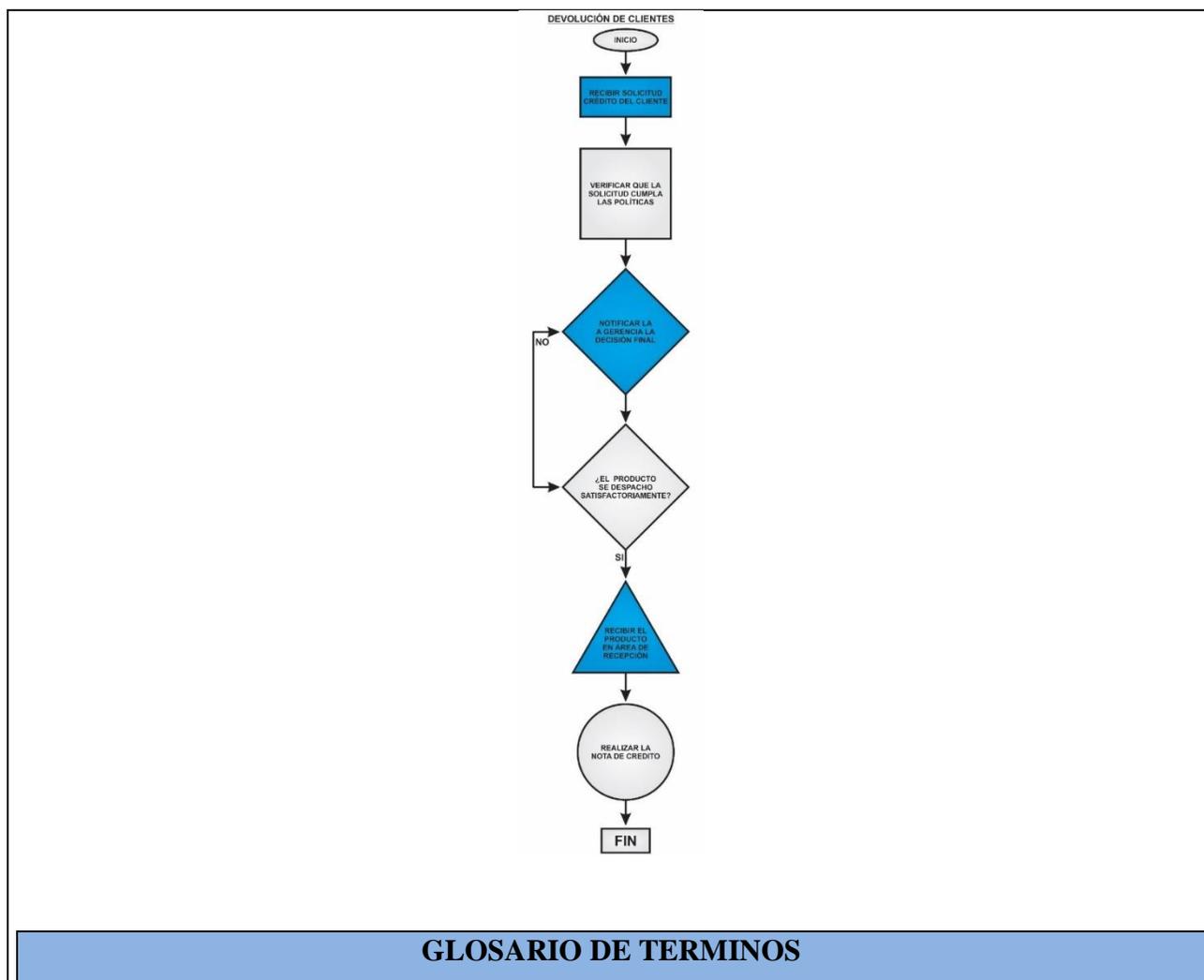
INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado.

NOTAS ADICIONALES

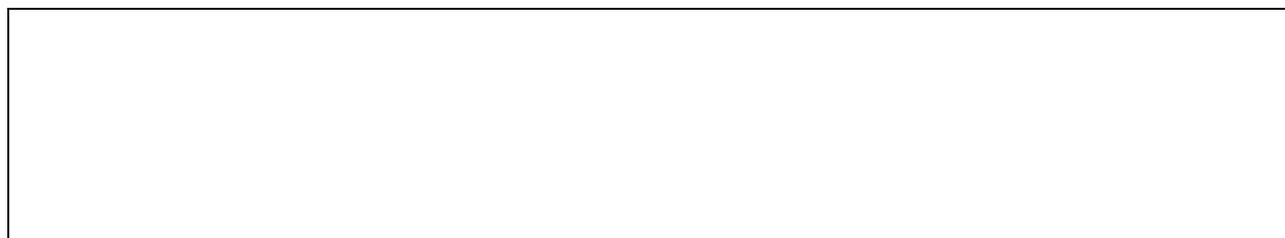
- 1. Nota:** La Empresa no acepta devoluciones de mercancías después de tres (3) días de la fecha de la factura, ni por errores u omisiones del cliente al solicitar la mercancía. En este sentido nos acogemos al Inciso 2 del artículo 2 de la Ley 1231 de 2008, el cual establece el plazo en días para la aceptación de las mercancías y de la factura.
- 2. Nota:** Si gerencia no autoriza, se avisa a facturación para que notifique al cliente que no se puede realizar la devolución y finaliza el proceso,
- 3. Nota:** Si el empaque se encuentra dañado, ha sido abierto o las mercancías están en mal estado, se notifica al cliente y no se emite nota crédito.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Política:** Directrices dadas por la Dirección de Laboratorios Louis Pasteur para la toma de decisiones de acuerdo con cada situación.
- **Devolución:** Situación en la que el cliente o usuario de los productos de distribución de Laboratorios Louis Pasteur desea restituir la compra y solicita el retorno a la empresa., acompañado por la explicación de tal situación.
- **Pedido Errado por parte del cliente:** Situación en la que el cliente hace una compra y después de realizada y de recibido el producto de acuerdo con sus requerimientos, evidencia un error en la orden de compra, habiendo pedido la mercancía o la cantidad equivocada.
- **Productos con defecto de fabricación:** Llámese aquellos productos que, en calidad de nuevo y recién comprados, presenta algún tipo de falla o inoperatividad



LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Pago a Proveedores	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Auxiliares administrativos, Contador y Gerencia	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO
Establecer sistemática y ordenadamente los pasos para realizar los pagos de los compromisos adquiridos por la Institución con relación a proveedores, para el cumplimiento de sus objetivos.
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
El procedimiento inicia con la relación de pago por cada proveedor en el área de Contabilidad, y finaliza con el archivo de las facturas o documentos equivalentes y soportes de pago.
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al sistema Magister para emitir relación de pago por cada proveedor. 2. Presentar relación a Gerencia 3. Programar pagos juntamente con Gerencia. 4. Seleccionar en Magister proveedores a quienes se emitirá el pago con autorización de Gerencia o pagos inmediatos, generando relación. 5. Validar forma de pago (Efectivo o Bancos).

6. Pasar relación de pagos a Gerencia para aprobación y emisión de cheque o entrega de efectivo para el respectivo pago.
7. Realizar el registro de las operaciones en sistema Magister.
8. Terminar documento.
9. Imprimir y anexar las facturas de pago.
10. Proceder a pagar en los Bancos.
11. Entregar soportes de pago a Gerencia para que avale con su firma.
12. Archivar en AZ “facturas consecutivo proveedores”.

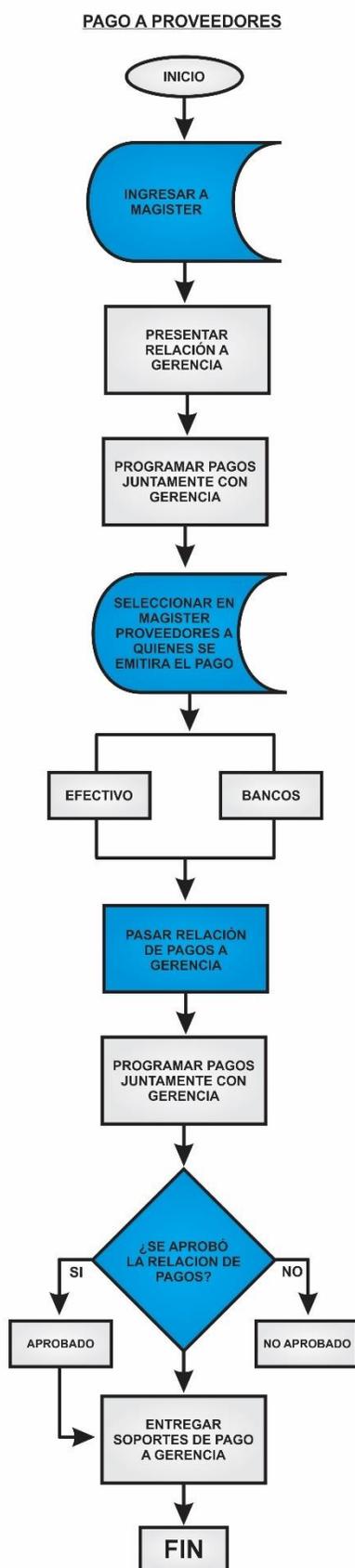
DOCUMENTOS

- Factura
- Soporte de pago
- Comprobante de Egreso.

INTERFERENCIAS

- Error en valores
- Pago equivocado a Proveedor
- Error en archivo.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Cheque:** El Cheque es un título valor por medio del cual una persona natural o jurídica llamada "girador", ordena a un banco llamado "girado" que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero.

- **Transferencia electrónica:** Es la manera de traspasar fondos desde una cuenta a otra, a través de un servidor autorizado.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Gestión de Cobro a Clientes	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	RESPONSABLES: Administrador, Auxiliar Administrativo, Contador y Abogado	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad financiera de Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. a través de las descripciones de operaciones pendientes al recaudo de cartera a cada uno de sus diferentes clientes, que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que la empresa cumpla con sus obligaciones económicas y además servir como instrumento de apoyo, consulta y control de nuevos despachos conciliando cobros y pagos con eficiencia.

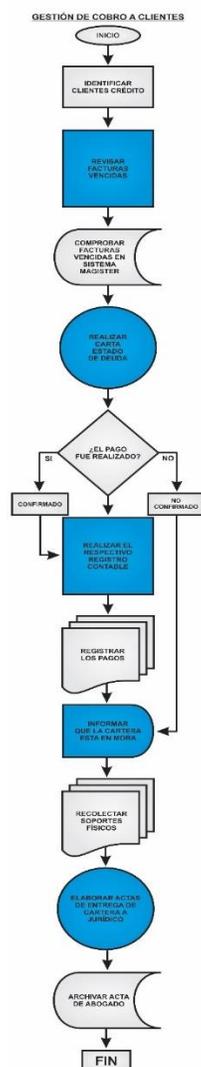
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos aquellos clientes internos y externos de la empresa Laboratorios Louis Pasteur que posean crédito con la compañía.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Identificar clientes crédito en sistema contable.
2. Revisar facturas con fecha límite de pago vencidas.
3. Comprobar facturas físicas vencidas con sistema contable MAGISTER.
4. Realizar carta de Estado de Deuda, en la cual se especifica la siguiente información: Factura, fecha de elaboración de factura, fecha de vencimiento de factura y valor total.
5. Enviar, dependiendo el Estado de Cuenta, por email o en físico el respectivo cobro.
6. Enviar carta de cobro, la cual indica que “si después de 5 días de haberse enviado no hay respuesta, se remitirá a Cobro Jurídico”, en caso de que el cliente no responda al Estado de Cuenta, continuar con el paso número 10.
7. Confirmar si efectivamente el pago realizado ingresó a la cuenta Empresarial.
8. Realizar el respectivo registro contable (descargar pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y trámites de glosas), para Actualizar estado de Cartera.
9. Registrar los Pagos, elaborando el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.
10. Notificar a la Oficina Jurídica, para informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectúe el respectivo cobro pre jurídico o Jurídico.
11. Recolectar los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificado etc.), y entregar cartera para Cobro Jurídico.
12. Elaborar las actas de Entrega de Cartera a Jurídico con el compromiso del abogado con la Empresa para responder por la cartera entregada.
13. Archivar acta de Abogado generando consecutivo en sistema “seguimiento de cartera” que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.

DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none">• Facturas• Estado de Cartera• Carta de Cobro• Seguimiento de cartera
INTERFERENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Perdida de soportes dificultad para ubicar al cliente.
NOTAS ADICIONALES
<ol style="list-style-type: none">1. Nota: En algunos casos se indica fecha límite de pago y en otras se informa que: “hasta tanto se cancele la deuda pertinente, se realizan nuevos despachos de pedidos”.2. Nota: Dependiendo del tipo de cliente, las fechas de vencimiento varían entre treinta (30) y sesenta (60) días.3. Nota: El cobro debe ser realizado con sutileza y educación.4. Nota: Los procesos de cartera que se hayan sometido a demanda quedan a la espera del fallo del juzgado.
DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- Sostenibilidad Financiera** habilidad para mantener capacidad financiera con el tiempo, tener los recursos que permiten a la organización aprovechar las oportunidades y actuar acorde, incluso en medio de circunstancias adversas e inesperadas, manteniendo el ritmo de las operaciones de la organización.

- **Estado De Cartera:** es la deuda que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas.
- **Cobranza:** es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión.
- **Cobro Jurídico:** acciones que realiza el acreedor o la persona que puso a disposición (como un abogado), para convencer al deudor de pagar su deuda, estos procesos pueden ser llamadas telefónicas, correos electrónicos, o tratos entre ambas partes para lograr pagar la deuda. Este proceso también se le conoce como cobro extraprocesal o persuasivo previo, y es que esta herramienta busca solucionar la deuda sin necesidad de que intervengan jueces.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Comprobante de Ingreso	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Auxiliar Administrativo, Gerente, Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Registrar oportunamente y llevar el control permanente sobre los ingresos que la Empresa Laboratorios Louis Pasteur, devenga por conceptos de comercialización de insumos, reactivos, repuestos y dispositivos de laboratorio clínico.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con el análisis y registro de los recaudos diarios de la Empresa, y termina con la elaboración de un reporte comprobante de ingreso.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Verificar pagos a facturación (efectivo, transferencia, consignación bancaria).
2. Recibir dinero efectivo, de cobros realizados a través de Mensajería referentes a facturas de venta.
3. Revisar, documento (valor, IVA) y lo compara con el registro en Magister.
4. Verificar que el dinero este completo, y coincida con el valor neto del soporte.
5. Revisar sí es por bancos, que la transferencia este realizada y que la consignación se haya acreditado en cuenta.
6. Ingresar a MaGister por Captura de documentos y seleccionar Ítem RC (comprobante de Ingreso) nuevo documento.
7. Diligenciar el comprobante de ingreso con la determinada fecha y seleccionar clase de documento, documento contable o pago a proveedores.
8. Guardar PDF en el servidor, en carpeta “Comprobantes de Ingreso”.
9. Imprimir comprobante de ingreso, anexas copia de documento “soporte de cobro”.
10. Relacionar comprobante en el informe diario.
11. Pasar a Gerencia para firma.

12. Archivar en AZ Comprobantes de Ingreso del año gravable.

DOCUMENTOS

- Factura
- Soporte de Pago
- Comprobante de Ingreso

INTERFERENCIAS

- Que el proceso no se realice según lo especificado
- Error en el valor del comprobante
- No aplicación de descuentos
- Error en archivo

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- COMPROBANTE DE INGRESO – RECIBO DE CAJA:** Es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo, cheque o transferencia. El original se entrega al cliente y la copia se archiva en AZ media carta del consecutivo.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Comprobante de Egreso	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLES: Auxiliar Administrativo, Gerente, Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Normalizar el proceso de elaboración, presentación y radicación de egresos de tesorería en la Empresa. en resultado del pago que realiza a proveedores o pagos por gastos que se necesiten en la empresa.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

El procedimiento inicia con la radicación de cuentas, referente a la recepción de la factura o cuenta de cobro, liquidación o pago a favor de terceros, continúa con la revisión y finaliza con la consignación correspondiente en cheque o transferencia electrónica.

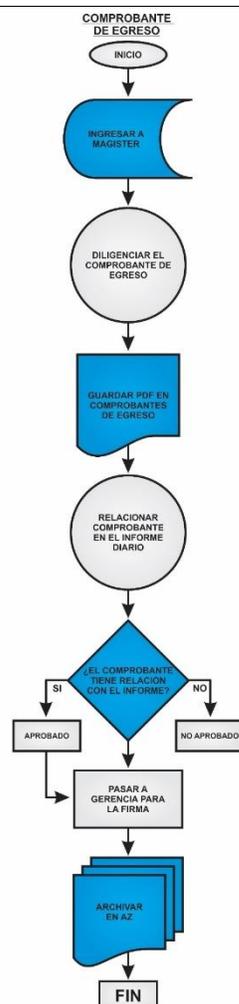
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Ingresar a MAGISTER por Captura de documentos y seleccionar Ítem CE (comprobante de egreso) nuevo documento.
2. Diligenciar el comprobante de egreso con la determinada fecha y seleccionar clase de documento, documento contable o pago a proveedores.
3. Guardar PDF en el servidor en carpeta “Comprobantes de Egreso”.
4. Imprimir comprobante de egreso, anexar copia de documento soporte de pago.
5. Relacionar comprobante en el informe diario.
6. Pasar a Gerencia para firma.
7. Archivar en AZ Comprobantes de Egreso del año gravable.

DOCUMENTOS

- comprobante de egreso
- Soporte de Pago

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Año gravable** Periodo de tiempo comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre, respecto del cual se deben cumplir obligaciones tributarias por la ocurrencia de ciertos hechos generadores de tributos durante su vigencia. Se refiere al periodo respecto del cual se debe declarar y pagar un tributo.
- **Comprobante de egreso** documento encargado de mantener el registro de todos los gastos que se realizan en una empresa o negocio. Este documento es obligatorio tanto para las pequeñas como para grandes empresas (Negocios).
- **MaGister:** MaGister Software Contable y Administrativo permite trabajo en red sin límite de usuarios conectados o sesiones abiertas mediante una arquitectura de comunicación cliente servidor

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Conciliación Caja Menor	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente-Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO
<p>Constituir los fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos, teniendo como único objetivo atender erogaciones de menor cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, urgentes, imprescindibles o inaplazables para la buena marcha de la administración de Laboratorios Louis Pasteur.</p>
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
<p>Este procedimiento es aplicable a todas las necesidades de gastos menores de la Empresa, referentes a viáticos, gastos de mantenimiento, limpieza y cafetería, entre otros, y su respectivo control en el sistema contable.</p>
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir de gerencia dinero en efectivo para la caja menor y registrar la entrega en comprobante de egreso manual. 2. Registrar soportes de gastos, en documento de control de caja menor, por orden de fecha. 3. Corroborar el saldo existente en la caja menor, sumando los diferentes gastos realizados para definir saldo de gastos y restando con el saldo inicial. 4. Realizar Comprobante de Egreso en Magister. 5. Imprimir y Guardar en Servidor en carpeta “Comprobantes de Egreso”.

6. Registrar en el reporte diario.
7. Entregar a Gerencia para aprobación y firma.

DOCUMENTOS

- Comprobante de Egreso.

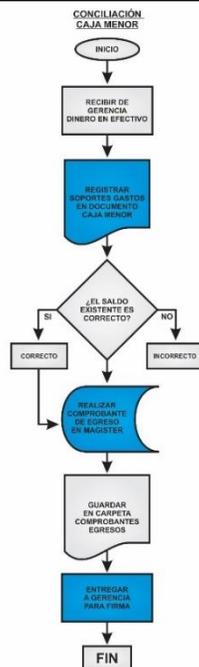
INTERFERENCIAS

- Faltantes o sobrantes de Dinero en la Caja Menor.

NOTAS ADICIONALES

8. **Nota:** la solicitud de reembolso se hace una vez se haya legalizado el fondo.
9. **Nota:** Si hay sobrante, hay que recontar, si existe faltante hay que reponerlo.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Reembolso:** Es el soporte del pago de los gastos que se han efectuado en pequeñas cantidades por conceptos tales como: comidas, pasajes, papelería, fotocopias, etc., estos pagos deben contar con las facturas o documento equivalentes para su verificación.
- **Presupuesto de Gastos** plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.
- **Erogaciones** Gastos **que realiza un determinado agente económico**, suelen ser recurrentes como consecuencia de la mera subsistencia de este. No obstante, pueden ser considerados necesarios o indispensables.
- **Saldo de Gastos:** partida que disminuye el beneficio de la empresa o, en su defecto, aumenta la deuda o pérdida.
- **Saldo Inicial** Puede definirse como el resultado que se obtiene después de realizar una cuenta o de analizar una cuestión que haya finalizado.
- **Caja Menor:** Las cajas menores son fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de gastos de la Empresa, su finalidad es atender erogaciones de mínima cuantía que tengan el carácter de situaciones imprevistas, imprescindibles o inaplazables que por su urgencia no pueden ser atendidas por los canales tradicionales de contratación.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Conciliación Cartera de Clientes	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Realizar conciliación de Cartera de cada uno de los Clientes de la empresa Laboratorios Louis Pasteur, con el fin de determinar la razón de los saldos pendientes y generar los procedimientos

administrativos necesarios que nos permita la recuperación de la cartera y/o la depuración de la misma.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este Procedimiento, inicia desde que se relaciona el estado de cartera que se tiene con los clientes, continua cuando se realiza la respectiva conciliación y se termina cuando se define la conducta de la cartera conciliada y se actualizan los saldos.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Entrar a la carpeta de deudores, y a la relación del estado de cartera que se tiene con los clientes, se pone la fecha y se procede a la opción consultar los envíos en donde se detallan deudas de clientes.
2. Realizar la relación en Excel e imprimir.
3. Conciliar con el cliente, enviado estados de cartera, para revisión y cobro.
4. Archivar relación y facturas firmadas por cliente y Gerencia en AZ contabilidad referente a cuentas por cobrar

DOCUMENTOS

- Estados de Cartera
- Facturas de cobro

INTERFERENCIAS

- Que no se pueda contactar al respectivo cliente

DIAGRAMA DE FLUJO

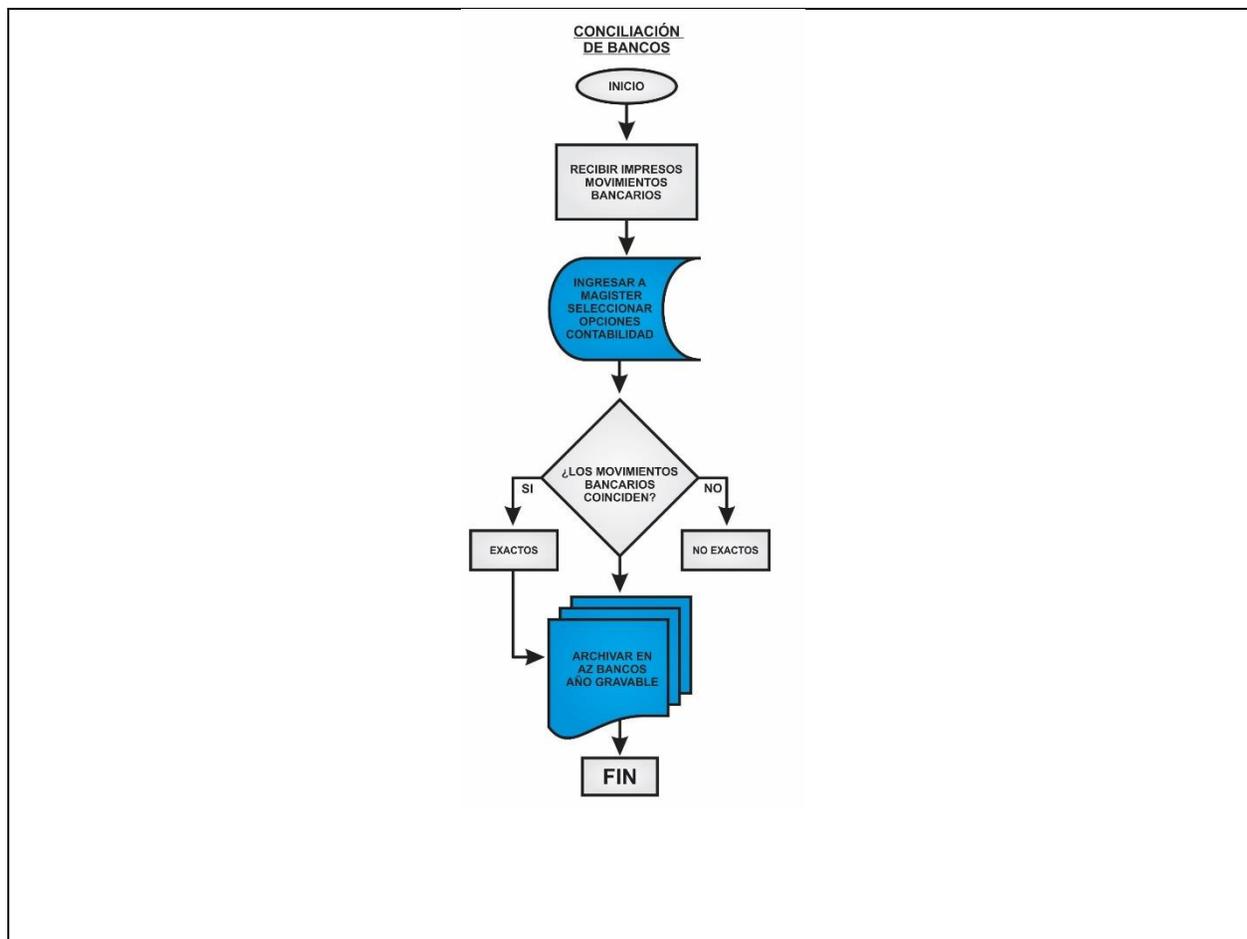


GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Cartera:** Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.
2. **Conciliación:** Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Conciliación de Bancos	FECHA ELABORACIÓN: DE Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO
<p>Confrontar las partidas del extracto bancario con el registro contable del Libro de Bancos, identificando las diferencias por concepto de transferencias electrónicas, Cheques pendientes de cobro, notas débito, notas crédito entre otros a efectos de llegar a saldos iguales.</p>
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
<p>Este procedimiento debe desarrollarse en el área contable e inicia con la verificación de saldos de extracto bancario y el registro de los auxiliares de bancos con el fin de determinar las diferencias y finaliza con el informe de conciliación para archivo, sobre las partidas objeto de conciliación.</p>
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir impresos movimientos bancarios, por lo menos una vez a la semana, o cuando se requiera. • Ingresar al sistema contable Magister, seleccionar consecutivamente las opciones contabilidad, bancos, consulta de extractos bancarios y determinar un rango de fechas para conciliar (ingresos y egresos). • Comparar lo que refleja el sistema con el documento impreso de movimiento bancario; estos movimientos deben coincidir de manera exacta. En caso de que no estén o no coincidan en el sistema, se debe revalidar la información, verificando los ingresos en efectivo o ingresos por banco (corregir recibo de caja correspondiente), hasta que la información esté correcta. • Imprimir reporte de bancos y archivar en AZ Bancos año gravable.
DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Bancos
DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Conciliación Bancaria:** Comparación entre los datos informados o reportados por la Institución Bancaria de una cuenta corriente o de ahorros, con los registros contables incluyendo la explicación, de diferencias y ajustes si los hubiere.
- **Extracto Bancario:** Reporte del movimiento de la cuenta que expide la entidad bancaria, por período mensual.
- **Libro de Contabilidad:** Estructuras que sistematizan de manera cronológica y normativa los datos obtenidos de las transacciones, hechos y operaciones que afectan la situación y la actividad de la entidad

--

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Conciliación tarjetas de crédito	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO
<p>El objetivo de este procedimiento es facilitar el proceso de conciliación de transacciones de gastos emitidos con tarjetas de crédito bancarias, además de llevar un control exacto entre lo registrado y disminuir tiempos de proceso en tareas rutinarias de control.</p>
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
<p>Este procedimiento aplica para todas las conciliaciones de las tarjetas de crédito de la empresa Laboratorios Louis Pasteur y Representantes.</p>
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los extractos de las tarjetas de crédito, que deben estar a nombre de los representantes o de la empresa. 2. Ingresar al sistema MAGISTER y verificar que estén registradas las mismas transacciones reflejadas en los extractos mediante los siguientes pasos.

3. Seleccionar el módulo de contabilidad - consultas de contabilidad - informes contables - informes de movimiento - libro auxiliar, y posteriormente ingresar un rango de fechas, Elegir la cuenta contable y consecutivamente el número de tarjeta de crédito.
4. Verificar cada cuenta con los extractos bancarios en vista previa.
5. Realizar nota bancaria para registrar GMF (gastos de gravamen monetario financiero) IVA, COMISIONES Y CUOTA DE MANEJO.
6. Revisar extractos bancarios para comparar saldos, tanto inicial como final.
7. Cerrar las ventanas y regresar al libro auxiliar para volver a parametrizar el rango de fechas y obtener un nuevo saldo que debe coincidir con los extractos bancarios.
8. Imprimir el auxiliar y adjuntarle el reporte del banco, anexas el extracto bancario que soporta todos los movimientos que se han presentado.
9. Archivar en las AZ correspondiente a bancos, discriminada por cuentas bancarias y tarjetas de crédito consecutivamente mes a mes.

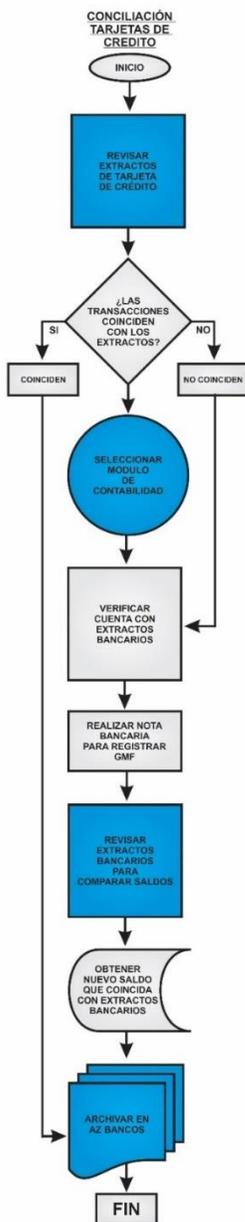
DOCUMENTOS

- Reporte de Banco
- Extractos de tarjetas de Crédito
- Nota Bancaria
- Libro auxiliar

INTERFERENCIAS

- Que los extractos de la tarjeta de crédito no correspondan

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Conciliación** El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. en paz.
- **Transacciones** operación de distinto tipo que se lleva a cabo entre dos o más partes y que implica el intercambio de bienes o servicios a cambio del correspondiente

capital, se emplea para operaciones de carácter económico que suponga el uso de dinero para sufragar el costo de un servicio o bien comprado.

- **Informe Contable** informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.
- **Cuenta Contable** registro donde se identifican y anotan, de manera cronológica, todas las operaciones que transcurren en el día a día de la empresa.
- **Nota Bancaria** La nota de crédito bancario (o boleta de depósito) es un documento que extiende el banco como constancia de haber recibido una cantidad determinada de valores en calidad de depósito, para ser sumada a la cuenta del titular.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	<p>Conciliación de Impuestos</p>	<p>FECHA ELABORACIÓN: Agosto 2019</p>
	<p>RESPONSABLES: Gerente - Contador</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019</p>

OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades que se deben seguir para que Laboratorios Louis Pasteur SAS cumpla con las obligaciones tributarias del estado colombiano y mantener actualizada y plenamente identificada la información contable dentro del contexto de la conciliación de los impuestos en el área de contabilidad.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con la verificación de todas las bases contables y descuentos y finaliza con la elaboración de los formularios de acuerdo con nuestras obligaciones tributarias para el respectivo pago.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

INGRESOS:

1. Ingresar a la carpeta “Programación de impuestos” (documento interno que realiza contabilidad), en el cual se concilia todo lo que se ha pagado o declarado en IVA, bimestralmente, el valor debe cuadrar con los ingresos de Retención en la Fuente, que se han pagado mensualmente, entonces los ingresos declarados en rete fuente y en Iva deben estar iguales.
2. Ingresar a MaGister, seleccionar el módulo de ventas, detalles de valores e impuestos por documento.
3. Arrastrar el documento que queremos visualizar para despejarlo todo.
4. Observar lo facturado en el periodo y discriminarlo (IVA, valor bruto excluido, valor bruto gravado y Total)
5. Seleccionar el rango de tiempo que se desea trabajar (bimestral).
6. Generar el borrador y enviar al revisor fiscal, para verificación.
7. Imprimir, firmar por el Revisor Fiscal y Gerente.
8. Realizar el correspondiente pago.

COMPRAS:

1. Ingresar a MaGister, catálogo de compras, seguidamente de descuentos, consultas de compras, detalle e impuesto por documento.
2. Diligenciar rango de tiempo bimestral, seleccionar documento (factura de compra), y se generan todos los impuestos que posee cada factura de compra discriminado en (valor bruto excluido, Valor bruto gravado y total)
3. Ingresar a la página DIAN y seleccionar el formulario (300 - 2019, para IVA)
4. Seleccionar el periodo de tiempo, sistematizar los ingresos gravados a la tarifa general, discriminar zona franca, teniendo en cuenta que el valor sea igual a la “programación de impuestos” realizada para el segundo bimestre.
5. Generar el borrador y enviar al revisor fiscal, para verificación.
6. Imprimir, firmar por el Revisor Fiscal y Gerente.
7. Realizar el correspondiente pago.

FORMULARIO RETE FUENTE:

1. Ingresar al sistema contable MaGister, y seleccionar informes contables, libro auxiliar.
2. Regustrar periodo de tiempo mensual
3. Seleccionar Rete fuente
4. Verificar que el crédito y el saldo estén exactamente iguales.
5. Sacar ventas a través de MaGister, mensuales, el descuento mensual, también debe coincidir con el cuadro de programación de impuestos.

6. Ingresar a DIAN, formulario (350 – 2019, para Rete Fuente), periodicidad mensual.
7. Seleccionar código – Tarifa.
8. Colocar las ventas mensuales y diligenciar el valor a pagar.
9. Generar el borrador y enviar al revisor fiscal, para verificación.
10. Imprimir, firmar por el Revisor Fiscal y Gerente.
11. Realizar el correspondiente pago.

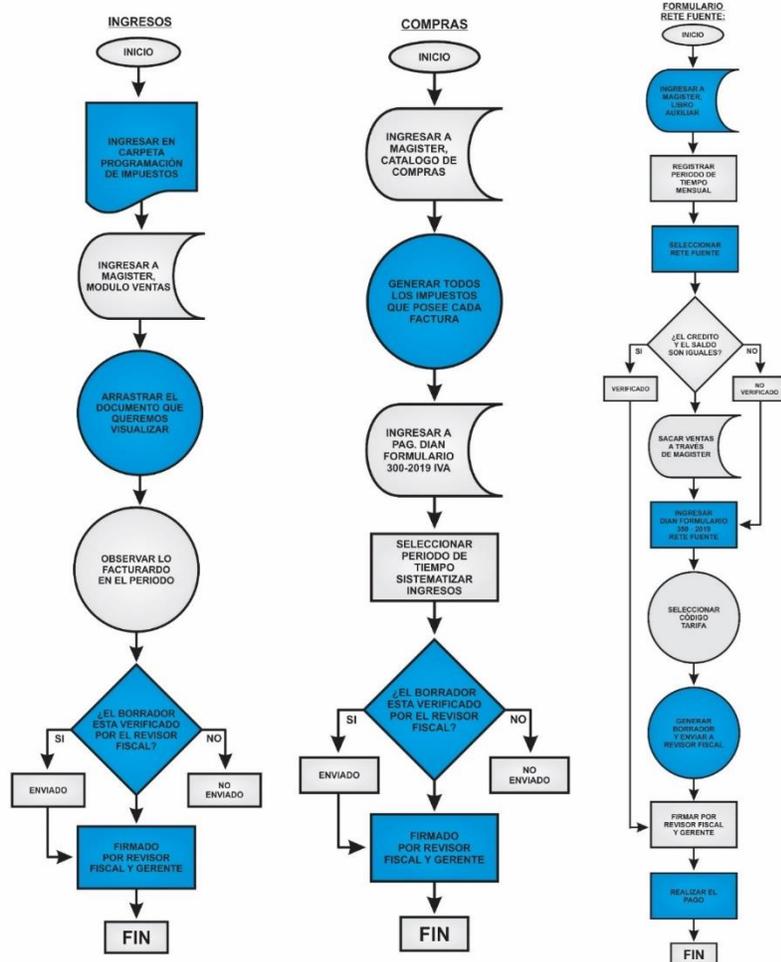
DOCUMENTOS

- Documento Ingresos
- Documento Compras
- Documento Rete Fuente
- Factura de pago de impuestos

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** revisar muy bien los ingresos, ya que, estos, son la base para la declaración de renta anual.
2. **Nota:** si se presentan diferencias entre el valor del crédito y el saldo, se debe revisar libros auxiliares.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Conciliación de Impuestos.** Es un proceso donde se prepara y se consolida la información de los impuestos para su respectivo pago, con el fin de determinar una igualdad (conciliación contable) en los descuentos de impuestos que corresponden a los pagos de los contratistas de la UAERMV según la normatividad vigente.

	Reportes de Informe Diario de Facturas de Compra y Venta	FECHA ELABORACIÓN: Agosto 2019	DE
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019	

OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades que se deben seguir en Laboratorios Louis Pasteur, para facilitar la preparación, verificación y presentación de los informes diarios correspondientes a Compra y Venta ante Gerencia General, con el fin de mantener un control en las actividades diarias.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento inicia con la consulta del día a reportar en el sistema Contable, y termina con el reporte oportuno de la información en la herramienta exigida (documentación en físico), y visto bueno del área Gerencial.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Ingresar al magister a contabilidad – Consultas de contabilidad - Relaciones contables de movimiento, dar el rango del día a reportar y seleccionar documento “Fcom” (factura de compra) y “FV” (factura de venta) según el reporte necesario.
2. Revisar detalles de facturas (número registro, razón social, IVA, inventario, y total) comparando las físicas con lo registrado en Magister.
3. Imprimir Reportes y pasar a Gerencia para aprobación y firma.

DOCUMENTOS

- Reporte de Facturas

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Factura de compra** documento que emite la empresa para pedir mercancías al proveedor; indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas. El documento original es para el proveedor e implica que debe preparar el pedido.
- **Factura de venta** instrumento que sirve como constancia para la empresa y el cliente, sobre la operación realizada. Describe en ella lo que se ha comprado y por ende vendido, y el precio pagado. En este caso el hecho descrito es la operación de compraventa.

--

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Creación de Clientes Sistema MaGister	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente, Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

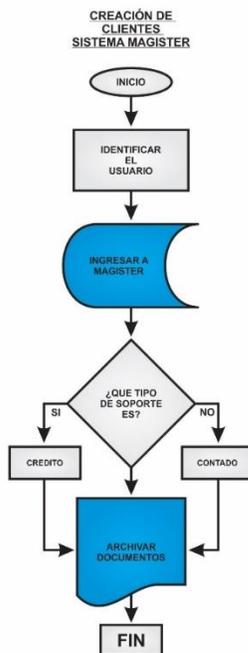
OBJETIVO
Definir las actividades estándar requeridas para la creación de usuarios en los sistemas de información de la Empresa para la actualización de la base de datos en el sistema, contemplados en el alcance del presente documento.
ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE
El presente procedimiento aplica para la creación de clientes en el sistema contable Magister de acceso de usuarios internos (funcionarios) para facilitar el intercambio de información en la Empresa Laboratorios Louis Pasteur.
DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el usuario (Cliente Crédito-Cliente Contado) 2. Ingresar información en el sistema MaGister de los clientes según soportes: <ul style="list-style-type: none"> • Si es cliente Crédito: cámara de comercio, fotocopia de la cedula del representante legal, RUT, estados financieros, declaración de renta, y formato de solicitud de crédito. • Si es cliente Contado: RUT y Cámara de comercio.

3. Imprimir y archivar documentos en AZ Documentos Clientes.

DOCUMENTOS

- Documentos clientes

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- **Cliente Crédito** persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo con las condiciones establecidas para dicho préstamo.

- **Ciente Contado** El pago al contado se efectúa no solo "en dinero contante" sino también en letras, giros, cheques y demás documentos de crédito.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Nómina Empleados	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2019
	RESPONSABLES: Gerente - Contador	FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto 2019

OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades que se deben seguir en Laboratorios Louis Pasteur, para realizar los respectivos pagos correspondientes a Nomina Laboral, con el fin de Llevar control y generación de la liquidación del pago de salarios, cumplir con las obligaciones de pagos a terceros, contraídas por la empresa y el personal, con base en la ley y proporcionar información administrativa contable para la empresa y entes encargados de regular las relaciones laborales.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento comienza cada vez que se inicia un período de pago con el reporte del ingreso de novedades del personal y termina con el pago del salario al empleado.

POLITICAS

- Código Sustantivo del Trabajo

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. Ingresar al magister y Seleccionar módulo de nómina.
2. Seguir procedimientos de nómina y seleccionar liquidación y aprobación de nómina.
3. Verificar que estén activos solo los que estén con contrato laboral.
4. Seleccionar el empleado y novedades, se proyecta el sueldo básico + auxilio de transporte (el mismo para todos), según el contrato, los valores se dan automáticamente por el sistema.
5. Liquidar pre-nómina, proceder a aprobar y guardar.
6. Seleccionar la opción pago de nómina (detallado de nómina) y el sistema arroja la nómina con todos los pagos y descuentos.
7. Imprimir y pasar a gerencia, el cual emite un cheque o transferencia.
8. Pagar a cada uno en el banco correspondiente.
9. Realizar un comprobante de egreso por cada pago y se imprimen dos copias.
10. Imprimir dos desprendibles de pago, uno carpeta de nómina y otro comprobante de egreso.
11. Anexar a cada pago el soporte de consignación del Banco
12. Hacer firmar a cada empleado su comprobante de egreso y pasarlos a gerencia para aprobación y firma
13. Archivar documentos en las respectivas AZ, Egresos y AZ Nómina.

DOCUMENTOS

Nota: en el paso Selección del empleado y novedades, se revisa todo lo que se desea poner o quitar, por ejemplo, si existe un crédito de los empleados se va a descuento de cartera, interés y ahí arroja el saldo final.

GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Liquidación de la nómina:** Consiste en determinar el valor bruto devengado por cada empleado, efectuar las deducciones, calcular el valor neto a pagar, y mantener un registro individual de lo devengado por cada empleado.
2. **Nómina:** Es la suma de todos los registros financieros de los sueldos de los empleados, incluyendo los salarios, primas, bonificaciones y las deducciones durante un cierto período de tiempo.
3. **Salario:** Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica. “Constituye salario no solo la remuneración ordinaria, fija o variable sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación o retribución directa y onerosa del servicio, y que ingresan real y efectivamente a su patrimonio.

LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS	PROCESOS	VERSION: 02
	Mantenimiento, Limpieza y Desinfección de Instalaciones	FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 2013
	RESPONSABLE	FECHA ACTUALIZACIÓN:

	Administración y Personal de Servicios Generales	Agosto 2019
--	--------------------------------------------------	-------------

OBJETIVO

Realizar las labores de mantenimiento, limpieza y desinfección para brindar comodidad a los funcionarios en los departamentos o áreas de la empresa y visitantes, lo mismo que cumplimiento de normas respecto a clasificación de residuos y control.

ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de las instalaciones de Laboratorios Louis Pasteur.

POLÍTICAS

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

1. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA:

SEGUNDA PLANTA: (Área de Facturación y Contabilidad, Área Administrativa, Gerencia y Baños)

2. Limpieza de Escritorios: Realizar diariamente dos veces al día

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar escritorios con trapo humedecido en cloro diluido.
- c. Realizar una limpieza individual de artículos,
- d. Colocar los artículos en el lugar correspondiente.

3. Limpieza de Archiveros y Repisas: Realizar cada semana los días Lunes.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Retirar cuidadosamente las A-Z, carpetas, documentos, etc.
- c. Limpiar superficies de las carpetas.

- d. Limpiar archiveros y repisas muy detenidamente con una esponja y cloro diluido con agua.
- e. Colocar los artículos en el lugar correspondiente.

4. Limpieza de Paredes: Realizar cada semana los días Martes.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar paredes con esponja humedecida en cloro diluido, tallando detenidamente.
- c. Pasar limpión húmedo para finalizar.

5. Limpieza de Puertas y Manijas: Realizar cada semana los días Miércoles.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar y desinfectar puertas profundamente con esponja y cloro diluido.
- c. Limpiar y desinfectar manijas profundamente con esponja y cloro diluido.

6. Limpieza de Vidrios y Ventanas: Realizar cada semana los días Jueves.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar Vidrios y Ventanas, por dentro y por fuera con ayuda del palo extensible y el limpiador correspondiente.
- c. Limpiar y desinfectar marcos de ventanas profundamente con esponja y cloro diluido.

7. Limpieza de impresora: Realizar semanalmente los días Viernes.

- a. Limpiar cuidadosamente la impresora por dentro con trapo húmedo, retirando el polvo de tinta existente en los compartimientos.
- b. Limpiar cuidadosamente la impresora por fuera con esponja humedecida en cloro diluido.

8. Limpieza de Baños: Realizar cada semana los días Sábado.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Realizar limpieza profunda a lavamanos, con la esponja determinada humedecida en cloro diluido en agua.
- c. Limpiar las paredes y espejo con esponja humedecida en Cloro diluido.
- d. Barrer y trapear duchas.
- e. Desinfectar el retrete con cepillo de limpieza y detergente, finalizar con trapo humedecido en cloro diluido en agua.
- f. Barrer, trapear con fragante, desinfectar, y aromatizar área.

9. Basuras:

- a. Sacar la Basura clasificada en las bolsas Gris (cartón y papel), tres veces por semana.
- b. Sacar la Basura clasificada en las bolsas verdes (residuos ordinarios cocina y baño) cada ocho días.
- c. Desechar basura en depósito respectivo en el sótano del Edificio.

PRIMERA PLANTA: (Cuarto de aseo, Cafetería, Sala de espera, Área de Materiales de Empaque, Área de Recepción de Mercancía, Área de empaque y Despacho y Área de soporte Técnico).

1. Limpieza de Escritorios: Realizar diariamente dos veces al día.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar escritorios con trapo humedecido en cloro diluido.
- c. Realizar una limpieza individual de artículos.
- d. Colocar los artículos en el lugar correspondiente.

2. Limpieza de Archiveros y Repisas: Realizar cada semana los días Lunes.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Retirar cuidadosamente las A-Z, carpetas, documentos, etc.
- c. Limpiar superficies de las carpetas.
- d. Limpiar archiveros y repisas muy detenidamente con una esponja y cloro diluido en agua.
- e. Colocar los artículos en el lugar correspondiente.

3. Limpieza de Paredes: Realizar cada semana los días Martes.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar paredes con esponja humedecida en cloro diluido, tallando detenidamente.
- c. Pasar limpión húmedo para finalizar.

4. Limpieza de Puertas y Manijas: Realizar cada semana los días Miércoles.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar y desinfectar puertas profundamente con esponja y cloro diluido.
- c. Limpiar y desinfectar manijas profundamente con esponja y cloro diluido.

5. Limpieza de Vidrios y Ventanas: Realizar cada semana los días Jueves.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar Vidrios y Ventanas, por dentro y por fuera con ayuda del palo extensible y el limpiador correspondiente.
- c. Limpiar y desinfectar marcos de ventanas profundamente con esponja y cloro diluido.

6. Limpieza de Baños: Realizar Diariamente.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Realizar limpieza profunda a lavamanos, con la esponja determinada humedecida en cloro diluido en agua.
- c. Limpiar las paredes y espejo con esponja humedecida en Cloro diluido.
- d. Barrer y trapear duchas.
- e. Desinfectar el retrete con cepillo de limpieza y detergente, finalizar con trapo humedecido en cloro diluido en agua.
- f. Barrer, trapear con fragante, desinfectar, y aromatizar área.

7. Bodega: Realizar cada semana los días Viernes.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Desempolvar cada Stand, y limpiar con trapo humedecido en cloro diluido.

- c. Limpiar paredes con esponja humedecida en cloro diluido y finalizar con trapo húmedo.
- d. Barrer, trapear con fragante, desinfectar, y aromatizar área.

8. Neveras: Realizar cuando sea necesario.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar y desinfectar externamente
- c. Retirar productos internos y ubicarlos en nevera de icopor con gel refrigerante o pilas de hielo para evitar pérdida de cadena de frío, teniendo cuidado de la **ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE** de cada producto.
- d. Retirar bandejas de nevera.
- e. Limpiar y desinfectar internamente, incluyendo puerta,
- f. Limpiar superficies internas de nevera y bordes.
- g. Limpiar el congelador.
- h. Instalar las bandejas.
- i. Guardar nuevamente productos en sitio correspondiente.

9. Limpieza de Cocina: Realizar Diariamente.

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Limpiar mesones de cocina y lavaplatos diariamente, con desinfectante, utilizando los implementos de aseo determinados para esta área (esponja y trapo).
- c. Limpiar detalladamente las neveras, ventanas y gavetas.
- d. Barrer, trapear con fragante, desinfectar, y aromatizar área.

10. Basuras:

- a. Verificar implementos de aseo y seguridad.
- b. Sacar la Basura clasificada en las bolsas Gris (cartón y papel), tres veces por semana
- c. Sacar la Basura Clasificada en las bolsas verdes (residuos ordinarios cocina y baño) cada ocho días.
- d. Desechar basura en depósito respectivo en el sótano del Edificio.

2. CAFETERÍA:

- a. Preparar café diariamente por la mañana 7:30, tarde 4:30 y mantener caliente para empleados y visitantes.

- b. Solicitar capital al área de contabilidad, para suplir insumos alimenticios cada que se requiera.

3. DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES: Realizar este Proceso Anualmente.

- a. Notificar a Administración para que realice las respectivas llamadas al proveedor de servicios de plaguicidas para que haga la respectiva fumigación y desinfección de las instalaciones de LABORATORIOS LOIUS PASTEUR S.A.S.
- b. Recibir el Certificado de control de Plagas.

4. REGISTROS:

- a. Llevar el registro diario de aseo y desinfección de áreas de oficina de Laboratorios Louis Pasteur.

DOCUMENTOS Y ELEMENTOS

- **Elementos de protección personal:** guantes, gorro, uniforme, tapabocas y gafas protectoras.
- **Documento:** Registro diario de Aseo y Desinfección de áreas oficina Laboratorios Louis Pasteur

INTERFERENCIAS

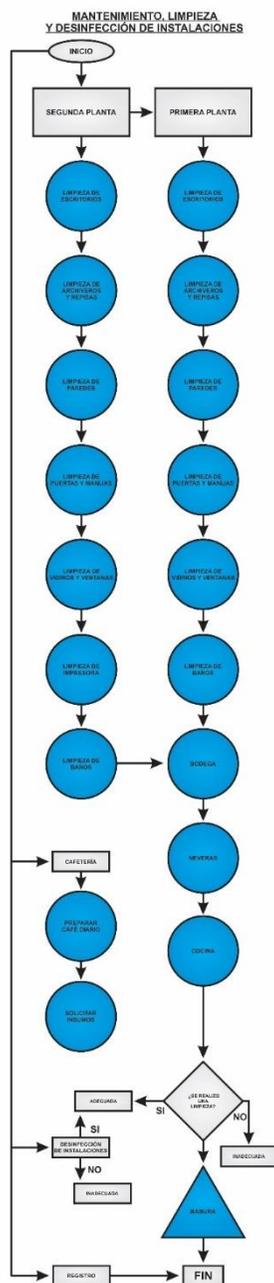
- El no cumplimiento de normas y diligenciamiento de formatos establecidos.

NOTAS ADICIONALES

1. **Nota:** se debe utilizar diariamente el equipo de seguridad

2. **Nota:** Mensualmente solicitar capital y entregar a contabilidad una lista con los productos que están escasos para posteriormente comprarlos.

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO DE TERMINOS

- 1. Detergente:** Agente sintético utilizado para el proceso de limpieza, capaz de emulsificar la grasa. Los detergentes contienen surfactantes que no se precipitan en agua dura y pueden contener enzimas (proteasas/lipasas/amilasas) y blanqueadores.
- 2. Desinfectante Cloro:** Agente o sustancia química utilizada para inactivar prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana (ej.: esporas). Su aplicación solamente está indicada sobre objetos inanimados.
- 3. Desinfección:** Es un proceso que elimina los microorganismos patógenos, de los objetos inanimados. Se lleva a cabo con líquidos químicos.
- 4. Limpieza:** Es la remoción de la materia orgánica e inorgánica visible presente en las superficies de las instalaciones. Es generalmente realizada con agua y detergente y debe ser iniciada inmediatamente después de la utilización de estos instrumentos o equipos.

MANUAL DE FUNCIONES LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S

1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

CARGOS

1. Gerente General
2. Director Técnico
3. Subgerente
4. Administrador
5. Contador
6. Auxiliar Administrativo
7. Coordinador Operativo
8. Auxiliar Logística y Bodega
9. Auxiliar de Transporte
10. Asesor Bacteriólogo
11. Ingeniero Biomédico
12. Revisor Fiscal
13. Asesor Jurídico
14. Auxiliar Servicios Generales

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S		MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02	
	FECHA ELABORACION DE	Agosto 2014	
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Gerente		
CODIGO	1211		
DEPENDENCIA	Gerencia		
REPORTAR A	No reporta		
PERSONAL A CARGO	Todas las áreas de la Empresa		
REEMPLAZADO POR	Subgerente		
II. PROPOSITO PRINCIPAL			
<p>Dirigir, planear, gestionar, administrar, mercadear y controlar las actividades orientadas a promover y organizar las prestezas de marketing, así como la difusión y facilitación de mecanismos eficaces de comunicación entre la demanda y la oferta objeto de la razón social de la Empresa, con la finalidad de cumplir eficientemente con los planes, metas y objetivos. Así como también, planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, y resolver los asuntos que requieran su intervención.</p>			
III. FUNCIONES ESENCIALES			
<p>ADMINISTRATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificar todas las acciones y procesos que deberán ponerse en marcha, para cumplir con los objetivos empresariales, definiendo un marco de trabajo o plan adecuado que permita mantener un control sobre el curso de las operaciones al simplificar el seguimiento, ofreciendo una referencia o plan de ejecución. 			

- Controlar los recursos y el uso adecuado de los dispositivos asignados al personal para la ejecución de sus labores, así como de todo material que se encuentre en oficina.
- Organizar herramientas organizacionales que incluyan la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y los cargos, para realizar una correcta distribución de Labores y aprovechar los recursos disponibles.
- Dirigir la Empresa en base a la toma de decisiones, supervisión y liderazgo.
- Liderar, motivar, comunicar, guiar y alentar a su equipo de trabajo, además de saber escuchar de forma activa, resolver conflictos y conectar oportunamente con el personal.
- Controlar, validar, verificar y ofrecer retroalimentación empresarial, con el fin de mantener la alineación con los objetivos fijados.
- Aumentar el número de clientes y buscar crecimiento de los Clientes pequeños, respondiendo a sus necesidades por medio de las capacidades Gerenciales, mentales y de Marketing.
- Decidir respecto a contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo, así como suplir cada puesto de trabajo en caso de ser necesario, para asegurar el buen funcionamiento de la Empresa.
- Proponer, preparar e implementar los procesos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la Empresa.
- Representar a la organización, ante los actores de otras entidades, ya sea gubernamentales, autoridades locales y nacionales, prensa y medios de comunicación, y rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la Ley.
- Realizar negociaciones pertinentes y representar los intereses de la organización ante proveedores, clientes, organismos gubernamentales y no gubernamentales.

- Señalar y determinar los cambios tecnológicos, para lograr la innovación, crecimiento además de mejoras de los productos que distribuye la empresa y los servicios que presta.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable, entre otros, buscando darle solución a cada uno, implementando la toma de decisiones, y sus capacidades mentales gerenciales.
- Monitorear proactivamente, con el fin de garantizar contar con el margen de maniobra necesario, para introducir modificaciones o implementar acciones correctivas en los casos en que se considere necesario.
- Coordinar con el área Administrativa, el cumplimiento de la normatividad legal (tratamiento de datos, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST) y que su análisis se ejecute adecuadamente.
- Verificar que se cumpla con las necesidades del cliente, más allá de sus expectativas, a través de una clara política de servicio al cliente.
- Realizar visitas a clientes con el fin de enfocar en nuevas opciones de mejoramiento y ampliación empresarial.
- Brindar soporte a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), referentes a empleados, clientes y/o proveedores, buscando su efectiva respuesta y solución.
- Firmar todo tipo de documento legal (políticas, reglamento interno, plan anual), con el fin de que quede constancia de aprobación.
- Velar por la calidad de vida de los empleados, creando climas organizacionales adecuados y propiciando un ambiente laboral sano y seguro, que permita entonces la motivación, desarrollo personal, impulso de creatividad, crecimiento laboral y profesional de cada uno de los colaboradores en la empresa, para impulsar los activos de conocimiento y habilidades necesarias.

FINANCIERAS

- Calcular los flujos de caja, analizar la liquidez de la empresa y elaborar los presupuestos, diseñando y ejecutando programas de inversión, mantenimiento y gastos.

- Aumentar la riqueza de la empresa buscando siempre la rentabilidad y flujo de caja adecuado.
- Conocer fundamentalmente el importe total del gasto fijo de su empresa mensual, y además el gasto variable que se produce ante determinadas ventas.
- Verificar el margen de venta de los diferentes productos y de los diferentes clientes, para así poder discriminar más finamente.
- Revisar como están los saldos de la empresa, para llevar un control en las finanzas de esta.
- Verificar la Contabilidad de la Empresa, revisando y aprobando los reportes diarios de oficina (facturas de compra y venta, recibos de caja, comprobantes de egreso, caja menor, entre otros), para posteriormente firmarlos.
- Realizar todo tipo de operaciones con títulos valores, referentes a girar, suscribir, aceptar, transferir, avalar, prorrogar, negociar, protestar, cancelar, y descontar pagarés y otros títulos valores y efectos de giro y comercio, en general.
- Verificar cuentas por pagar a proveedores e impuestos, en conjunto con el área contable y Revisoría Fiscal, para proceder a efectuar el trámite correspondiente.
- Girar cheques sobre los saldos acreedores, deudores o en sobregiros autorizados en las cuentas bancarias que la empresa tenga activas.
- Otorgar, contraer, adquirir préstamos mutuos, además de negociar y renegociar los términos y condiciones de estos.
- Realizar todo tipo de operaciones bancarias y financieras referentes a activar, cerrar y administrar cuentas, sean corrientes, de ahorro, crédito o cualquier otra naturaleza).

COMERCIALES

- Velar por la distribución de productos de calidad a costos razonables y justo a tiempo.
- Definir las políticas, estrategias y planes de acción tendientes a cumplir las metas de la Empresa, (Determinar las condiciones de venta para clientes (tiempo de entrega, condiciones de pago, validez de oferta, etc.), organizar planes de

distribución de ventas, diseñar las estrategias para incrementar la distribución de productos).

- Realizar estudios de marketing, evaluación a proveedores, mejoramiento y nuevas opciones para clientes, como respuesta a la constante oferta y demanda de los mercados.
- Trabajar en conjunto con Subgerencia en la búsqueda de nuevos clientes, para lograr un crecimiento en ventas, velando por la correcta difusión de características de productos y servicios ofrecidos por Laboratorios Louis Pasteur, enfatizadas en sus beneficios, con el fin de desarrollar una estructura organizativa de venta, capaz de alcanzar los objetivos empresariales.
- Reportar oportunamente y de acuerdo con los requerimientos, información necesaria para la facturación.
- Identificar y evaluar el potencial de compra de las diferentes categorías de clientes, para facilitar aprobación de créditos solicitados.
- Planear, Organizar, Integrar, Direccionar, Coordinar y Controlar las actividades de marketing, promoción, difusión a nivel local y Nacional, que engloban la comercialización de los productos y servicios que ofrece la Empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Conocimiento avanzado en manejo de Office.
- Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal.
- Sistemas informáticos.
- Administración empresarial.
- Desarrollo y Relaciones Humanas.
- Gestión de procesos de Calidad.
- Conocimientos de Bacteriología, Microbiología, Inmunología, Hematología, Uro parasitología, Biología Molecular, Bioquímica.

V. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIOS:

- **RELACIONES PUBLICAS:** A través de las relaciones públicas, la empresa busca un posicionamiento en el terreno de la imagen, persiguiendo siempre la máxima aceptación social.

A: Apoya y refuerza la labor de los departamentos de ventas y marketing, prepara y supervisa las acciones puntuales de promoción y marketing de los productos y servicios que representa, mantiene un clima permanentemente favorable hacia los productos o servicios que representa, mediante el contacto constante con clientes, proveedores, agentes sociales, etc.

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** ayudar o servir a los clientes en la satisfacción de sus necesidades. Comprender, esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.

A: Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes, manteniendo una buena comunicación con los mismos, en base a los requerimientos específicos de cada uno.

2. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS

- **LA IMPORTANCIA DE LOS IDIOMAS** Los idiomas, normalmente el inglés y algún otro, suponen un plus que cada vez tiene más importancia en el perfil deseado para el ejercicio profesional y que es tenido en cuenta por las empresas en la selección de candidatos, se trata de un requisito deseable saber desenvolverse en entornos internacionales.

A: Maneja uno o varios idiomas extranjeros con facilidad.

3. COMPETENCIAS GERENCIALES

- **GERENCIAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL**
Capacidad de poder hacer que el personal de la empresa mantenga un ritmo de trabajo alto, teniendo una conducta auto dirigida hacia las metas claves de la organización, y manteniéndolo capacitado en motivación laboral.

A: Capacidad para anticiparse a las situaciones que afecten al personal en el largo plazo, actuando de forma preventiva y brindando soluciones y oportunidades al personal de desarrollo integral, busca mantener a su personal capacitado con incentivos por su buen desempeño laboral y en fechas especiales.

- **DIRECCION DE GRUPOS DE PERSONAS**

Capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad.

A: posee capacidad para desarrollar el trabajo tanto individual como colectivo de los trabajadores, influir y cambiar la conducta de estos, comunicándoles que es lo que se debe hacer y cómo, teniendo en cuenta el bien de la organización. Destreza en el manejo de grupos, autoridad, distribución de responsabilidades de forma responsable y autónoma.

- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, cliente externo, proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. Por ello, liderar bien exige comunicar bien.

A: Capacidad para potencializar clientes y proveedores manteniendo excelentes relaciones y comunicación externa, se preocupa por mantener la buena imagen de la empresa en sus diferentes labores, y por intensificar buenas relaciones en su transcurso de liderazgo.

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

B: Mantiene relación y comunicación con los clientes internos de la empresa manteniéndolos informados de los diferentes acontecimientos laborales.

- **LIDERAZGO**

Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos de humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.

A: Capacidad para crecer, cambiar y desarrollarse de acuerdo a los cambios del entorno y a su vez tener la capacidad de cultivar y desarrollar nuevos líderes.

- **GESTIÓN DEL CAMBIO Y DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN**

Habilidad para manejar el cambio para asegurar la competitividad y efectividad a largo plazo.

A: Capacidad para desarrollar tácticas operativas y estratégicas que generen cambios positivos a la organización.

4. COMPETENCIAS COGNITIVAS

- **CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO**

Es la capacidad de comprender las necesidades de los clientes, también es la capacidad de prever las tendencias, las diferentes oportunidades del mercado, las amenazas de las empresas competidoras, y los puntos fuertes y débiles de la propia organización.

A: Elabora y propone proyectos alineados con los objetivos estratégicos, realiza correctos análisis de fortalezas y debilidades, reconoce las potenciales amenazas provenientes de los diferentes oferentes/jugadores del mercado en el que actúa.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en cualquiera de las áreas o disciplinas de la salud, económicas, administrativas o judiciales.	Mínimo dos (2) años de experiencia profesional en el sector salud.
Título de postgrado en salud pública, administrativa o gerencia hospitalaria o administración en salud.	Mínimo un (1) año de experiencia en Áreas Administrativas, Comerciales, Financieras y Contables.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA ELABORACION DE	Diciembre 2018
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		

NOMBRE DEL CARGO	Director Técnico
CODIGO	2212
DEPENDENCIA	Área Administrativa
REPORTAR A	Gerencia
PERSONAL A CARGO	Personal Asignado en Ventas (Bodega, Logística y Despacho)
REEMPLAZADO POR	Bacteriólogo Asesor

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Profesional bacteriólogo, quien ejerce función de Director Técnico, tiene la responsabilidad de la buena gestión en procesos desde pedidos, hasta entrega final al cliente, de productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico, cumpliendo con el objeto de la empresa.

III. FUNCIONES ESENCIALES

- Supervisar a quienes despachan y manejan insumos, reactivos, dispositivos médicos, para laboratorio clínico, aprobando los procedimientos relacionados con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de los mismos.
- Verificar y controlar la atención de los pedidos de productos, insumos, reactivos, dispositivos médicos para laboratorio clínico.
- Controlar que las ventas se adecuen a lo establecido por la reglamentación vigente.
- Supervisar y asegurar que las condiciones de almacenamiento de los productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico garanticen su conservación, estabilidad y calidad, y exista el soporte documental y los registros respectivos.

- Capacitar y supervisar permanentemente al personal asistente y técnico en el correcto desempeño de sus funciones.
- Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de dispositivos médicos del mercado, así como del seguimiento a los incidentes adversos que presenten y su reporte a la entidad sanitaria.
- Garantizar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento o Bodega y acondicionamiento o empaque y despacho y en general de las instalaciones.
- Notificar las sospechas de reacciones adversas e incidentes desfavorables de productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico en el formato establecido o mediante informes técnicos.
- Orientar e informar sobre el almacenamiento, uso y manipulación adecuada de los productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico.
- Ofrecer a clientes alternativas de productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico.
- Elaborar y presentar informes sobre el estado de productos, insumos, reactivos y dispositivos médicos para laboratorio clínico.
- Cumplir y hacer cumplir las buenas prácticas de almacenamiento, despacho, farmacovigilancia y de ser el caso, distribución, transporte y seguimiento de los productos.

IV.FUNCIONES ESPECIFICAS

- Asesorar técnicamente al representante legal, respecto de las características de los insumos, reactivos y dispositivos médicos, así como atender los requerimientos de la normatividad vigente, frente a la calidad de los mismos.

- Apoyar el proceso de Selección de Proveedores y distribuidores de la Empresa, participar en la estructura de los procesos de compras de los productos y dispositivos importados.
- Asegurar que se lleven a cabo las debidas comprobaciones de procesos y las calibraciones de los equipos e instrumentos de control, como también que esas comprobaciones se registren y que los informes correspondientes estén disponibles.
- Responsabilizarse de las actividades de inspección y/o aislamiento de los insumos, reactivos y dispositivos médicos.
- Garantizar mediante seguimiento y control, la trazabilidad de los productos y dispositivos médicos.
- Brindar asesoramiento a terceros para lograr el cumplimiento de los requerimientos técnicos y regulatorios de los dispositivos médicos y productos.
- Hacer frente en el cumplimiento de la normativa y actuación ante las autoridades sanitarias.
- Verificar que la promoción y difusión de los anuncios publicitarios sean acordes a la normatividad vigente.
- Firmar y responsabilizarse de toda documentación de carácter técnico-sanitario.
- Asegurar el funcionamiento y cumplimiento del sistema de garantía de calidad.
- Responsabilizarse de la calidad de los insumos, reactivos y dispositivos médicos ante la autoridad sanitaria.
- Controlar los procedimientos de trabajo propios del almacén o bodega y su organización, teniendo a su cargo a todo el personal asignado.

V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Profesional Bacteriólogo
- Conocimiento en garantía de calidad
- Conocimiento en dispositivos médicos de laboratorio clínico
- Manejo de insumos, reactivo o productos de bodega
- Conocimiento en Sistemas

VI.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **DISCIPLINA PERSONAL**

Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito. Con una mayor disciplina se tiene la capacidad de pasar a la acción más rápidamente, con menor esfuerzo, y cada vez de forma más independiente del estado interno y con motivación.

A: Apoya e instrumenta todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito. Los integrantes de la comunidad en la que se desenvuelve lo perciben como un ejemplo a seguir por su disciplina personal y alta productividad.

- **CAPACIDAD DE ESCUCHA**

Es la capacidad de atender adecuadamente, comprender y responder a los pensamientos, sentimientos o intereses de las demás personas, aunque éstos no los hayan expresado o lo hayan hecho sólo en parte.

B: Comprende los problemas, sentimientos y preocupaciones de otra persona, identificando sus necesidades.

2. COMPETENCIAS DE PLANIFICACION Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este,

trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.

3. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

C: Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.

- **COMPROMISO**

Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

B: Apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. Se fija objetivos altos y los cumple casi siempre.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Bacteriología.	Un (1) año de experiencia Laboral

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S		MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN	02	
	FECHA ELABORACIÓN DE	Agosto 2014	
	FECHA ACTUALIZACIÓN DE	Agosto 2019	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Subgerente		
CÓDIGO	1314		
DEPENDENCIA	Gerencia		
REPORTAR A	Gerente		
PERSONAL A CARGO	Administradora, Contadora y Auxiliar Administrativo		
REEMPLAZADO POR	Administradora		
II.PROPOSITO PRINCIPAL			
<p>Apoyar en planificación, organización, coordinación y control, de los procesos administrativos, personal, recursos físicos, y servicios generales, en soporte a las funciones del área de Dirección, velando por el logro de los objetivos empresariales, en función al desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los insumos, dispositivos, reactivos y repuestos que comercializa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.</p>			
III.FUNCIONES ESENCIALES			
<p>ADMINISTRATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente. • Brindar al trabajador los instrumentos adecuados y necesarios para la realización de sus funciones. 			

- Entablar excelentes relaciones con las entidades a las cuales se le brinda nuestros productos y de igual forma de quienes los recibimos.
- Establecer y mantener las relaciones de coordinación dentro y fuera de la Empresa, necesarias para la adecuada realización del objetivo empresarial.
- Aportar el apoyo administrativo y demás necesario para la facilitación del trabajo del Gerente, cumplir con la confidencialidad que se le pida.
- Apoyar al Gerente en las diferentes funciones, necesidades y requerimientos.
- Velar por el mejoramiento continuo en el manejo de sistemas y redes de oficina, manteniendo al pendiente de planes y ofertas (internet, celulares) para la empresa y encargándose de que todos los equipos tengan licencia PVX, esencial para el desarrollo de las funciones empresariales.
- Velar por el continuo desarrollo de tema logístico, de creación y actualización de correos corporativos y página empresarial.
- Trabajar por el constante apoyo técnico en la oficina
- Aplicar medidas correctivas sobre desviaciones de los planes, logro de metas y cumplimiento de políticas, establecidas por Gerencia.
- Verificar y controlar la oportuna renovación de los contratos.
- Custodiar, junto con el administrador, la conservación de los bienes inmuebles de la Empresa proponiendo programas de mantenimiento.
- Informar permanentemente al Gerente sobre los aspectos técnicos y administrativos de la Subgerencia a su cargo.

COMERCIALES

- Apoyar a Gerencia a organizar y diseñar planes estratégicos de distribución de productos para lograr un crecimiento en ventas.
- Mantener un conocimiento amplio y detallado de los productos (Insumos, Reactivos dispositivos, Software de laboratorio clínico) que comercializa la Empresa, con todas sus características, para brindar asesorías de calidad en manejo y uso de estos.
- Mantener en contacto con Gerentes y Bacteriólogos externos para fomentar atracción de clientes potenciales, conseguir contactos e informar a Gerencia.
- Proponer, desarrollar e implementar metas dirigidas a alcanzar los objetivos propuestos, así como la definición de estándares de desempeño para todos los miembros del equipo comercial.
- Brindar atención al cliente, en cuanto a asesorías de manejo y uso de dispositivos médicos.
- Revisar la descripción de funciones de cada uno de los equipos integrados en su área de responsabilidad.
- Realizar estudios y proyección de proveedores (Buscar, evaluar y corroborar precios), como respuesta a la constante oferta y demanda de los mercados.
- Auditar inventarios con el fin de verificar que las transacciones comerciales, se lleven a cabo en su totalidad de acuerdo con los procesos establecidos y en los plazos pactados, de igual manera con el ingreso físico de las mercancías.
- Mantener al pendiente del correo electrónico: subgerencia@laboratorioslouispasteur.com y responder las PQR (Peticiónes Quejas y Reclamos) del cliente.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a las que desarrolla de acuerdo con su profesión y cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Conocimiento avanzado en manejo de Office.
- Conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal.
- Sistemas informáticos.
- Administración empresarial.
- Desarrollo y Relaciones Humanas.
- Gestión de calidad.
- Conocimientos de Bacteriología, Microbiología, Inmunología, Hematología, Uro parasitología, Biología Molecular, Bioquímica.

V. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIOS:

- **RELACIONES PUBLICAS:** A través de las relaciones públicas, la empresa busca un posicionamiento en el terreno de la imagen, persiguiendo siempre la máxima aceptación social.

A: Apoya y refuerza la labor de los departamentos de ventas y marketing, prepara y supervisa las acciones puntuales de promoción y marketing de los productos y servicios que representa, mantiene un clima permanentemente favorable hacia los productos o servicios que representa, mediante el contacto constante con clientes, proveedores, agentes sociales, etc.

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** ayudar o servir a los clientes en la satisfacción de sus necesidades. Comprender, esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.

A: Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes, anticipándose a sus pedidos o solicitudes.

2. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS:

- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, cliente externo, proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. Por ello, liderar bien exige comunicar bien.

A: Posee capacidad para interactuar con clientes y proveedores y potencializarlos en sus diferentes actividades como subgerente, se preocupa por mantener la buena imagen de la empresa y la publicidad de esta.

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

B: Comprende los intereses de los demás dentro de las normas de la empresa y ayuda a resolver los diferentes problemas que se puedan presentar, mantiene al personal informado sobre anomalías.

3. COMPETENCIAS DE PLANIFICACION Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación, trabaja en pro de la empresa formando buenas relaciones laborales busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

4. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

A: Conoce y entiende todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y experticia, se mantiene y mantiene motivados a los trabajadores con capacitaciones laborales

- **COMPROMISO**

Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

B: Apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. Se fija objetivos altos y se planifica para cumplirlos.

5. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN:

- **INICIATIVA:** predisposición para emprender acciones por sí mismo en la búsqueda de aumentar la productividad en el desarrollo de sus labores, mejorar resultados o crear oportunidades.

B: Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios.

6. CAPACIDADES COGNITIVAS:

- **CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO**
Es la capacidad de comprender las necesidades del o los clientes, también es la capacidad de prever las tendencias, las diferentes oportunidades del mercado, las amenazas de las empresas competidoras, y los puntos fuertes y débiles de la propia organización.

B: Planifica su accionar y conoce a fondo todas las posibles variables. Toma decisiones estratégicas y define objetivos para posicionar la propia empresa, y genera planes de acción y seguimiento que apunten a lograrlos.

7. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y TECNICAS:

- **MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIOS**
Es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.

B: Construye redes de personas clave dentro y fuera de la organización, de las cuales obtendrá información o ayuda para solucionar eventuales problemas en el futuro.

VI.REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en cualquiera de las áreas o disciplinas de la salud, económicas, administrativas o judiciales.	Mínimo dos (2) años de experiencia profesional en el sector salud.
	Mínimo un (1) año de experiencia en Áreas Administrativas, Comerciales, Financieras y Contables.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	Versión	02
	Fecha de Elaboración	Agosto 2014
	Fecha de Actualización	Agosto 2019
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Administrador	
CODIGO	1211	
DEPENDENCIA	Área Administrativa	
REPORTAR A	Gerente	
PERSONAL A CARGO	Auxiliar Administrativo, Asistente de Contabilidad.	
REEMPLAZADO POR	Subgerente, Auxiliar Contable y Auxiliar Administrativo	
II.PROPOSITO PRINCIPAL		
<p>Controlar las actividades operativas y funcionales de la Empresa, elaborando e interpretando las herramientas contables y administrativas necesarias, para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos tangibles e intangibles de la Empresa.</p>		
III.FUNCIONES ESENCIALES		

- Conocer de la organización humana como un todo racional.
- Realizar reclutamientos y planes de crecimiento y promoción.
- Elaborar un control de inventarios y realizar auditorías constantes en el manejo de estos.
- Realizar una inducción al personal nuevo.
- Realizar análisis de evaluación de proveedores.
- Facilitar las vías de comunicación o crearlas.
- Llevar el control de fletes de transportadores.
- Estar pendiente de los servicios de mantenimiento y reparaciones necesarias en la empresa.

- Avisar en forma oportuna si algo está fallando y si resulta eficaz en el uso de los recursos.

- Organizar y determinar qué actividades deben realizarse, con quién se cuenta para realizarlas, como se van a agrupar, quien va a informar a quién y que decisiones tienen que tomarse en casos de capacitaciones.

- Motivar a empleados, seleccionar los canales de comunicación más efectivos.
- Gestionar recursos de todo tipo y a demás liderar a equipos humanos para generar valor a la empresa.

- Velar por el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Hacer seguimiento a los e-mails administración@laboratorioslouispasteur.com, cartera@laboratorioslouispasteur.com.

- Enviar formatos de solicitud de créditos y dar alcance al contador de los Estados Financieros para el estudio de estos.

- Redactar documentos y memorandos en general.
- Participar en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos.

- Supervisar las actividades del personal a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de higiene y seguridad integral, establecidos por la organización.

- Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Mantener organizada la gestión de crédito a clientes
- Apoyar el área contable en realización de informes mensuales.
- Apoyar en renovación y seguimiento de contratos a terceros.
- Mantener contacto con el Courier (aéreo-terrestre) y realizar análisis de convenios.

- Elaborar, actualizar y sociabilizar anualmente los manuales de procesos, procedimientos y funciones de la empresa.

- Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar los procesos de administración del talento humano, en sus fases de selección, ingresos, permanencia y retiro del personal, situaciones administrativas, liquidación de nómina y prestaciones sociales, capacitación, evaluación del desempeño, en el marco de las disposiciones legales vigentes.

- Velar por la oportuna y eficiente planeación y programación de las compras administrativas y la utilización racional de los recursos disponibles.

- Plantear al Gerente y mantener al día las políticas, planes y metas en relación con la normatividad legal y vigente para PYMES

- Coordinar y efectuar el seguimiento con el asesor jurídico externo sobre la ejecución de la cobranza jurídica.

- Controlar e informar sobre la vigencia de los seguros de la empresa.

- Apoyar actividades de gestión publicitaria a gerencia, (logos, actividades y elaboración de souvenirs y productos promocionales) de la empresa, como valor agregado.

- Velar, junto con subgerencia, por la conservación de los bienes inmuebles de la Empresa proponiendo programas de mantenimiento.

- Diligenciar la planilla única de pagos de seguridad social.

- Realizar apoyo de cartera de la empresa (cobros-seguimientos).

- Efectuar un plan anual de gestión integrada de residuos.
- Realizar una revisión esporádica en apoyo con Subgerencia y Coordinador Operativo, de la estructura física de la empresa para el cumplimiento de los requisitos sanitarios y decretos reglamentarios del instituto departamental de salud de Nariño.
- Actualizar el cumplimiento del tratamiento de datos
- Procurar un cumplimiento en temas de SARLAFT
- Actualización y sociabilización de políticas y protocolos de la empresa (gastos, internet, seguridad e higiene).
- Elaborar, ejecutar, controlar, y sociabilizar el SGSST (sistema general de salud y seguridad en el trabajo).
- Velar por el correcto check list de requisitos para visita de conceptos sanitarios
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a las que desarrolla de acuerdo con el cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Principios administrativos.
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- Sistemas operativos.
- Herramientas de office.
- Conocimiento en legislación en Salud Ocupacional.
- Conocimiento en identificación de peligros y riesgos.

V. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS

- **APRENDIZAJE CONTINUO:** Habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de problemas. Buscar herramientas, medios o motivos para

estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo y transmitir a los colaboradores la cultura del aprendizaje continuo.

B: se anticipa a los cambios en las necesidades y funciones del puesto de trabajo y participa en actividades, entrenamientos o formaciones que estén dirigidas a adaptarse a estos ámbitos. Considera las circunstancias inesperadas como oportunidades para aprender.

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

B: mantiene relación y comunicación con los clientes internos de la empresa manteniéndolos informados de los diferentes acontecimientos laborales.

- **HABILIDADES INTERPERSONALES:** Las expresiones y el lenguaje corporal muestran emociones diversas: desde alegría, entusiasmo y motivación, hasta incomodidad, enfado o estrés. Alguien con capacidades sociales debe detectar esas señales en los demás y ser capaz de transmitirlos, en su caso, de la forma más adecuada. La gran importancia de estas habilidades para la empresa está muy clara, ya que hoy en día se valora mucho el trabajo en equipo, y la productividad se ve beneficiada con el establecimiento de relaciones laborales más sanas y responsables.

A: Crea un entorno abierto que anima a las personas a trabajar conjuntamente para resolver problemas y mejorar prácticas y servicios.

2. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

B: demuestra profesionalismo en el desarrollo de sus actividades. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.

3. COMPETENCIAS DE PLANEACIÓN Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación para alcanzar metas fijadas por la empresa.

- **PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN:** Capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar. Planificar y organizar significa que se estudian previamente los objetivos y acciones, y se sustenten los actos no en intuiciones sino poniendo en marcha algún método, plan o la pura lógica.

B: Anticipa acontecimientos importantes o críticos; identificando los requisitos de los recursos y asignando responsabilidad para trabajos específicos, incluyendo los plazos límites y las expectativas de desempeño.

4. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCION

- **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES:**

La capacidad para resolver problemas se puede definir como la eficacia y agilidad a la hora de encontrar soluciones a los problemas surgidos. Algunas de las competencias estrechamente ligadas a la resolución de problemas son la creatividad, toma de decisiones, la flexibilidad o el trabajo en equipo.

B: Entiende situaciones problemáticas y trata de darles solución a corto plazo, concentrándose en la planeación y razonamiento para llegar a una decisión acertada.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
----------	-------------

Título profesional en Administración de Empresas.	Mínimo dos (2) años de experiencia profesional en el sector salud.
---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

5.1 LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA ELABORACION DE	Agosto 2014
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Contador	
CODIGO	2411	
DEPENDENCIA	Área de Contabilidad	
REPORTAR A	Gerencia y Administración	
PERSONAL A CARGO	no tiene personal a cargo	
REEMPLAZADO POR	Auxiliar Administrativo	
II.PROPOSITO PRINCIPAL		
<p>Recopilar, clasificar, registrar y elaborar sistemáticamente los hechos económicos de acuerdo con los principios contables, normas legales y tributarias sobre las operaciones contables de la Empresa, de manera ordenada, con el propósito de tener una información financiera real, razonable y oportuna para facilitar los controles, análisis y toma de decisiones.</p>		
III.FUNCIONES ESENCIALES		

- Procesar, contabilizar, registrar y elaborar los diferentes comprobantes por concepto de ingresos y egresos, mediante el registro numérico de las operaciones en el sistema contable “MaGister”, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen los movimientos financieros que dan lugar a los balances y demás reportes.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa y que cumpla con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas del área de venta y facturación, referentes a proveedores y clientes a través del sistema contable, MaGister, para mantener actualizadas las cuentas por pagar y ventas de la empresa, respectivamente.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de impuestos, sobre las ventas de la empresa, emitidas por el área de venta y facturación y notificar en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de compra y venta, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de impuestos.
- Elaborar los comprobantes diarios, mediante el registro oportuno de la información, siguiendo con los principios contables al objeto de obtener los estados financieros.
- Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable, administrativo y fiscal, formuladas por el revisor fiscal.
- Llevar el manejo de todos los movimientos o registros contables al sistema MaGister.
- Controlar y ejecutar las solvencias de seguro obligatorio.
- Mantener actualizados los soportes contables, clientes y proveedores en el sistema MaGister, liquidando, descargando o ajustando novedades.
- Realizar y verificar notas crédito y posteriormente aplicarlas en el sistema.
- Realizar recibo de caja para clientes de contado, y verificar el consecutivo de los recibos y los comprobantes de ingreso para proceder a firmar por gerencia.

- Revisar y verificar los movimientos y registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias, cierres de cuentas y balances de comprobación.
- Conciliar tarjetas de crédito y bancos y contabilizar las conciliaciones bancarias mensuales de todas y cada una de las cuentas para tener analizados los saldos de las cuentas de bancos.
- Revisar la cartera de clientes, disponiendo y controlando la facturación y la situación de cobranza, trabajando a la par con Administración, manteniendo informado al Gerente.
- Llevar el control, organización y administración de los fondos de trabajo o caja menor, y entregar los respectivos reportes de gastos.
- Elaborar registros para pagar declaraciones e impuestos de Retención en la Fuente, CREE, IVA e ICA con la ayuda de informes sistematizados, para estar a paz y salvo con las obligaciones tributarias.
- Realizar información exógena y declaración de renta, y transmitir información financiera con terceros (DIAN), cada año en el mes de mayo.
- Realizar conciliación fiscal para presentar a DIAN.
- Mantener al pendiente de las liquidaciones de impuesto y cualquier otro asunto del régimen tributario.
- Conciliar inventario, verificando que los insumos, dispositivos, repuestos, reactivos y mercancías se encuentren en las cantidades correctas en el sistema.
- Realizar informe diario presentado a Gerencia sobre (factura de venta y compra, comprobantes, salidas y entradas, etc.) en general todo el movimiento que se forja diariamente en el desarrollo de sus funciones.
- Realizar informes mensuales con apoyo de administración sobre (gráficos, facturas de ventas, notas crédito, lo grabado y excluido, recaudo, gastos de la empresa y utilidad).

- Legalizar remisiones mensuales, y revisar documentos pendientes a auxiliares administrativos.
- Elaborar informes, relaciones y reportes contables periódicos, de novedades y otros requeridos en la empresa.
- Liquidar y contabilizar nóminas de trabajadores cumpliendo con todas las disposiciones laborales vigentes con sus respectivas provisiones de ley que permita visualizar razonablemente la carga prestacional de la Empresa y elaborar los documentos para los respectivos pagos.
- Elaborar, revisar y digitar documentos contables como recibos de caja, consignaciones, notas débito y crédito, reintegros y demás soportes.
- Organizar y verificar el movimiento diario de las cuentas con los respectivos soportes.
- Organizar, verificar y entregar documentos a los interesados de acuerdo con los procedimientos y requisitos contables establecidos.
- Realizar las diferentes causaciones y registro a que dé lugar en las diferentes transacciones financieras de la Empresa con el fin de tener un informe detallado de las obligaciones y deberes, como de bienes y derechos de la organización aplicando las leyes y normas contables vigentes.
- Recepcionar llamadas telefónicas, hacer seguimiento a los e-mail que llegan a las siguientes direcciones contabilidad@laboratorioslouispasteur.com , cartera@laboratorioslouispasteur.com y electronicacompras@laboratorioslouispasteur.com
- Tramitar y verificar los viáticos para las actividades de mantenimientos de dispositivos y demás relacionadas con la empresa.
- Las demás que le asigne el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo y área de desempeño.

- Revisar que se cumpla con los principios de contabilidad de aceptación general.
- Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.
- Cualquier otra actividad fijada por el gerente de la empresa.

IV.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Manejo de Excel
- Manejo de Word.
- Aritmética simple.
- Principios de contabilidad.
- Procedimientos de oficina.
- Procesamiento electrónico de datos.
- Aprendizaje del sistema MAGISTER.
- Sistemas operativos, hojas de cálculo.

V.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS EFICACIA PERSONAL

- **FRANQUEZA- CONFIABILIDAD- INTEGRIDAD:**

Es ser sincero con uno mismo y los demás, mostrarse como es la persona sin aparentar, de manera que los compañeros de trabajo sientan confianza de poder contar con nosotros y exista integración en un equipo de colaboradores.

A: Construye relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza con los compañeros de trabajo y clientes, asume con responsabilidad sus tareas, demuestra con su comportamiento sus acciones, actitudes para mantener una buena convivencia laboral, en confiable para manejar la contabilidad de la empresa.

2. COMPETENCIAS COGNITIVAS

- **HABILIDAD ANALÍTICA:**

pensamiento analítico, capacidad de comprender las situaciones y resolver los problemas a base de separar sus bases constituyentes y meditar sobre ellos de forma lógica y sistemática, logra entender y hacer análisis minucioso de las cosas, se podría decir que es una persona muy detallada en la forma y contenido.

A: Analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes, tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.

3. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANÍSTICAS:

- **ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS:**

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus superiores las tareas asignadas y atender las necesidades del cliente. En pocas palabras, persistir a pesar de los obstáculos e impedimentos.

B: Establece sus objetivos considerando los posibles beneficios y rentabilidad del negocio, teniendo en cuenta todas las variables favorables para la realización de sus fines.

1. RESPONSABILIDAD:

aceptar su propia responsabilidad para producir resultados, cumplir con cada tarea asignada con eficiencia y eficacia siempre a tiempo, cumplir con los horarios establecidos en la organización.

A: cumple con las tareas asignadas por el gerente, siempre tiene una respuesta para cada situación, es responsable en sus horarios de trabajo, incluso suele quedarse hasta tarde para cumplir con las labores a cabalidad.

4. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCION:

- **PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CLARIDAD:**

El orden es muy importante para controlar las actividades diarias que se realizan, permite tener claridad de lo que se está haciendo y de lo que se quiere lograr. Esto demuestra que no solo es ordenado/a en el puesto que está desempeñando sino también hace parte de la vida personal del empleado.

B: Comprueba la calidad y exactitud de las tareas de su sector y de su propio trabajo, se preocupa por cumplir las normas y procedimientos.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Profesional en contaduría pública	Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de registro de asientos contables.
	Un (1) año de experiencia en empresas distribuidoras de insumos, reactivos para laboratorio o medicamentos, o productos a fin con el objeto social de la empresa.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN	02
	FECHA ELABORACIÓN DE	Agosto 2014
	FECHA ACTUALIZACIÓN DE	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar Administrativo	
CODIGO	4123	
DEPENDENCIA	Gerencia - Área Administrativa	
REPORTAR A	Gerencia, Subgerencia y Administración.	
PERSONAL A CARGO	no tiene personas a su cargo.	
REEMPLAZADO POR	Administrador y Auxiliar Contable	
II. PROPOSITO PRINCIPAL		
Cooperar debidamente a las labores operativas y comerciales a fin de garantizar un debido proceso a los proveedores y prestación del servicio a los clientes. Cumplir con la confidencialidad que se le pida, al igual que el apoyo a todos los procesos generales de la Empresa.		

III.FUNCIONES ESENCIALES

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:

1. Organizar documentos emitidos en el sistema.
2. Ingresar datos de compras y ventas de forma organizada en el sistema para su consulta en cualquier momento.
3. Hacer y mantener organizada una completa relación de las actividades de la empresa relacionadas con el área de ventas y facturación.
4. Mantener al día todo el material de los clientes del mes en curso o de años pasados.
5. Trabajar de forma clara, ordenada y sin perder tiempo.
6. Archivar los documentos correctamente de acuerdo con el programa, plan, objetivo o proyecto que se está realizando.
7. Coordinar actividades generales de logística Recepción y Despacho de mercancía, mediante la gestión de facturas o remisiones de compra y venta.
8. Redactar los reportes correspondientes a informes, carta oficio, correo electrónico, mensajes de WhatsApp.
9. Recepcionar y tramitar llamadas telefónicas, referentes a consultoría de clientes y proveedores, hacer seguimiento a los e-mail que llegan a las siguientes direcciones pedidos@laboratorioslouispasteur.com, info@laboratorioslouispasteur.com, compras@laboratorioslouispasteur.com, cotizaciones@laboratorioslouispasteur.com y proceder de acuerdo a cada solicitud.
10. Mantener actualizados registros y archivos de los documentos como listas de precios, proveedores y clientes para su consulta.

11. Apoyar los trámites administrativos que requiera la dependencia para el cumplimiento de su finalidad.
12. Desarrollar los procedimientos requeridos para mejorar la prestación de los servicios de la Empresa.
13. Asistir en la gestión documental en aspectos como la recepción, revisión, radicación y distribución de los documentos, de conformidad con el Sistema de Información y Control de Archivo.
14. Mantenerse al tanto en los aspectos relacionados con el desarrollo de sus actividades diarias de compra y venta, como recepción, revisión y distribución de los productos (insumos, dispositivos, reactivos, y materiales)
15. Preparar y organizar la información que debe presentar al jefe inmediato.
16. Mantener el tablero de pendientes actualizado para la optimización de resultados.
17. Cumplir con el horario establecido del trabajo con el fin de aplicar las políticas de personal.

FUNCIONES COMPRA

1. Mantener actualizado el registro de proveedores, precios y costos de la empresa en sus respectivas listas y suministrar información a la Gerencia.
2. Identificar el tipo de proveedor (crédito o contado)
3. Solicitar cotizaciones para la compra de dispositivos, insumos, reactivos y materiales requeridos para el desarrollo de los objetivos de la empresa.
4. Elaborar listado de existencias actual previo a orden de compra para revisión de gerencia.
5. Elaborar y tramitar las órdenes de compra aprobadas por Gerencia.

6. Mantener la retroalimentación de la información con los proveedores mediante comunicación escrita; sobre rechazos, devoluciones y demás observaciones sobre los productos.
7. Velar por que los procesos comerciales, se lleven a cabo en su totalidad.
8. Registrar cotización a proveedores.

FUNCIONES VENTA Y FACTURACION

1. Recepcionar llamadas telefónicas y hacer seguimiento vía e-mail, respondiendo cada solicitud.
2. Atender a los clientes en las actividades referidas a facturas o remisiones de venta, y cotizaciones, orientando y suministrando información de los productos de comercialización de la empresa.
3. Presentar cotizaciones de acuerdo con porcentajes de descuento a clientes (de contado y crédito).
4. Registrar pedidos o cotizaciones de clientes.
5. Verificar junto con logística disponibilidad de productos y repuestos en el inventario.
6. Apoyar en la gestión del control de despacho de cada pedido, (antes de ejecutar una venta, verificar cartera de clientes).
7. Facturar o remitir ventas plasmando condiciones como (tiempo, precios, promociones y descuentos) y posteriormente entregar a logística.
8. Apoyar en la revisión y verificación de largos pedidos, al área de logística y Bodega.

9. Actualizar precios a clientes (crédito o de contado), con su respectivo descuento.
10. Todas las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, referentes a la naturaleza de su cargo y área de desempeño.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Técnica de archivo.
- Técnica de inventarios físicos
- Software de inventarios físicos.
- Informática básica.
- Sistema Office, Excel, Windows y Outlook.

V. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **DISCIPLINA PERSONAL**

Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa, controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito. Con una mayor disciplina se tiene la capacidad de pasar a la acción más rápidamente, con menor esfuerzo, y cada vez de forma más independiente del estado interno y con motivación.

A: gestiona su tiempo, colabora con el resto del equipo y realiza aportaciones valiosas, potencializa sus puntos fuertes y los hace productivos, concentra los esfuerzos en lo más importante para conseguir unos buenos resultados, toma decisiones eficaces.

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

C: Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.

- **COMPROMISO:** Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

B: Apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. Se fija objetivos altos y los cumple casi siempre.

2. COMPETENCIAS DE PLANEACION Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.

3. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS:

- **CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Es la capacidad de atender adecuadamente, comprender y responder a los mandamientos de gerencia y a las peticiones y quejas del cliente.

B: Comprende las peticiones y necesidades del cliente y de la empresa en general, identificando los requerimientos de cada uno.

VI.REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de Tecnólogo o Profesional en ciencias Administrativas, Comerciales o Contables	Un (1) año de experiencia Laboral en áreas afines a la profesión.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN	02
	FECHA ELABORACIÓN DE	Febrero 2015
	FECHA ACTUALIZACIÓN DE	Agosto 2019
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador Operativo	
CODIGO	1411	
DEPENDENCIA	Área Administrativa	
REPORTAR A	Gerencia, Subgerencia y Administración.	
PERSONAL A CARGO	Auxiliares Administrativos, Logística y Bodega	
REPLAZADO POR	Administrador - Subgerente	
II.PROPOSITO PRINCIPAL		

Apoyar, involucrarse y verificar la correcta ejecución de los trabajos programados para todas las áreas de la Empresa, cooperando debidamente a las labores operativas y comerciales a fin de garantizar un debido proceso a los proveedores y excelente prestación de servicio al cliente.

III.FUNCIONES ESENCIALES

FUNCIONES BASICAS

- Revisar en las áreas de trabajo, el cumplimiento de la programación y de las funciones delegadas al personal, haciendo el seguimiento necesario y apoyando en las diferentes falencias y necesidades que se presenten.
- Mantener al pendiente de las gestiones necesarias, para garantizarla provisión de insumos, dispositivos, reactivos y materiales necesarios, para el funcionamiento adecuado del objeto principal de la Empresa, incluye participar en las gestiones de cotización y compra cuando sea requerido.
- Proponer mejoras en los procedimientos de trabajo, con el objeto de organizar o agilizar su gestión de manera eficaz.
- Apoyar al área científica en lo concerniente a registros de documentos, archivo de estos, seguimiento y verificación en el sistema servidor, y atender solicitudes de esta área.
- Reportar las novedades de personal al jefe inmediato, al igual que las novedades de la parte física de la empresa.
- Cumplir con la confidencialidad que se le pida, al igual que el apoyo a todos los procesos generales de la Empresa.

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS:

- Atender llamadas telefónicas, hacer seguimiento a los e-mails que llegan a las direcciones de correos electrónicos corporativos y proceder de acuerdo con cada solicitud.

- Apoyar los trámites administrativos que requiera la dependencia para el cumplimiento de su finalidad.
- Velar por que el área de transporte y logística lleve un correcto check list referente a implementos para vehículos de transporte empresarial.
- 4Contactar personal profesional en limpieza y mantenimiento de equipos de cómputo y calibración de termohigrómetros.
- Apoyar en la gestión documental en aspectos como la recepción, revisión, radicación y distribución de los legajos de conformidad con el Sistema de Información y Control de Archivo.
- Actualizar registros y archivos de los documentos para su consulta.
- Apoyar en la revisión de consecutivos referentes a recibos de caja y confrontarlos con el sistema.
- Realizar con el apoyo de Administración el cumplimiento de los requisitos para visitas de aprobación de concepto sanitario.
- Preparar y organizar la información que debe presentar al jefe inmediato.

ACTIVIDADES COMPRA:

- Solicitar cotizaciones para la compra de equipos, mercancías y materiales requeridos para el desarrollo de los objetivos.
- Apoyar en la elaboración y tramite de las órdenes de compra aprobadas por Gerencia.
- Mantener al pendiente de las gestiones necesarias para garantizar la provisión de insumos, dispositivos, reactivos y materiales necesarios para el funcionamiento adecuado del objeto principal de la Empresa, incluye participar en las gestiones de cotización y compra cuando sea requerido.
- Velar porque las transacciones comerciales, se lleven a cabo en su totalidad, aún con el ingreso físico de las mercancías al almacén de la empresa, de acuerdo con los procesos establecidos y los plazos pactados.
- Realizar un control y seguimiento al proceso devolución a proveedores, para verificar que se cumple adecuadamente.

ACTIVIDADES BODEGA:

- Asistir y verificar cuando sea necesario el registro de entrada, salida y toma de temperaturas de los insumos, dispositivos, reactivos y materiales de almacén, para su distribución en las diferentes secciones de bodega, apoyando en la ubicación

de la mercancía recibida en el lugar correspondiente, en el orden y limpieza del almacén y en actividades de organización del inventario.

- Manejar un control y seguimiento a actividades de logística, mensajería y despachos, para verificar que se realicen con oportunidad y eficiencia.
- Velar por la entrega oportuna y adecuada de los elementos que se requieran con el fin de evitar contratiempos en el desarrollo de las actividades.
- Llevar un control en los documentos relacionados, con los comprobantes de entrada y salida de bienes o productos y verificar que los pedidos estén de acuerdo con las solicitudes hechas e informes de los faltantes o mercancías averiada.
- Controlar el inventario, verificar y confrontar lo que existe en físico con lo que está ingresado en el sistema MAGISTER
- Programar revisión y verificación de productos en cuanto a (marca, Invima, cantidades).
- Establecer, organizar y actualizar la cartilla de proveedores, precios y costos en MAGISTER, en apoyo con los auxiliares administrativos.
- Apoyar en el cuidado de todos los bienes y elementos que ingresen a la Empresa.

ACTIVIDADES DE VENTA Y FACTURACIÓN:

- Realizar procesos de licitaciones y contratos que oferten los diferentes hospitales, o instituciones de salud, para adquirir productos de laboratorio clínico, en conjunto con el área administrativa.
- Estar atento a las peticiones, quejas y reclamos de clientes y realizar seguimiento a su pronta respuesta y solución.
- Realizar seguimiento en cuanto al proceso devoluciones de clientes, verificando que se cumpla según el transcurso.
- Ofrecer a los clientes información y cotizaciones sobre nuestros productos, además de apoyar cuando sea necesario en la toma de los pedidos a la empresa, mediante el e-mail servicioalcliente@laboratorioslouispasteur.com.
- Mantener control y seguimiento a productos despachados y deudas que están en remisión, se debe permanecer en contacto con los clientes para finalizar.
- Plasmar en facturas condiciones de venta (tiempo, precios, promociones y descuentos) cuando se requiera.
- Apoyar en el Archivo de la respectivas A-Z las facturas de compra - venta y consecutivos.

- Controlar y realizar seguimiento a los contratos comerciales (crédito, contado, mercancías, valor) que tiene laboratorios Louis Pasteur con terceros (hospitales, laboratorios, etc.)
- Desempeñar las demás que le asigne el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo y área de ocupación.

IV.HABILIDADES, CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Iniciativa y creatividad.
- Habilidades para estimular y trabajar en equipo.
- Habilidades para resolver problemas y tomar decisiones, tanto individual como grupalmente.
- Habilidades para comunicarse verbalmente y por escrito.
- Conocimiento de materiales, equipos e insumos de la empresa.
- Actitudes y comportamientos de servicio, compañerismo, colaboración, apoyo, tolerancia, aprendizaje
- Compromiso con la Empresa y el área, adaptación a la dinámica y los cambios
- Habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros.
- Conocimientos sobre procedimientos y trámites administrativos relacionados con la Empresa.
- Conocimiento y habilidades en técnicas supervisión, administración, y dirección de personal
- Informática básica.
- Sistema Office, Excel, Windows y Outlook.

V.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **DISCIPLINA PERSONAL:** Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos empresariales. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí

mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito. Con una mayor disciplina se tiene la capacidad de pasar a la acción más rápidamente, con menor esfuerzo, y cada vez de forma más independiente del estado interno y con motivación.

A: Apoya e instrumenta todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito.

2. . COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS:

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.
- **B:** se mantiene en contacto con los trabajadores y reconoce sus necesidades entrando en apoyo laboral constante en las diferentes actividades a desarrollar de cada uno.

3. COMPETENCIAS DE PLANEACION Y GESTION:

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación, se mantiene presente en la cooperación y apoyo a sus compañeros en el desarrollo de sus actividades.

4. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad**

depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.

C: Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.

- **COMPROMISO:** Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

B: Apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. Se fija objetivos altos y se preocupa por cumplirlos

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título Universitario	Un (1) año de experiencia Laboral
Curso afines al cargo, mínimo de sesenta (60) horas relacionadas con las funciones del cargo.	

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA ELABORACION DE	Julio 2017
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Logística y Bodega	
CODIGO	4131	
DEPENDENCIA	Área Administrativa	

REPORTAR A	Administrador y Asesor Bacteriólogo
PERSONAL A CARGO	no tiene personas a su cargo.
REEMPLAZADO POR	Auxiliar de Transportes
II.PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Recibir, custodiar, manejar y almacenar los productos de comercialización (insumos, reactivos, materiales, dispositivos, repuestos) para laboratorio clínico, de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. y ponerlos a disposición del cliente, posibilitando que los clientes obtengan el producto o servicio en la Calidad y solicitud adecuada.</p>	
III.FUNCIONES GENERALES	
<p>GESTIÓN DE BODEGA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer, coordinar y ejecutar las políticas, procesos de manejo y correcto almacenamiento de las entradas y salidas de los productos (insumos, dispositivos, reactivos, repuestos y materiales) en bodega, objeto principal de la comercialización de la Empresa. • Custodiar y responder por todos los bienes y elementos que ingresen a la Empresa, velar porque estos se conserven en orden y buen estado de limpieza, para evitar el deterioro por efectos naturales o extraordinarios. • Vigilar y responder por la seguridad de la bodega, y mantenerla ordenada y limpia. • Presentar soportes diarios referidos a comprobantes de pago, facturas de compras, etc. • Mantener la retroalimentación de la información con los proveedores mediante comunicación escrita; sobre rechazos, devoluciones y demás observaciones sobre los productos. • Mantener al pendiente del correo logistica@laboratorioslouispasteur.com y responder conforme a las solicitudes. • Atender en forma correcta y oportuna los clientes de la Empresa, personal o telefónicamente. 	

- Informar permanentemente sobre problemas, inconvenientes o irregularidades que se presenten o puedan presentarse en cualquier proceso que se adelante.

EMBALAJE:

- Mantener organizado y controlar los materiales de embalaje, así mismo como solicitar los elementos necesarios para las actividades del normal funcionamiento de la bodega.

IV.FUNCIONES ESPECIFICAS

INVENTARIO

- Establecer, coordinar y ejecutar las políticas y procesos de manejo (entrada y salida) de insumos, dispositivos, reactivos, repuestos y materiales en bodega, velando por la organización y codificación de las existencias y mantenerlas dentro de los límites máximos y mínimos, con el fin de llevar control sobre los inventarios de productos.
- Colaborar con la actualización de los registros de inventarios y de facturas de compra en el programa MAGISTER.
- Recopilar y organizar el inventario de Bodega en su sitio determinado.
- Solicitar los cinco primeros días del mes al área de contabilidad el cuadro control fechas de vencimiento e informar al Asesor Bacteriólogo productos próximos a vencer, y realizar el proceso necesario de desecho para los productos vencidos.
- Velar porque el registro de elementos devueltos se mantenga actualizado.

ENTRADAS

- Recibir y avalar con su firma los productos adquiridos, dar relación de lo que ingresa en el acta de recepción, verificando que sean las acordadas en el contrato de compra y haciendo registro en el cuadro Evaluación a Proveedores.

- Relacionar la mercancía que llega en el cuadro Actas de Recepción, para mantener un control de inventarios.
- Informar oportunamente los faltantes o mercancías averiada.
- Reportar nota crédito en caso de no coincidir precios acordados en el contrato de compra.
- Verificar que las facturas de compra estén de acuerdo con las solicitudes hechas a Proveedores, llevar registro de facturas de compra en MaGister y organizarlas para la posterior entrega al área de contabilidad.
- Registrar temperaturas y humedad en el software MedLabQC e imprimir informe mensual para ser entregado a Administración.
- Ubicar la mercancía recibida en el lugar correspondiente de almacenaje.

SALIDAS

- Clasificar y organizar la mercancía en el almacén con el fin de garantizar su rápida localización para las respectivas entregas o salidas de Bodega.
- Programar los despachos de la entrega de la mercancía al cliente.
- Velar por la entrega oportuna y adecuada de los productos que se despachan con el fin de evitar contratiempos en el desarrollo de las actividades hacia el cliente, haciendo registro en el cuadro Actas de Salida.
- Elaborar las guías de despacho y órdenes de entrega para ejercer control de la mercancía entregada.
- Mantener informado al área de ventas del inventario existente.
- Desarrollar todas las que le sean asignadas por su jefe inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo y área de desempeño.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Servicio al Cliente
- Manejo de insumos o productos en Bodega
- Conocimiento en sistemas
- Conocimiento básico Excel

VI. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS:

- **CAPACIDAD PARA APRENDER**

Está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

C: Aprende e incorpora nuevos esquemas de trabajo para desarrollar sus labores diarias.

- **DINAMISMO – ENERGIA**

Se trata de la habilidad para trabajar eficazmente en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

B: Demuestra dinamismo, destreza y energía trabajando activamente en situaciones cambiantes y en el desarrollo de sus labores diarias.

- **INICIATIVA – AUTONOMIA**

Significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.

C: Puede actuar para resolver los pequeños problemas que surgen día a día por iniciativa propia.

- **RESPONSABILIDAD**

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada es primero.

B: Cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de tecnólogo o bachiller.	Seis (6) meses de experiencia laboral.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN	02
	FECHA ELABORACIÓN DE	Julio 2017
	FECHA ACTUALIZACIÓN DE	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Transporte	
CODIGO	5112	
DEPENDENCIA	Área Administrativa	
REPORTAR A	Administrador y Asesor Bacteriólogo	
PERSONAL A CARGO	no tiene personal a su cargo.	
REEMPLAZADO POR	Auxiliar de Logística y Bodega	
II. PROPOSITO PRINCIPAL		

Custodiar, manejar y trasladar los productos finales (insumos, reactivos, dispositivos, repuestos y materiales), a disposición del cliente, posibilitando por medio de los canales de distribución que los clientes obtengan el producto en el lugar, tiempo y cantidades adecuadas.

III.FUNCIONES GENERALES

GESTIÓN DE BODEGA:

- Llevar un control de las salidas de los productos en Bodega en el documento Actas de Salida.

EMBALAJE:

- Velar por la conservación y protección de los productos, en cuanto a temperatura, buen estado, presentación.
- Manejar las acciones de carga y descarga de los insumos, reactivos y/o dispositivos médicos, así como el plan de ruta a poner en marcha para trasladarlo hasta su destino.
- Realizar una Gestión de Control de Entregas, para determinar el seguimiento a las transportadoras que realizarán la entrega del producto.

IV.FUNCIONES ESPECIFICAS

- Alistar los productos de factura de despacho y revisarlos de acuerdo con Invima, fecha y presentación.
- Mantener contacto y comunicación con área de facturación, para la coordinación de despacho.

- Realizar la custodia de dineros para pagos administrativos o pagos de facturas a proveedores además de gestión de recaudos y bancos, hasta entrega al área contable.
- Hacer un seguimiento de protocolos de seguridad o guía de envío, a los despachos fuera de la ciudad o municipio.
- Cuidar y preocuparse por la imagen de la empresa en cuanto a presentación de productos y buen estado.
- Presentar un check list mensual del estado, mantenimiento, papeles, combustible, kit de carreteras y botiquín de los vehículos de la empresa.
- Usar adecuadamente los elementos de protección personal EPP para manejo de vehículo motocicleta (chaleco, guantes, casco, capa), así como informar necesidades de los mencionados.
- Mantener al pendiente de correo logistica@laboratorioslouispasteur.com y realizar seguimiento a guías de envío a través de e-mail y líneas telefónicas.
- Participar y responsarse en el manejo de inventarios.
- Cumplir el horario establecido para salidas a despacho, 10:00 AM Y 4:00 PM.
- Desarrollar todas las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo y área de desempeño.

V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Servicio al Cliente
- Manejo de insumos o productos en Bodega
- Conocimiento en sistemas
- Conocimiento básico Excel
- Conducción de vehículos, moto o automóvil

VI.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS PERSONANALES Y HUMANISTICAS:

- **CAPACIDAD PARA APRENDER**

Está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

A: Aprende nuevos esquemas y modelos y los pone en práctica en sus labores diarias.

- **DINAMISMO – ENERGIA**

Se trata de la habilidad para trabajar eficazmente en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

A: Demuestra dimensiones y energía trabajando activamente sin que su nivel de rendimiento se ve afectado.

- **INICIATIVA – AUTONOMIA**

Significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.

B: Puede actuar para resolver los pequeños problemas que surgen día a día, por iniciativa propia.

- **RESPONSABILIDAD**

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada es primero.

B: Cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de tecnólogo o bachiller.	Seis (6) meses de experiencia laboral.

Pase de conducción actualizado	
--------------------------------	--

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S		MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02	
	FECHA ELABORACION DE	Julio 2017	
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Bacteriólogo		
CODIGO	2211		
DEPENDENCIA	Gerencia		
REPORTAR A	Gerente		
PERSONAL A CARGO	Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Logística		
REEMPLAZADO POR	Subgerente		
II.PROPOSITO PRINCIPAL			
<p>Profesional en Bacteriología, experto para asesorar laboratorios de mediana y alta complejidad en el área de toma y procesamiento de muestras de las diferentes áreas de laboratorio clínico. Conocimiento y manejo de dispositivos semiautomatizados y automatizados en las áreas de hematología, coagulación, química clínica, uroanálisis, hormonas, entre otras. Manejo de Microsoft office, conocimientos sólidos en control de calidad. Debe generar un alto nivel de satisfacción al cliente mediante las diferentes actividades a realizar: atención al cliente, entrenamientos, demostraciones, validación de equipos y reactivos, seguimiento de quejas y reclamos, visitas de asesoría y asistencia telefónica.</p>			
III.FUNCIONES ESENCIALES			

OPERATIVAS

- Acompañar en las actividades que realiza el subgerente, desarrolladas por el mismo o cuando necesite acompañamiento o reemplazo.
- Entablar excelentes relaciones con las entidades a las cuales se brinda nuestros productos.
- Aportar el apoyo profesional, comercial y demás, necesario para la facilitación del trabajo del gerente, cumplir con la confidencialidad que se le pida.
- Mantener en constante actualización y aprendizaje en manuales de dispositivos de laboratorio clínico que maneja la empresa.
- Informar permanentemente al gerente general sobre todos los aspectos inherentes a su cargo.
- Participar activamente en licitaciones de hospitales, encargándose de la distribución de cada equipo.
- Realizar instalaciones, mantenimientos preventivos, correctivos de los dispositivos instalados en los diferentes laboratorios de clientes y los que se presenten a revisión, al igual que capacitaciones de uso y respectivo seguimiento, ya sea en calidad de comodatos o de propiedad del cliente.
- Realizar asesorías de calidad a clientes respecto a soporte de software en el área científica, en caso de que no les ingrese un control de calidad, o no les funcione un dispositivo, etc.
- Manejar un control total de bodega (insumos, dispositivos, reactivos, repuestos y materiales) verificando que cumplan con todas sus condiciones técnicas y mantener pendiente del proceso de devoluciones a productos en vencimiento.
- Verificar e informar al gerente sobre la entrada y salida de dispositivos.

- Realizar respectivos viajes a municipios y ciudades, velando por la satisfacción del cliente en relación con inconsistencias en los equipos y mantenimiento, en acompañamiento del Ingeniero Biomédico si es requerido.
- Realizar programaciones técnicas para los dispositivos que funcionen con reactivos determinados.
- Mantener en contacto con los clientes vía WhatsApp y llamadas telefónicas, para realizar asesorías de los dispositivos brindando solución a PQR (peticiones, quejas y reclamos).
- Realizar inserto de controles de calidad almacenados en el servidor One Drive.

COMERCIALES

- Manejar un conocimiento amplio y detallado de los productos (insumos, reactivos, dispositivos, software de laboratorio clínico) que comercializa la empresa con todas sus características.
- Realizar una observación parcial, verificando que los procesos de ingreso de mercancías se lleven a cabo en su totalidad, comprobando entrada física al almacén de productos, de acuerdo con los procesos establecidos y plazos pactados.
- Entender y responder a las necesidades de los clientes, ofreciendo soluciones que aporten valor y satisfagan sus intereses.
- Desarrollar todas las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo y área de desempeño.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Conocimiento avanzado en el manejo de office.
- Sistemas informáticos.
- Desarrollo y relaciones humanas.
- Gestión de calidad.
- Conocimientos de bacteriología, microbiología, inmunología, hematología, uro parasitología, biología molecular, bioquímica.

V.COMPETENCIAS

1.COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS:

- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, cliente externo, proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. Por ello, liderar bien exige comunicar bien.

A: capacidad para interactuar en este caso con clientes y potencializarlos, en sus diferentes actividades como asesor científico bacteriólogo, se preocupa por mantener la buena imagen de la empresa en sus diferentes labores, y por una buena comunicación por medio de sus asesorías a equipos y dispositivos médicos.

2. COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIOS:

- **RELACIONES PUBLICAS:** A través de las relaciones públicas, la empresa busca un posicionamiento en el terreno de la imagen, persiguiendo siempre la máxima aceptación social.

A: Apoya y refuerza la labor de los departamentos de ventas y marketing, prepara y supervisa las acciones puntuales de promoción y marketing de los productos y servicios que representa, mantiene un clima permanentemente favorable hacia los productos o servicios que representa, mediante el contacto constante con clientes.

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** ayudar o servir a los clientes en la satisfacción de sus necesidades. Comprender, esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.

A: busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes, anticipándose a sus pedidos o solicitudes de mantenimiento de equipo o asesorías.

3. COMPETENCIAS DE PLANIFICACION Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este,

trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

A: actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.

4. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

A: mantiene una motivación estable en el desarrollo de sus labores, además de buenas relaciones que incentivan en la calidad de su trabajo y satisfacción.

5. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN:

- **INICIATIVA:** predisposición para emprender acciones por sí mismo en la búsqueda de aumentar la productividad en el desarrollo de sus labores, mejorar resultados o crear oportunidades.

A: crea oportunidades y minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo, es ágil en la respuesta a los cambios.

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y TECNICAS:

- **MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIOS:** es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.

A: construye redes de personas clave dentro y fuera de la organización, de las cuales obtendrá información relevante para la empresa.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
----------	-------------

Título profesional en Bacteriología	Mínimo dos (2) años de experiencia profesional en el sector de salud.
-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S		MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02	
	FECHA ELABORACION DE	Julio 2017	
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Ingeniero Biomédico		
CODIGO	2149		
DEPENDENCIA	Asesor Bacteriólogo – Subgerencia y Gerencia.		
REPORTAR A	Gerencia, Subgerencia		
PERSONAL A CARGO	No tiene personal a cargo		
REPLAZADO POR	Asesor Bacteriólogo		
II.PROPOSITO PRINCIPAL			
<p>Ejecutar actividades de ingeniería biomédica que se requieran por las personas naturales y/o jurídicas que son clientes y/o usuarios de laboratorios Louis Pasteur S.A.S. directamente en los centros médicos, centros de salud, laboratorios clínicos y hospitales de estos, en la oportunidad, periodicidad y de acuerdo a las instrucciones impartidas por el Gerente o por quien este delegue.</p>			
III.FUNCIONES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> Atender los requerimientos de forma inmediata, que se haga por parte de los clientes y/o usuarios de la empresa laboratorios Louis Pasteur. 			

- Desplazarse a domicilios de los clientes o usuarios de la empresa.
- Mantener en estricta confidencialidad toda la información a su cargo, así como toda aquella información de carácter tecnológico, know how, que se refiera a actividades internas de la empresa.
- Mantener la información, a la cual tiene acceso, en estricta reserva, sin poder revelar ningún dato a terceros sin la autorización del Gerente.
- Abstenerse de reproducir la información de propiedad de la empresa, por ningún medio o formato sin autorización escrita del gerente. En caso de reproducirse con autorización del gerente, deberá hacer mención a que la propiedad intelectual o industrial pertenece a LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.
- Devolver a la empresa, toda la información de su propiedad, que se encuentre en su poder en cualquier formato, al finalizar el termino de duración del contrato.
- Desarrollar todas las demás actividades que se requieran por la empresa que sean necesarias para la cabal ejecución del objeto del contrato.

IV.CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Conocimiento en su Profesión Biomédica
- Sistemas informáticos.
- Desarrollo y relaciones humanas.
- Gestión de calidad.
- Conocimientos de Dispositivos médicos en áreas de bacteriología, microbiología, inmunología, hematología, uro parasitología, biología molecular, bioquímica.
- Nivel de inglés.

V.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS EFICACIA PERSONAL:

- **FRANQUEZA- CONFIABILIDAD- INTEGRIDAD:** Es ser sincero con uno mismo y los demás, mostrarse como es la persona sin aparentar, de manera que los compañeros de trabajo sientan confianza de poder contar con nosotros y exista integración en un equipo de colaboradores.

A: Construye relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza con los compañeros de trabajo y clientes, asume con responsabilidad sus tareas, demuestra con su comportamiento sus acciones, actitudes para mantener una buena convivencia laboral, en confiable para manejar la contabilidad de la empresa.

2. COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIOS:

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** ayudar o servir a los clientes en la satisfacción de sus necesidades. Comprender, esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.

B: Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes, anticipándose a sus pedidos o solicitudes de mantenimiento de dispositivos biomédicos o en ocasiones asesorías telefónicas.

3. COMPETENCIAS DE PLANIFICACION Y GESTION

- **TRABAJO EN EQUIPO:** implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y obtener satisfacción personal del éxito de este, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva, para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Trabajar en equipo busca adaptarse fácilmente a las necesidades del grupo y construir relaciones fuertes con cada uno.

B: Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.

4. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL:

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

B: Mantiene una motivación estable en el desarrollo de sus labores, además de buenas relaciones que incentivan en la calidad de su trabajo y satisfacción.

5. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y TECNICAS:

- **MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIOS:** es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.

B: Construye redes de personas clave dentro y fuera de la organización, de las cuales obtendrá información relevante para la empresa.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Ingeniería Biomédica	Mínimo un (1) años de experiencia profesional en el sector de salud.

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA ELABORACION DE	Julio 2017
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Revisor Fiscal	
CODIGO	2411	
DEPENDENCIA	Gerencia	
REPORTAR A	Gerencia	
PERSONAL A CARGO	No tiene personal a cargo	
REEMPLAZADO POR	Gerencia	
II. PROPOSITO PRINCIPAL		
<p>Dictaminar los estados financieros de la empresa, elaborar, revisar y evaluar sistemáticamente sus componentes, así como los elementos que integran el control interno.</p>		

Entre sus objetivos principales, de acuerdo al artículo 207 del código de comercio, se encuentran: manejar el sistema de información financiera, así como el de sistema de control interno, cumplir con el objetivo social de la empresa y con la normatividad aplicable.

III.FUNCIONES GENERALES

- Verificar, auditar y cerciorarse de que las operaciones de la empresa se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de los órganos sociales, y concluir si los actos de los administradores se ajustan a las disposiciones citadas, siempre que las operaciones no violen norma alguna).
- Denunciar de manera escrita las irregularidades que identifique en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios, a la administración de la empresa.
- Impartir instrucciones con el objetivo de establecer una vigilancia permanente sobre los controles sociales.
- Determinar si los estados financieros de la empresa, se presentan de acuerdo con las normas de contabilidad de general aceptación en Colombia- auditoría financiera.
- Determinar si la empresa ha cumplido con las disposiciones legales que le sean aplicables en el desarrollo de sus operaciones- auditoría de cumplimiento.
- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por el ente y con el que se han manejado los recursos disponibles- auditoría de gestión.
- Evaluar el sistema de control interno de la empresa, para conceptuar sobre lo adecuado del mismo- auditoría de control interno.
- Examinar el producto del sistema de información financiera de la sociedad, con el fin de emitir una opinión profesional independiente sobre su razonabilidad.
- Evaluar y supervisar permanentemente el sistema de Control Interno.

- Evaluar sobre el cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa, en todas las operaciones que esta realice.

IV. FUNCIONES ESPECIFICAS

- Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- Examinar junto con el contador registros contables y financieros, como demás documentos y libros de contabilidad y verificar cuentas llevando registros contables.
- Dar oportuna cuenta, por escrito, al Gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de la Sociedad y porque se conserven debidamente la correspondencia y los comprobantes de las cuentas impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la Sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de estos y de los que ella tenga en custodia a cualquier título.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Planificar e implantar políticas, sistemas presupuestarios, de control y de cuentas similares, y asesorar al respecto.

- Preparar y certificar estados financieros para presentarlos a la dirección y a los organismos públicos o de otra índole.
- Preparar declaraciones e informes tributarios, asesorar sobre problemas fiscales y presentar reclamaciones ante el fisco.
- Examinar y dar visto bueno sobre registros contables y financieros, como demás documentos y libros de contabilidad y preparar informes y estados financieros.
- Evaluar presupuestos y previsiones de utilidades o informar al respecto.
- Realizar investigaciones financieras en casos de presuntos fraudes, insolvencia y quiebras o de índole semejante.
- Preparar informes detallados de auditoría o revisoría y hacer recomendaciones para mejorar las prácticas contables y administrativas.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Gerencia.

V.CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Manejo de Excel
- Manejo de Word.
- Aritmética simple.
- Principios de contabilidad.
- Procedimientos de oficina.
- Procesamiento electrónico de datos.
- Aprendizaje del sistema MAGISTER.
- Sistemas operativos, hojas de cálculo.

VI.COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS EFICACIA PERSONAL

- **FRANQUEZA- CONFIABILIDAD- INTEGRIDAD:** Es ser sincero con uno mismo y los demás, mostrarse como es la persona sin aparentar, de manera que los compañeros de trabajo sientan confianza de poder contar con nosotros y exista integración en un equipo de colaboradores.

A: Construye relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza con los compañeros de trabajo y clientes, asume con responsabilidad sus tareas, demuestra con su comportamiento sus acciones, actitudes para mantener una buena convivencia laboral, es confiable para manejar la contabilidad de la empresa.

2. COMPETENCIAS COGNITIVAS

- **HABILIDAD ANALÍTICA:** pensamiento analítico, capacidad de comprender las situaciones y resolver los problemas a base de separar sus bases constituyentes y meditar sobre ellos de forma lógica y sistemática, logra entender y hacer análisis minucioso de las cosas, se podría decir que es una persona muy detallada en la forma y contenido.

A: Analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes, tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.

3. COMPETENCIAS PERSONALES Y HUMANISTICAS

- **RESPONSABILIDAD:** Aceptar su propia responsabilidad para producir resultados, cumplir con cada tarea asignada con eficiencia y eficacia siempre a tiempo, cumplir con los horarios establecidos en la organización.

A: cumple con las tareas asignadas por el gerente, siempre tiene una respuesta para cada situación, es responsable en la resolución de problemáticas y mantiene atento que se lleve la contabilidad de la empresa de acuerdo a los procesos legales.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y TECNICAS

- **LIDERAZGO Y RESPONSABILIDAD POR LA CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA:** Hace referencia al sistema establecido para controlar procesos eficaces y de mejora continua.

C: posee aptitudes de liderazgo y responsabilidad para anteponerse a situaciones problemáticas y mantener control en los diferentes acontecimientos referente a la parte contable, presentados dentro de la organización.

- **MONITOREO:** Seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa.

<p>A: mantiene en constante revisión documental y seguimiento a las actividades de gastos que realiza la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS: La importancia de tener definidos los programas de trabajo y la evidencia de las actividades ejecutadas. <p>A: conoce sus actividades a desarrollar como revisor fiscal dentro de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RECURSOS HUMANOS: Personal calificado que pueda desarrollar las actividades delegadas dentro de los encargos de auditoría. <p>A: está capacitado profesionalmente para desarrollar cada función dada, referentes a asesoría fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> • REQUISITOS ÉTICOS: Se debe tener presente el código de ética instaurado por la profesión contaduría pública. <p>A: tiene presente su código ético delegado como contador público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD CON LOS CLIENTES: Identificación de riesgos y controles para atender los encargos de acuerdo con su comportamiento legal, ético y financiero. <p>B: tiene presentes los riesgos y controles para atender los encargos referentes a su profesión con referencia a su comportamiento legal, ético y financiero.</p>	
VIII.REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Contaduría Pública y especialización en Revisoría Fiscal y Tributaria	Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en Revisoría Fiscal y Tributaria

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA DE ELABORACION	Julio 2017

	FECHA DE ACTUALIZACION	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Jurídico	
CODIGO	2421	
DEPENDENCIA	No presenta dependencia	
REPORTAR A	Gerencia, Administración	
PERSONAL A CARGO	No tiene personal a cargo	
REEMPLAZADO POR		
II. PROPOSITO PRINCIPAL		
<p>Planificar, controlar y defender los intereses de Laboratorios Louis Pasteur S.A.S., desde la perspectiva legal en todo tipo de procedimientos judiciales. Estudiar y resolver los problemas legales relacionados con la Empresa, sus contratos, convenios y normas, además de emitir informes sobre las distintas áreas de la organización y asesorar en temas de su competencia. Negociar y redactar contratos y otros documentos legales.</p>		
III. FUNCIONES ESENCIALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y posteriormente redactar o revisar los contratos en los que está involucrada la empresa, desde la financiación con una entidad bancaria a la contratación de suministros, seguros para empresa, acuerdos con proveedores o empleados. • Asesorar cuando se requiera los departamentos de nuestra empresa, estudiando los asuntos legales que afectan en cada caso. Con capacidad no sólo de orientar, si no de emitir informes de posibles cambios que mejorarían su gestión. • Defender los intereses de la compañía en todo tipo de procedimientos judiciales. • Estudiar y resolver los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas. • Asesorar en los términos de la normatividad vigente, para Pymes. 		

- Orientar en materia fiscal y administrativa, dando contestación a requerimientos de la autoridad en participación con otras áreas.
- Instruir en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.
- Intervenir en todo tipo de negociaciones laborales.
- Aconsejar en materia de derecho empresarial.
- Desarrollar todas las demás actividades que se requieran por la empresa que sean necesarias para la cabal ejecución del objeto del contrato.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES

- Amplio conocimiento de las leyes.
- Ser capaz de pensar con rapidez, y de recopilar y analizar datos rápidamente.
- Fuertes habilidades de comunicación, para explicar aspectos jurídicos complejos de forma rápida y clara a los magistrados.
- Ser organizado y metódico cuando se trata de su propio trabajo, y en la asignación de tareas al personal con menor experiencia.

V. COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS EFICACIA PERSONAL

- **FRANQUEZA- CONFIABILIDAD- INTEGRIDAD:** Es ser sincero con uno mismo y los demás, mostrarse como es la persona sin aparentar, de manera que los compañeros de trabajo sientan confianza de poder contar con nosotros y exista integración en un equipo de colaboradores.

A: Construye relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza con los compañeros de trabajo y clientes, asume con responsabilidad sus tareas, demuestra con su comportamiento sus acciones, actitudes para mantener una buena convivencia laboral, en confiable para manejar la contabilidad de la empresa.

2. COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIOS

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** ayudar o servir a los clientes en la satisfacción de sus necesidades. Comprender, esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.

B: Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes, anticipándose a sus pedidos o solicitudes de asesorías en casos.

3. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, **la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.**

B: mantiene una motivación estable en el desarrollo de sus labores, además de buenas relaciones que incentivan en la calidad de su trabajo y satisfacción.

4. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN

- **FORMACIÓN CONTINUA** La importancia de la formación permanente, de estar en continuo aprendizaje y estudiar. es decisivo, tanto para la gente que empieza como para los que llevan años de ejercicio. Como decía Eduardo Couture en su libro “Los mandamientos del abogado”: “Estudia, si no estudias serás cada día menos abogado”.

A: se mantiene actualizado en la información pertinente a su profesión, y a las novedades que se presenten en las leyes y códigos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Derecho	Mínimo un (1) años de experiencia profesional

LABORATORIO LOUIS PASTEUR S.A.S	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSION	02
	FECHA ELABORACION DE	Noviembre 2014
	FECHA ACTUALIZACION DE	Agosto 2019
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Servicios Generales	
CODIGO	9221	
DEPENDENCIA	Área Administrativa	

REPORTAR A	Administradora
PERSONAL A CARGO	no tiene personas a su cargo.
REEMPLAZADO POR	
II.PROPOSITO PRINCIPAL	
<p>Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería diariamente, para brindar comodidad a los funcionarios y visitantes de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S., conforme a los procedimientos vigentes.</p>	
III.FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Asear diariamente las áreas de la empresa, velando por su mantenimiento y limpieza. • Usar adecuadamente los elementos de protección personal (EPP), para el desarrollo de sus actividades. • Mantener los baños adecuadamente limpios y con la dotación necesaria para su uso. • Clasificar la Basura, empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. • Responder por los elementos a su cargo, e informar sobre cualquier anomalía o deterioro. <p>NOTA: Los implementos de higiene y desinfección, materiales de aseo y sustancias, deben permanecer almacenados en el CUARTO DE ASEO, efectuando su buen uso. Las herramientas de limpieza (escoba, trapero y recogedor) deben permanecer colgados sin tocar el suelo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los elementos de protección recomendados para sus labores (guantes de nitrilo, mascarilla, protector visual), además de utensilios y productos químicos correctos y en la cantidad adecuada, evite mezclar productos porque puede causar una reacción peligrosa para su salud. • Solicitar autorización para reposición o reparación, si es del caso, de los elementos de cafetería, aseo y botiquín. • Mantener un check list de inspección en elementos de aseo y botiquín una vez al mes. 	

- Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas y bodega.
- Mantener el registro diario y semanal de las actividades de limpieza programadas en el FORMATO DE ASEO Y DESINFECCION DE AREAS DE OFICINA (FO-AD-06).
- Atender el servicio de cafetería para los clientes y personal de las áreas de la Empresa. Controlando que los materiales e insumos de esta Área conserven su ubicación.
- Preocuparse por mantener la buena imagen de la Empresa, realizando labores propias de Servicios Generales que demande la entidad.
- Aplicar las Estrategias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), según corresponda su área 8factores de riesgo a tener en cuenta).
- Responder por un inventario de suministros de aseo mensualmente.
- Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato debido al cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Servicio al Cliente
- Manejo de equipos e insumos de aseo.
- Manipulación de alimentos.
- Manejo de elementos e insumos de cafetería.

V. COMPETENCIAS

1. CAPACIDADES PERSONALES Y HUMANISTICAS

- **CAPACIDAD PARA APRENDER**
Está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

A: Aprende nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos.
- **DINAMISMO – ENERGIA**

Se trata de la habilidad para trabajar bien en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

B: Demuestra dimensiones y energía trabajando activamente sin que su nivel de rendimiento se vea afectado.

- **RESPONSABILIDAD**

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada es primero.

B: Cumple con los plazos preestablecidos y la calidad requerida en el cuadro aseo y desinfección de áreas oficina laboratorios Louis Pasteur SAS. preocupándose por el logro de sus actividades sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

4. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN

- **INICIATIVA – AUTONOMIA:**

Significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.

C: Puede actuar para resolver los pequeños problemas que surgen día a día.

- **PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CLARIDAD:**

El orden es muy importante para controlar las actividades diarias que se realizan, permite tener claridad de lo que se está haciendo y de lo que se quiere lograr. Esto demuestra que no solo es ordenado/a en el puesto que está desempeñando sino también hace parte de la vida personal del empleado.

A: se preocupa por mantener el orden y la limpieza en cada área de las oficinas, se preocupa por el bienestar del personal y su satisfacción.

5. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL

- **CALIDAD DE TRABAJO:** La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, es decir, la productividad

depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día.

B: presenta una calidad adecuada en el desempeño de sus labores diarias, se mantiene motivada y atenta a las órdenes de Gerencia y administración.

- **DISCIPLINA PERSONAL**

Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa, controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumplir con sus compromisos, poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito. Con una mayor disciplina se tiene la capacidad de pasar a la acción más rápidamente, con menor esfuerzo, y cada vez de forma más independiente del estado interno y con motivación.

B: controla la puesta en marcha de las diferentes labores diarias para cumplirlas a cabalidad.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título de tecnólogo o bachiller.	Seis (6) meses de experiencia laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se Concluye que la elaboración del Diagnóstico Organizacional fue de gran apoyo para conocer el estado actual de la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. y saber que se encuentra en uno de sus mejores momentos de crecimiento y expansión, por lo que resultó de carácter plenamente importante, así como urgente, la actualización de los Manuales de Procesos, procedimientos y Funciones.
- Para el desarrollo del Diseño Organizacional, previo al Diagnóstico, se realizó un mapa de Procesos, el cual fue de gran apoyo para el control de los procesos y procedimientos llevados a cabo dentro de la organización, este hace parte de las exigencias para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 referida a estándares de Calidad.
- Se Concluye que la implementación y actualización de los Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones es importante para incentivar la productividad en el desarrollo de las funciones diarias de los trabajadores, y la contextualización de los nuevos funcionarios que se vienen presentando con el crecimiento de la empresa.
- la implementación y actualización de los Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones en la Compañía Laboratorios Louis Pasteur S.A.S. de la ciudad de Pasto, fue de gran apoyo para las actividades próximas a desarrollar en búsqueda del crecimiento empresarial, implementando nuevos procesos en actividades de importación de dispositivos y/o insumos médicos.
- Para varios Procesos no existía documentación, puesto que la implementación del nuevo sistema contable MaGister es actual, todos los procesos fueron reevaluados y los procesos contables, resultaron ser cambiados en su totalidad, para su correcta sistematización.
- En total se obtuvieron 42 Manuales de procesos y procedimientos. Y 14 Manuales de Funciones y competencias, ninguno de los procesos antiguos contaba con Diagrama de Flujo, las competencias fueron reevaluadas y actualizadas de igual

forma.

- Los funcionarios de la Empresa Laboratorios Louis Pasteur participaron con entera disposición, amabilidad y colaboración para el desarrollo del presente trabajo.
- A nivel personal, puedo concluir que, a pesar de contar con poco tiempo y un trabajo extendido, todo es posible de lograrse con disciplina y actitud, valores inculcados en la empresa Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar los manuales de procesos, procedimientos y funciones al menos una vez por año, para mantener estándares de calidad en los procesos y disciplina en las diferentes tareas desarrolladas a nivel interno en la Empresa Laboratorios Louis Pasteur.
- Se recomienda socializar los manuales de procesos, procedimientos y funciones actualizados con los funcionarios de Laboratorios Louis Pasteur para lograr una mejoría en la toma de decisiones y llevar un correcto proceso dentro de las actividades diarias.
- Se recomienda actualizar los objetivos misionales y visionales de la empresa para generar mejorías y exactitud en la búsqueda de implementación de estándares de calidad, norma ISO 9001:2015.
- Se recomienda actualizar las políticas empresariales tenidas en cuenta para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la Empresa.
- Se recomienda mantener actualizada la página empresarial de Laboratorios Louis Pasteur con una mayor información a los usuarios y clientes de la Empresa.
- Se recomienda agilizar los procesos en la obtención de certificación norma ISO 9001:2015, referente a estándares de Calidad, para impulsar la competitividad de la empresa y su próximo crecimiento a nivel industrial.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Espinoza, Simón “Diccionario de economía” 2ª ed, Editorial Andrade
- Anguera Argilaga Ma Teresa “*La investigación cualitativa* “educar, (oct 1986)
- Angulo Lopez Eleazar “*metodología cualitativa*” (julio de 2011)
- Arboleda, G. (2003). *Proyectos formulación, evaluación y control*. Editorial Editores.567
- Arteaga Basurto, C. y M. V. González Montaña. (2001). Diagnóstico. En Desarrollo comunitario (pp. 82-106). México: UNAM.
- Bancolombia SA “¿cómo se clasifican las micro, pequeñas y medianas empresas?” recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios-pymes/actualizate/legal-y-tributario/todo-sobre-las-pymes-en-colombia>
- Baptista, P. Fernández, C. & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. (5ª Ed.). Ciudad: México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Barbosa Guzman Miriam “El Proceso de Diseño Organizacional” viernes, 15 de febrero de 2013
- Belén Stefania Ortega Aroca, Carlos Alberto Rugel Carranza y Fernando Dávila Medina (2019): "Manual de procedimientos para el área de compras de la compañía ORODELTI S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019).
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México D.F: Editorial Pearson.
- Blog 2 IM, Marketing digital, estrategia marketing digital “evaluación de los factores internos matriz EFI), recuperado de <https://2imarketing.com/factores-internos-matriz-efi/>
- Carballo Payares Alexander Mauricio “evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a confecoop caribe” Universidad de San Buenaventura (S.F.)
- Carlos Hernández Orozco. *Análisis Administrativo. Técnicas y Métodos*. Tercera reimpresión. San José, Costa Rica: EUNED, 2002, p. 103.
- Caurin Juan Manuel “tipos de empresas” Mazo 13, 2017, recuperado de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>
- Chiavenato, Idalberto. (2000) Fundamentos de administración Santa fe de Bogotá: McGraw Hill
- Interamericana Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.
- Claudia M. Valenzuela Roxana G. Ramírez1 Mtra. Nora González Navarro Dr. Roberto Celaya Figueroa2 “diagnóstico organizacional: una mirada hacia el futuro company diagnosis: a look ahead”

- Coppiano Ocampo trabajo de Grado “Manual de funciones para mejorar la gestión administrativa en la empresa “Agrorep” de la ciudad de Santo Domingo, 2019” (abril 2019)
- Crane Catalina Revista Portafolio, “La importancia de hacer bien las normas” Febrero 2016, recuperado de <https://www.portafolio.co/opinion/catalina-crane/regulacion-colombia-impulsar-economia-491088>
- Darío Rodríguez (2004), diagnóstico organizacional
- DAVID, Fred R, “Conceptos de Administración Estratégica, Edit. Pearson Educación”, México, Pág. 110 y 111. (2003)
- Desarrollo organizacional. México: Mc. Graw-Hill. M., D. R. (2005).
- Diagnostico Organizacional (6º Edición). México: Alfaomega. Ponce, A. R. (1944).
Administración de empresas. México: LIMUSA.
- Duhart Kizatus Miguel A. (2007): Manuales de Organización.
- Editorial Dykinson S.L. Meléndez Valdés 61 – 28015 Madrid
- Enrique Benjamín Franklin organización de empresas **Editorial: McGraw-Hill Interamericana**
Edición 2013
- España. Instituto Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (1991). Manuales de Procedimiento.
Madrid: ICAC.
- Estrada Mier Sindy Yohana. trabajo de grado “diseño de manual de funciones y manual de procesos y procedimientos para la empresa segmenta” universitaria Agustiniense (Bogotá DC 2017)
- Fierro Martínez Ángel María, Diagnostico empresarial, recuperado de <https://www.emprendices.co/que-es-un-diagnostico-empresarial/>
- Franklin Fincowsky Enrique Benjamín "manuales administrativos: guía para su elaboración"
México, fca. – unam
- Gibson, J. L. D., Ivancevich, J. H., Konopaske, J. M., Gibson, R. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., ... & JESUS, R. (2006). *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. McGraw-Hill,
- GILLAM SCOTT ROBERT “Fundamentos del Diseño” New Orleans. Louisiana (Agosto, 1950), recuperado de https://eacvcae.files.wordpress.com/2014/02/1-fundamentos-disec3b1o_scott.pdf
- Gómez Palestino Paul Itail “evolución de la administración y la teoría administrativa” (febrero 2018)
- Gómez, G. (2001). Auditoría de Control Interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>

- González Luis Muñiz. Check-list para el diagnóstico empresarial: Una herramienta clave para el control de Gestión –Profit Editorial
- Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales, recuperado de <http://forvm.com.co/wp-content/uploads/2014/09/Gu%C3%ADa-para-establecer-manual-de-funciones.-DAFP.pdf>
- Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, SRE, secretaria de relaciones exteriores 2004, recuperado de https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Gulfo José Luis “Las cuatro etapas del ciclo económico” recuperado de <http://blogs.portafolio.co/el-man-de-la-bolsa/las-cuatro-etapas-del-ciclo-economico/>
- Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, “Metodología de la investigación”, quinta edición, editorial MC GRAW HI, páginas 547-586
- ISO 9001:2015 <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015>
- Kiziryan Mariam “Bienes de consumo” recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/bienes-de-consumo.html>
- Laboratorios Louis Pasteur S.A.S <http://www.laboratorioslouispasteur.com>
- Lic. Adriana Meza B. y Lic. Patricia Carballeda González “Diagnóstico organizacional, elementos, métodos y técnicas”
- Lopez David “¿en qué consiste el diseño organizacional de una empresa?” Febrero 5 de 2019,
- López García Manuel, (Dic 2016) video interactivo “paso a paso del Diagnóstico Organizacional” <https://www.youtube.com/watch?v=sBVZrwZV4nU&t=230s>
- Manual de funciones de la empresa, blog de información de empleo y actualidad (junio de 2013)
- Martínez Jonny “Modelos de Toma de Decisiones” recuperado de <https://www.liderazgoymercadeo.co/modelos-de-toma-de-decisiones/>
- Ministerio de comercio, *Definición tamaño empresarial micro, pequeña, mediana o grande*, recuperado de http://www.mipymes.gov.co/publicaciones/2761/definicion_tamano_empresarial_micro_pequena_mediana_o_grande
- Ministerio de comercio, *Normatividad MiPymes*, coordinación con entidades público-privadas para apoyo de las MiPymes, recuperado de <http://www.mipymes.gov.co/publicaciones/9296/Leyes>
- Morales Santa Mayte “Concepto de Diseño a partir de tres Autores” Agosto 21 de 2012, recuperado de <https://maytesantana.wordpress.com/2012/08/21/concepto-de-diseno-a-partir-de-tres-autores/>

- Narváez Méndez trabajo de grado “diagnóstico y diseño organizacional a la empresa de ingeniería educar Benjamín Pérez” (octubre 2015)
- Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulación del manual de perfiles de puestos, recuperado de https://storage.servir.gob.pe/lsc/directiva/Directiva_001-2016-SERVIR-GDSRH_Anexo_2.pdf
- Ongallo Carlos, “Manual de Comunicación” 2ª edición revisada y actualizada Madrid, 2007
- Ordoñez Arias Yuli Alejandra, Suarez Huertas Ruby, Velásquez Galeano Tatiana “manual de procesos y procedimientos” universidad distrital Francisco José de Caldas (Bogotá oct 2016)
- Organismo de certificación en normas ISO Alliance ¿Qué es ISO 9001? Recuperado de https://qalliance.org/es/lp-iso-9001/?gclid=Cj0KCQjw4qvIBRDiARIsAHme6ovAFLdIDDoUQskjiT3s3uPKUx2nol7yIm-Ea5yZePi_WCZ8k_gXsEaAmcvEALw_wcB
- Orihuela José “posicionamiento de la empresa en el mercado, Abril 2014, recuperado de <https://murciaeconomia.com/art/24640/posicionamiento-de-la-empresa-en-el-mercado>
- Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento.
- “posición de mercado: líder, retador, seguidores y especialistas”, recuperado de <https://cuadernodemarketing.com/posicion-de-mercado-lideres-retadores-seguidores-y-especialistas/>
- “Posicionamiento y posición de mercado: no los confundas” recuperado de <https://cuadernodemarketing.com/no-confundas-posicionamiento-y-posicion-de-mercado/>
- Pardo Gómez Hernán Darío. trabajo de grado, “propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la facultad de administración de empresas de la universidad de la Salle” (Bogotá DC 2006)
- Pérez Gutiérrez, J. y Lanza González, E.: *"Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación"* en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N.º 201, 2014. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Ponce Talancón, Humberto “La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones”, Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 12, núm. 1, (enero-junio, 2007), pp. 113-130 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México
- Principios de la Gestión de Calidad (Julio 2017) ISO 90012015, recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Procem Consultores, (abril 2018) video interactivo “Cómo hacer un manual de procesos” <https://www.youtube.com/watch?v=SW8u2cRvqTY>

- Procem consultores, “la importancia de contar con un manual de procesos y procedimientos” (oct 2017) recuperado de <https://procemconsultores.com/contar-con-un-manual-de-procesos/>
- RD 330.3 A59 [Universidad Católica San Pablo] (Lima, 2006)
- Restrepo Mariana “SAS Colombia: definición, características y ventajas” Diciembre 2017, recuperado de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3759467-sas-colombia-definicion-caracteristicas-ventajas>
- Restrepo Mariluz; Rubio Angulo, Jaime. Intervenir en la organización. Santafé de Bogotá, Significantes de Papel Ediciones, 1992. pp. 83-84.
- Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil, INNOVA Research Journal (2017), Vol 2, No. 5, 137-147 ISSN 2477-9024.
- Revista Semana “la normatividad empresarial como la oportunidad para crecer “ Junio 2017, recuperado de <https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/la-normatividad-empresarial-como-la-oportunidad-para-crecer/528660>
- Roberto Espinosa 29 julio, 2013 In Estrategia, Marketing
- Roberto Espinosa “la matriz de análisis dafo (foda)” (Julio 2013)
- Rodríguez Mancilla, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (Vol. 10). Alfaomega. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez Mansilla Darío “hacia una organización flexible” cap. 3. Modelos de análisis. *Diagnóstico Organizacional*.
- Salcedo Palacio Zindy Paola, trabajo de grado “Exigencia de implementar los procesos de control interno en las organizaciones” Universidad Militar de Nueva Granada Bogotá mayo 2018.
- Sallenave Jean Paul, gerencia y planeación estratégica, editorial Norma.
- Sequeiros Costan, Blog de sociología y ciencia política “PODER COTIDIANO: AUTORIDAD, STATUS Y LIDERAZGO” (Febrero, 2014) recuperado de <http://tribulaciones.es/poder-cotidiano-autoridad-status-y-liderazgo/>
- Sevilla Andrés “ciclo económico” recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-economico.html>
- Síntesis de “estrategia de la investigación descriptiva” (12 de septiembre de 2006)
- Sobrado Fernández, Luis “el diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales” (Revista de Investigación Educativa, 2005, Vol. 23, n.º 1, págs. 85-112)
- Sobrado Fernández, Luis “el diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales” Revista de Investigación Educativa, vol. 23, núm. 1, 2005, pp. 85-112 Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España

- Software Magister, “¿qué es MaGister software?” recuperado de <http://www.magistersoftware.com.co/index.php/22-soporte>
- Sy Corvo Helmut “Mercados de consumo: características, tipos y ejemplos” recuperado de <https://www.lifeder.com/mercados-de-consumo/>
- Teorías administrativas, facultad de estudios a distancia, recuperado de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf
- Thompson, A. Y Strickland, K.F.C. (1998). Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas. México: Mac Graw-Hill Interamericana
- Torres Álvarez, M. (1996). Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. México. Panorama.
- Torres Álvarez, M. (1996). Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. México. Panorama.
- Unidad 4. Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol), recuperado de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Universidad abierta y a distancia de México, importancia del Diagnóstico Empresarial 27 noviembre, 2014 ~ yesj-unadm
- Universidad Virtual de América, “perspectivas del diagnóstico organizacional” (junio 2016)
- Vivanco Vergara María Eugenia ing. “Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización”, universidad y sociedad Vol.9 no 3 (sep. 2017)
- Weihrich, H. K. (2004). Administración una perspectiva global (12 ed.)
- Yi Min Shun, social marketing, SEO, marca personal (Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI, MEFI), (Febrero 2018), recuperado de <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-internos-mefi/>

ANEXOS

Objetivo: los fines de este cuestionario son para la realización de una investigación de tesis, cuya finalidad es hacer un diagnóstico organizacional inicial dentro de la empresa. La información aquí escrita, se maneja de forma confidencial.

cargo: _____

PREGUNTAS	Si	No	a veces
¿conozco quien es mi jefe inmediato?			
¿mi jefe inmediato me mantiene informado?			
¿además de mi jefe tengo que rendir cuentas a otras personas dentro de la organización?			
¿tengo autonomía para tomar decisiones relevantes sobre mi trabajo?			
¿tengo claridad sobre la forma en que están dispuestos los niveles de mandato de la empresa?			
¿conozco y entiendo claramente el organigrama empresarial?			
¿recibo y tengo acceso a la información sobre aquello que me compete directamente en el trabajo?			
Distingo claramente las áreas dentro de la organización.			
¿Existe planificación y programación en los trabajos de la empresa?			
• Conozco la forma en que se coordinan los trabajos en la empresa			
• Tengo responsabilidad sobre el trabajo de otros			

• Conozco a donde debo acudir cuando tengo un problema en mi trabajo			
• Hago sugerencias a la administración y esta a su vez las toma en cuenta			
• Conozco y entiendo la misión y visión de la empresa			
• Conozco claramente las responsabilidades y deberes de mi puesto de trabajo.			
Mis funciones y responsabilidades concuerdan con las descritas en el Manual de funciones de la empresa.			
La comunicación dentro de la empresa se da de forma descendente, es decir el gerente tiene el control completo sobre la delegación de tareas, plazos de proyectos, etc....			
¿Los trabajadores son invitados a participar en cada paso del proceso de mandato?			
Dos o más miembros de la organización, cuyos puestos están al mismo nivel, intercambian información importante.			

Anexo No 1, Encuesta realizada a los funcionarios internos de Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.

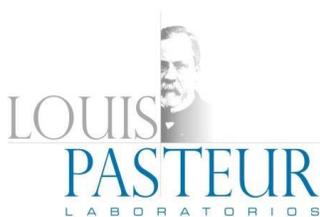
ENTREVISTA A GERENCIA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.

1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa LABORATORIOS LOUIS PASTEUR desarrollando sus actividades económicas en la ciudad?
2. ¿Qué actividades económicas realiza LABORATORIOS LOUIS PASTEUR?
3. ¿Considera usted que el personal que ejecuta las actividades empresariales está debidamente capacitado?
4. Para usted ¿Es importante que las empresas dispongan de manuales administrativos?
5. ¿Ha socializado con sus colaboradores el manual de funciones?
6. ¿Ha percibido quejas o reclamos por parte del personal debido a sobrecarga de trabajo o duplicidad de tareas?
7. ¿Cuáles son los errores más frecuentes acontecidos en la labor diaria de los funcionarios de la empresa?

8. ¿cuál considera usted que es el lema empresarial?
9. ¿Por qué lo inspiró Louis Pasteur para la implementación del nombre para su empresa?
10. ¿Considera que la comunicación en la empresa se presenta de forma descendente?
11. ¿Por qué utiliza la estructura en línea y staff dentro de la empresa?

ENTREVISTA AL ÁREA ADMINISTRATIVA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR S.A.S.

1. ¿En qué etapa del ciclo económico considera usted que se encuentra la empresa actualmente?
2. ¿Qué normatividad se encuentra en correcta regulación actualmente dentro de la empresa?
3. ¿En qué posicionamiento se encuentra la empresa actualmente?
4. ¿Cuál es el mejor atributo del producto?
5. ¿Cuál es la posición de los competidores en relación con este producto?
6. ¿Cuál es la estrategia de la empresa en función de las ventajas competitivas?
7. ¿Comunica el posicionamiento a través de la publicidad?
8. ¿Cuál es el proceso de toma de decisiones que se maneja en la empresa?
9. ¿Ha efectuado capacitaciones al personal para mejorar el desempeño en el desarrollo de sus funciones?
10. ¿Cómo se manejan los registros contables de la empresa?
11. ¿Cómo se presenta la comunicación dentro de la empresa?
12. ¿Cree usted que el clima laboral en Laboratorios Louis Pasteur es idóneo para el desarrollo efectivo de las actividades empresariales?



LABORATORIOS LOUIS PASTEUR SAS
NIT.900566998-9

HACE CONSTAR

Que la estudiante de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, ANGIE DANIELA NARVÁEZ CALDAS identificada con CC 1061777362 de la ciudad de Popayán, ha realizado su pasantía denominada “ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA VIGENCIA 2019 PARA LA EMPRESA LABORATORIOS LOUIS PASTEUR DE LA CIUDAD DE PASTO”, en nuestra área administrativa realizando las funciones en relación a la actualización de los manuales, desde el 4 de junio de 2019 hasta el 17 de agosto de 2019, acumulando un total de 486 horas laborales.

La estudiante ANGIE DANIELA NARVAEZ CALDAS, realizó sus prácticas a completa satisfacción y mostró en todo momento eficiencia, responsabilidad, puntualidad y buena formación académica.

Se otorga la presente la constancia para los fines que el interesado considere conveniente a los 3 días del mes de octubre de 2019

Cordialmente.

ANDRÉS FERNANDO MOLINEROS NARVÁEZ

Gerente

Laboratorios Louis Pasteur S.A.S.