



**MEJORA EN EL PROCESO DE
COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA
MUJER S.A.**



PROYECTO:

MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.

PRESENTADO POR:

ROSA MARIA MAESTRE SAMPER

Código:

2015216066

PRESENTADO A:

Tutor de prácticas profesionales

JORGE PINZÓN

Jefe inmediato empresa

ELENA TEHERAN

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 13/07/2021

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	5
2.1. Objetivo General:	5
2.2. Objetivos Específicos:.....	5
2.3. Funciones del practicante en la Institución:	5
3. JUSTIFICACIÓN:.....	6
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	8
5. SITUACIÓN ACTUAL	14
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	18
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	21
8. CRONOGRAMA:	40
9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS	41
10. BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	44

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

1. PRESENTACIÓN

En el desarrollo de las prácticas profesionales se realizó el proyecto denominado “MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLINICA DE LA MUJER S.A.”

La Clínica de la Mujer S.A. es una institución dedicada a la prestación de servicios de salud en la ciudad de Santa Marta con estándares de calidad aptos para brindar la mejor atención a la comunidad a través de sus diferentes servicios, es importante recalcar que para la institución es fundamental contar con todos sus procesos estandarizados y trabajando en sinergia para poder cumplir con los estándares de calidad, generando confianza y competitividad en cuanto a instituciones prestadoras de servicio de salud.

Actualmente la clínica de la mujer cuenta con presencia en todo el país, destacada por ser una de las instituciones más importantes y reconocidas a nivel nacional para la atención de la mujer y el recién nacido, además cuenta con una infraestructura sólida y la mejor tecnología. Estas instalaciones convierten a la Clínica de la Mujer S.A en una de las Institución Prestadora de Servicios de Salud mejores estructuradas con un gran potencial por el servicio a sus usuarios, por ende, es necesario que todos sus procesos estén estandarizados para lograr una mayor competitividad y eficiencia, tener la información documentada, caracterización en los procesos, políticas de calidad, manuales de e operaciones entre otras logrando una gestión eficiente. De esta manera, se ha decidido realizar una mejora en el proceso de compras con el objetivo de evitar atrasos y

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

reprocesos al momento de solicitar y realizar los diferentes requerimientos de la institución.

Con la realización de este proyecto se pretende mejorar significativamente el área de compras, identificando en primera instancia, las necesidades que tiene la Clínica en cuanto a los procedimientos llevados a cabo por el área, tiempos de respuesta e influencia de estos en la Institución.

Para abordar esta mejora se identificaron las falencias en el proceso de compras, por lo cual se tuvieron en cuenta varios puntos clave para el desarrollo de esta propuesta que se expresan a lo largo del documento, teniendo en cuenta que la Clínica de la Mujer S.A. destaca por su alta calidad, servicio al cliente, pronta respuesta y tecnología, se decide implementar un plan de trabajo en el área de compras en el cual se estipulan diferentes documentos y pautas que se deben seguir para trabajar con efectividad y en sinergia con las demás áreas de la IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud).

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Mejorar el proceso de Compras de la Clínica de la Mujer S.A. mediante un Manual Integral de Compras que permita la estandarización de cada uno de sus procedimientos.

2.2. Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de los procedimientos del proceso de compras de la clínica de la mujer S.A.
- Identificar y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de compras de la empresa.
- Caracterizar los procesos del área de compras.
- Creación del Manual Integral de Compras y Política de Compras.

2.3. Funciones del practicante en la Institución:

1. Apoyar al coordinador HSEQ en la documentación y actualización de procedimientos, manuales e instructivos del Sistema Integral de Gestión
2. Promover la implementación y mantenimiento de la estructura documental de Sistema Integral de Gestión.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

3. Ejecutar la aplicación de los componentes normativos del Sistema de Gestión Integral en cada uno de los procesos establecidos.
4. Realizar actualización permanente de documentos y formatos relacionados con el Sistema de gestión.

3. JUSTIFICACIÓN:

En la Actualidad el área de compras es esencial en cualquier empresa, esta se encarga de dar trámite a los requerimientos de todas las áreas de la institución para su óptimo funcionamiento, por esto juega un papel importante dentro de las empresas el cual debe tener un mejor desempeño a nivel empresarial.

Por su parte la Clínica de la Mujer S.A. es una de las mayores prestadoras de servicios de salud a la mujer y el recién nacido por lo que ve en la implementación de un plan de mejoramiento en

el área de compras una necesidad de mantener sus procesos trabajando con la mejor eficiencia, brindando a las otras áreas las herramientas necesarias para laborar de forma eficaz y a sus clientes un servicio efectivo y que cumpla con todos los estándares de calidad, tomando como principio la mejora continua que les permita sobresalir dentro de las demás instituciones, generando seguridad y confianza con quienes deciden solicitar nuestros servicios.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

El manual de procedimientos según Múnera (2002), es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización. Diamond (1983) plantea de los manuales es la siguiente “... son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos...”.

Según Flesler (2009), los componentes de Compras ayudan a identificar fuentes de aprovisionamiento potenciales, basándose en pedidos anteriores y contratos ya existentes, entre otros. Esto acelera el proceso de creación de peticiones de oferta, que pueden enviarse a los proveedores por fax, e-mail o EDI.

La implementación de un plan de mejoramiento en el proceso de compras es de vital importancia para la institución ya que con este proyecto la empresa ve necesario ahorrar en los tiempos y atrasos que se han presentado en la actualidad, logrando así poder definir de forma clara una estructura en el área, fomentando una mejora continua y eficiencia en la institución, así mismo tener los objetivos y metas establecidas alcanzando una mayor competitividad en el mercado, por otro lado tener todos los formatos necesarios para el entendimiento del equipo de trabajo.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Tabla 1. Generalidades de la empresa.

RAZÓN SOCIAL:	CLÍNICA DE LA MUJER S.A.
NIT:	819000364-7
TIPO DE EMPRESA:	Sector Salud
TIPO DE SOCIEDAD:	Sociedad Comercial
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Es una IPS, cuya actividad económica es la prestación de Servicios de Salud de Tercer Nivel de Atención y centro de referencia.
OBJETO SOCIAL:	Institución prestadora de servicio de salud
DOMICILIO:	Calle 22 No. 21 – 16 Santa Marta, Magdalena
TELÉFONOS:	4204089 ext. 120
E-MAIL:	atencionalcliente@clinicadelamujersa.com.co
GERENTE:	Emilio Araos Sánchez

Fuente: Tomado de la matricula mercantil de la clínica de la mujer S.A, 2020

RESEÑA HISTORICA

En 1993 debido a la situación médica del país, con el advenimiento de la Ley 100 y primordialmente por la ausencia de un lugar en la ciudad de Santa Marta y la región del Magdalena Grande, donde se prestaran servicios médicos de calidad con tecnología de avanzada, y enfocados fundamentalmente al área materno infantil, se reunieron nueve (9) Ginecólogos para formar una sociedad, con el objeto de construir una Clínica donde se prestaran servicios en Ginecología Obstetricia y Pediatría, y se manejaran conceptos desconocidos hasta entonces como eran calidad y tecnología de punta.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

En Julio de 1995 se puso en funcionamiento la Clínica de la Mujer al mismo tiempo, en el segundo piso de la edificación comenzaron a prestar servicios 20 consultorios médicos de especialistas, 11 de los cuales con especialidades médicas diferentes a la Ginecología.

En el año 2.008, después de adquirir el terreno adecuado se logró ampliar la Clínica de la Mujer con todas las exigencias arquitectónicas y locativas exigidas por la normatividad vigente.

En el año 2011 se apertura 22 camas en el segundo piso de hospitalización, 8 camas en unidad de cuidados intensivos adultos y el servicio de urgencias con 11 camas de observación.

En el año 2018, la capacidad hospitalaria de la Clínica de la Mujer es: treinta y seis (36) camas en hospitalización, ocho (8) camas en unidad de cuidados intensivos adultos, ocho (8) camas en unidad de cuidados intensivos neonatal, dos (2) quirófanos, una (1) cama en sala de partos y once (11) camas en observación de urgencias.

MISIÓN

La CLÍNICA DE LA MUJER S.A., brinda servicios de salud de mediana y alta complejidad, especialmente en el área materno-perinatal, con estándares de calidad, sentido humano y ética profesional, con personal capacitado orientado a la investigación y docencia, que trabajan con responsabilidad social contribuyendo al bienestar y cuidado de las familias.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

VISIÓN

En el 2022, seguir siendo el referente número uno para la mujer y la familia, brindando servicios integrales de salud, fundamentados en la seguridad del paciente, humanización de la atención, capacitación permanente de nuestros colaboradores, la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos, protección del medio ambiente y el bienestar del cliente interno y externo.

VALORES INSTITUCIONALES

HONESTIDAD: Nos caracterizamos por una conducta integra, ética y transparente en el manejo de los recursos, hacer lo que corresponde y propender por el bienestar de los usuarios.

TRABAJO EN EQUIPO: Fomentamos la unión de esfuerzos con los actores de los procesos y actividades, con armonía y cooperación, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.

RESPONSABILIDAD: Actuamos con criterios serios y objetivos, asumiendo el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en cada una de nuestras acciones y las consecuencias que de ello se deriven.

COMPROMISO: Brindamos el aporte necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Directiva de la institución.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	--	---

CALIDEZ: Prestamos servicios de salud accesibles, oportunos, pertinentes y continuos, con un trato amable y humano, caracterizando nuestros servicios centrados en el paciente y su familia.

AREA DE INFLUENCIA

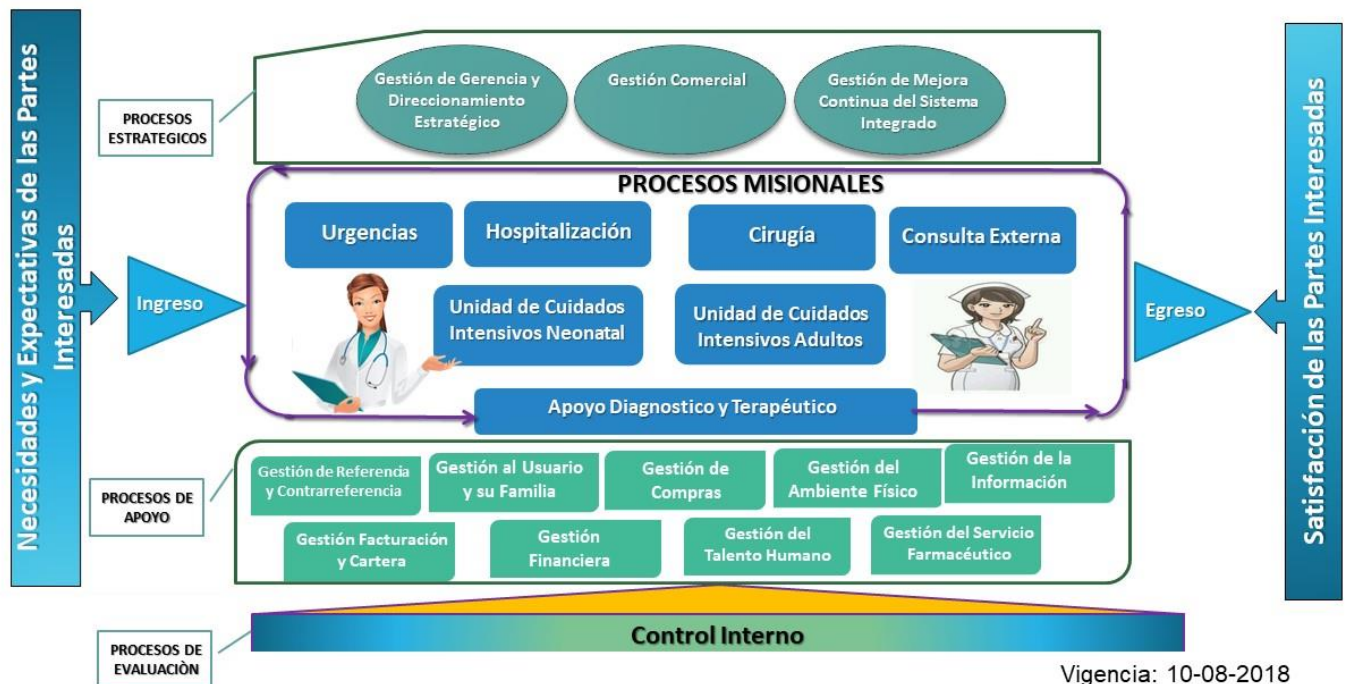
La Clínica. Cubre su área de influencia, el área urbana, y departamental, para de esta forma dar cumplimiento a la prestación de un excelente servicio a todos los moradores de Santa Marta y el Departamento del Magdalena.

MAPA DE PROCESOS

Figura 1



MAPA DE PROCESOS IPS CLÍNICA DE LA MUJER S.A.

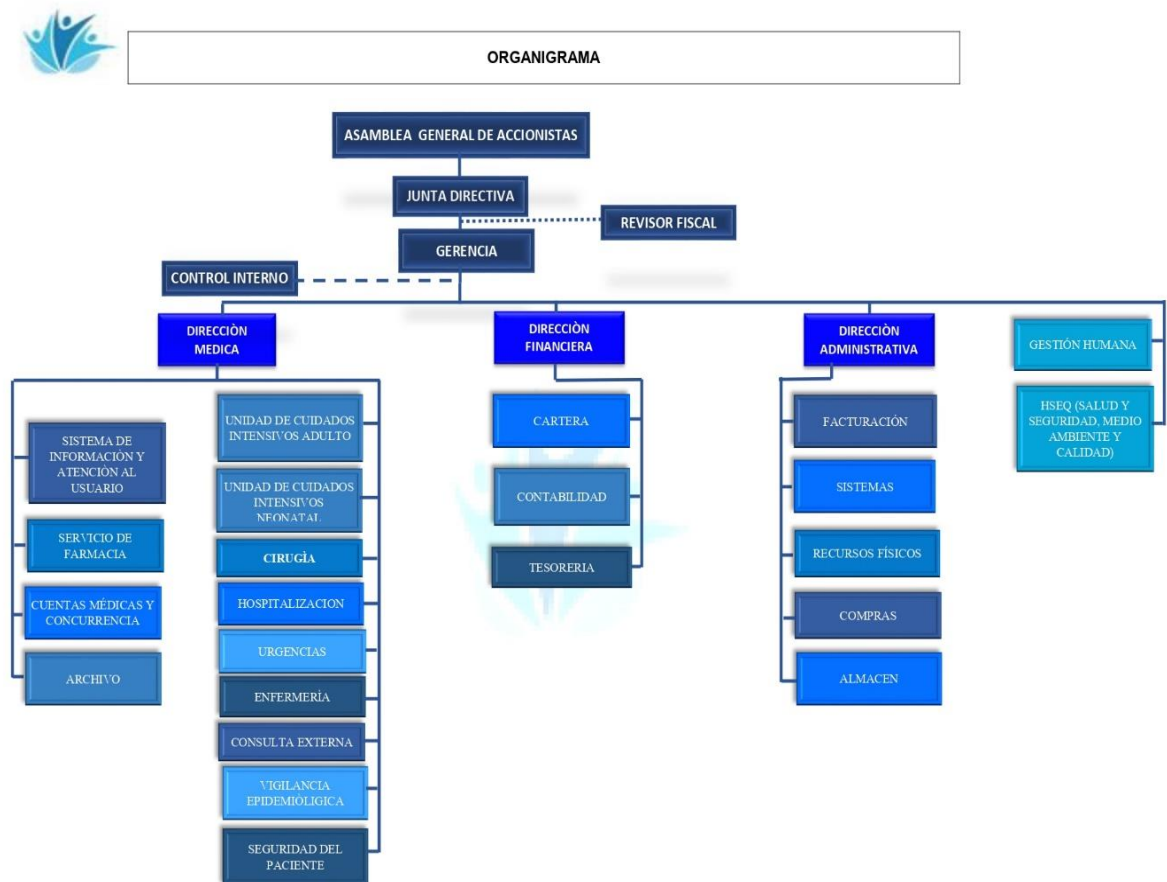


Vigencia: 10-08-2018

Fuente: Tomado del Portal de Calidad Clínica de la Mujer S.A.

ORGANIGRAMA

Figura 2



Fecha de Vigencia: Febrero 15 del 2021

Fuente: Tomado de Portal De Calidad de la Clínica de la Mujer S.A.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

5. SITUACIÓN ACTUAL

La Clínica de la Mujer S.A. es una institución prestadora de servicio de salud, dedicada en primera instancia a la salud de la mujer y el recién nacido, destacada por tener la mejor tecnología de vanguardia y especialistas de primera mano, se enfocan en la atención oportuna y mejoramiento continuo demostrando día a día por que deben ser escogidos como su principal centro de atención gracias a su calidad, actualmente la empresa se ha visto afectada en cuanto a adquisiciones de algunas compras dado a que dos áreas están encargadas de comprar los diferentes insumos y bienes para la clínica, por su parte se encuentra el área de recursos físicos y el área de compras involucrados en la adquisición para la institución por lo que se ve un notable reproceso y no puede tener un control en cuanto a la salida de dinero y stocks en las bodegas, por tanto se ve la parte logística un poco estancada.

Actualmente, a pesar que la clínica cuenta con un reconocimiento en el mercado por su calidad y tiempo de respuesta oportuno no se encuentran todos sus procesos estandarizados, se pueden notar falencias desde la recepción de materiales, registro de diferentes proveedores que se manejan hasta la proyección de mercancía en almacén, debido a que las dos áreas no trabajan en conjunto y el personal no tiene una guía donde se pueda apoyar para realizar las diferentes compras, lo que puede afectar a la producción y calidad del servicio que se presta, así mismo que se pierda dinero en los reprocesos. En cuanto al área de compras se encarga de realizar solo las compras de medicamentos, dispositivos médicos, entre otros elementos médicos, asignando a otra área de la institución compras de equipos de oficina y demás presentando evidentemente poca organización con respecto a los egresos de la clínica.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Por otra parte, el área de recursos físicos realiza labores del área de compras e inventario, por ende se puede observar una evidente desorganización, en cuanto a la compra de los bienes tangibles de la empresa, manejando en su misma forma diferentes proveedores a los del área de compras e involucrando más personal en la misma, causando un atraso al momento de hacer el registro y la actualización de proveedores en el sistema, del mismo modo se realizan las compras basándose en las compras del mes anterior, no teniendo una proyección viable y ocasionando en este caso que por lo general haya escases en los materiales y toque comprar nuevamente de forma urgente. Finalmente, al momento de hacer el estudio de los proveedores cada área tiene aspectos diferentes a estudiar para la selección de estos, algunos procesos y formatos se omiten, por ende, es importante que las compras de la IPS las realice solo el área de compras y quienes tengan algún requerimiento hagan la solicitud de manera formal al correspondiente.

La aplicación de este proyecto se ve reflejado favorablemente en el proceder del área, la logística mejora factiblemente dado a que solo un área está encargada de dar paso a las compras y entregar un solo reporte con respecto a esta, implementando manuales, políticas y formatos que sirven de alguna forma como herramientas para el personal y que permite a las personas involucradas directa e indirectamente con la calidad y las compras tener conocimiento del proceder del área para que se cumpla detalladamente cada paso descrito, desde hacer la solicitud del requerimiento hasta evaluar, calidad, precio y tiempo de respuesta a cada proveedor, analizar mediante el diagnostico la manera de llevar a cabo su trabajo e

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

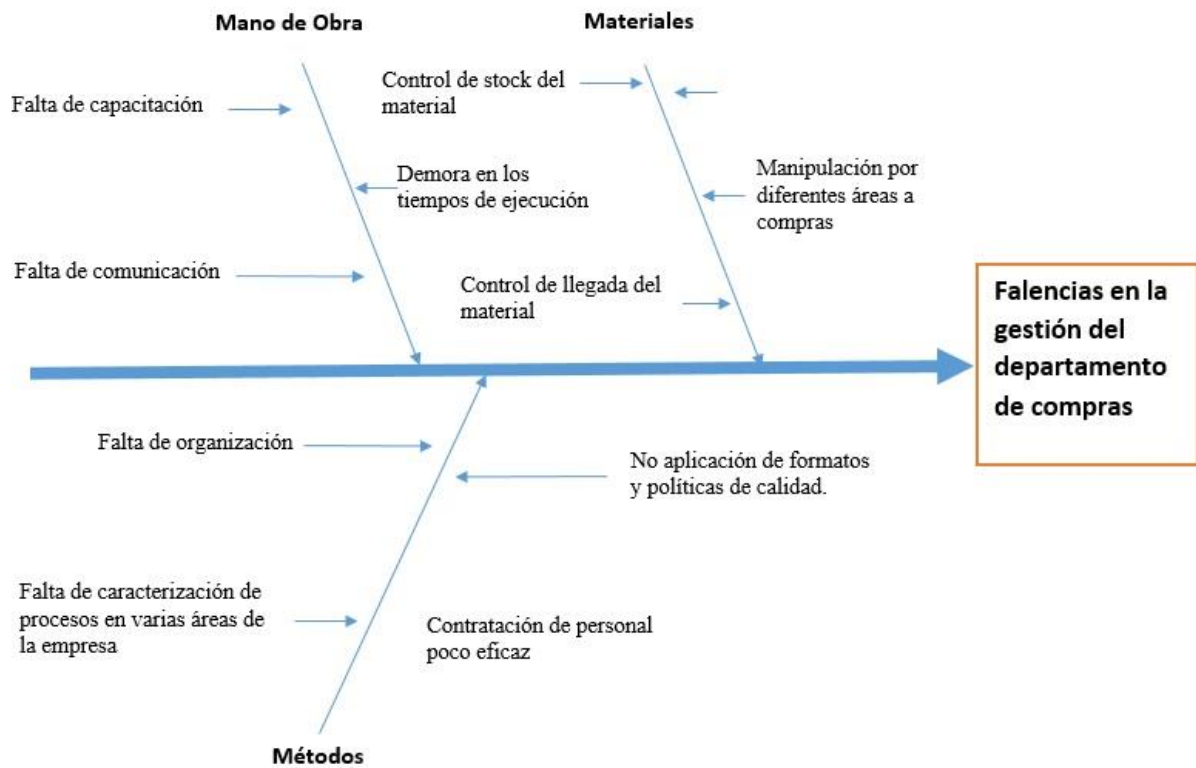
implementación de cada formato y política, permitiendo de esta forma trabajar los puntos débiles de la institución y en sinergia, en pro de mejorar la calidad del servicio que se presta a los usuarios.

En el tiempo de funcionamiento de la empresa se han presentado varios inconvenientes en el área de calidad y las demás áreas en general debido a la poca organización y planificación, ocasionando cuellos de botellas que impiden a la empresa mejorar en cuanto a la adquisición de bienes y productos de forma oportuna.

Tales como:

- Personal poco capacitado, los trabajadores de las otras áreas no tiene conocimiento de las políticas de compras, o manual de compras para poder hacer un requerimiento.
- Manejo de proveedores diferentes y que no cumplen con los estándares que se tienen descritos al momento de hacer la debida selección.
- Funciones no definidas, debido que las compras de la institución son realizadas por dos coordinadores de áreas.
- Falta de formatos y caracterización de algunos procesos.
- Poco control en la proyección de la compra, se basan mayormente en la compra del mes anterior y por lo general queda la bodega con faltantes.

Figura 3. Diagrama de Ishikawa para análisis del problema



Fuente: Elaboración propia

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Tabla 2. Importancia asignaturas vistas en la carrera.

Asignatura	Ciclo	Temas aplicados	Aportes de la asignatura	Docente
Seminario I	General	Elaboración de un proyecto	Actividades realizadas en el proyecto	Milagros del Patrón
Sistema de gestión de la calidad	Profesional	Norma Iso 9001:2015	Creación de manual, políticas de calidad	José Francisco Vergara
Análisis de operaciones	Profesional	Análisis del proceso de compras	Analizar de forma detallada cada procedimiento llevado en el proceso de compras, formatos, políticas etc.	Carlos Camacho
Diseño de operaciones	Profesional	Factores que afectan en el diseño de los procesos	Diagnóstico de la empresa	Rafael del Toro
Gestión logística	Profesional	Gestión de compra, gestión de proveedores y transporte de mercancía	Análisis en la gestión de la compra y logística de selección de proveedores y transporte	Ricardo chinchilla

A continuación, la información se complementa con algunos conceptos claves necesarios para el desarrollo del proyecto:

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Tabla 3 definiciones implementadas.

TECNICAS	HERRAMIENTAS	DEFINICIÓN
Técnicas de calidad	Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).	Dado que es un proceso cíclico permite con el tiempo dar constante corrección a los posibles errores que se vayan encontrando en el camino.
	Estrategia de Kaizen	Concentrase en los clientes, realizar mejoras continuamente, reconocer abiertamente los problemas, promover la apertura, crear equipos de trabajo, manejar proyectos a través de equipos interfuncionales, nutrir los apropiados procesos de relaciones, desarrollar la autodisciplina, mantener informados a Todos los empleados y desarrollar a todos los empleados.
	Diagrama de Ishikawa	Es una forma cualitativa de describir un problema o un efecto, por medio de la definición de las causas que lo generan
	Modelos de gestión de calidad	La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

		Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
Técnicas estadísticas	Proyección de la compra	Es el procedimiento que consiste en tomar como referencia ciertas compras hechas durante un periodo determinado, a partir de los gastos relacionados en ese periodo.
Técnicas de seminario	Formulación de proyectos	La formulación es la etapa centrada en el diseño de las distintas opciones del proyecto, lo que significa sistematizar, un conjunto de posibilidades técnicamente viables, para alcanzar los objetivos y solucionar el problema que motivó su inicio.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

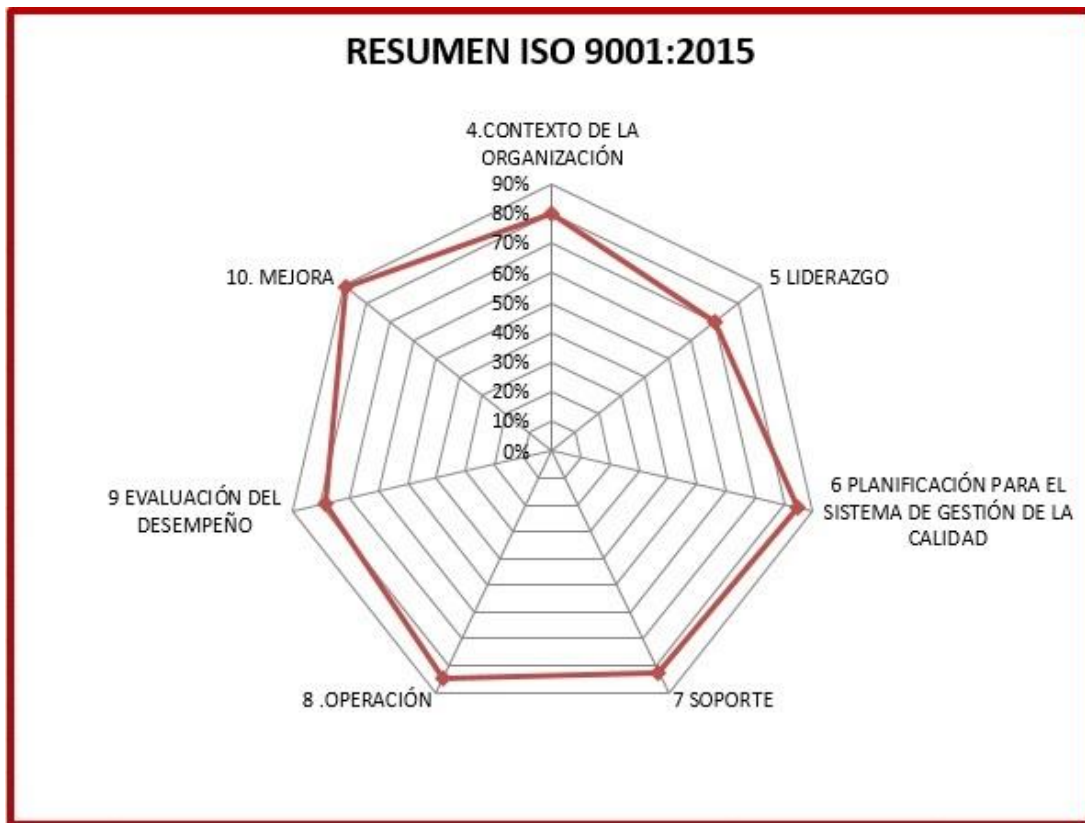
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

A continuación, se plasma el desarrollo de los objetivos para el cumplimiento del proyecto.

7.1. Realizar un diagnóstico de los procedimientos del proceso de compras de la Clínica de la Mujer S.A.

Usando como principio la mejora continua; ISO 9001:2015. Se realizó un diagnóstico a la Clínica de la Mujer S.A. sobre su gestión documental para conocer los documentos que se estaban implementando en el área de compras, se realizó una revisión en el Portal de Calidad de la IPS en búsqueda de documentos del área de compras que allí estuviesen publicados, el cual nos arrojó solo un documento publicado de esta área y cuatro formatos que son implementados actualmente, igualmente se buscó en la carpeta de gestión de la calidad, carpeta de documentos del sistema integrado en el cual se hallaron documentos por actualizar.

Figura 4. Resumen ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

1. Consulta con el jefe del Área de Compras:

Inicialmente se solicitó una entrevista con el jefe del área de compras quien lleva más de diez años trabajando en la institución en la que se consultó los procedimientos que se llevan a cabo y que responsabilidades tiene cada personal interviene en el proceso de compras, de manera que fue de suma importancia su contextualización para dar paso a un reporte real sobre la situación del área.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

2. Se pidió una cita con el Coordinador de recursos físicos:

Seguidamente al saber que dos áreas se encargan de las compras de los insumos de la institución, inmediatamente se consultó con el Coordinador de Recursos Físicos, quien en su relato expresó que ellos tienen la responsabilidad de realizar las compras de los bienes tangibles de la empresa, por otro lado, las falencias que se presentan debido que se manejan diferentes formas de llegar a los proveedores.

3. Se consultaron los documentos implementados y programa donde se manejan los requerimientos:

Por último, se miraron a detalle los documentos implementados que cada área maneja con respecto a manejo y actualización de proveedores, créditos, parámetros a considerar dentro de la compra, programa que arroja los requerimientos de la empresa y chequeo en los stocks de las bodegas de almacén y farmacia, con el fin de analizar cada componente y consideraciones a tener en cuenta, buscando un equilibrio o falencia al momento de trabajar en sinergia.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

INFORME

La Clínica de la Mujer S.A. es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), que busca mejorar la calidad de las personas que acuden a ella, cuenta con alrededor de varias sucursales en el país y actualmente es una institución destacada por preservar en primera instancia la salud de la mujer y el recién nacido, es una empresa auto sostenible, sin embargo la clínica ha presentado varios atrasos en el proceso de compras en cuanto a la logística y proyecciones de la compra, el inventario no es controlado y dos áreas se encargan de dar salida el dinero referente a las adquisiciones, por ende, los procesos no se encuentran estandarizados la poca organización, desvíos de dinero y los tiempos de respuestas en ocasiones se hacen extensos, por otro lado al no tener el mismo portafolio de proveedores en el área de recursos físicos se omiten varios parámetros ya establecidos en los formatos que se manejan con respecto a proveedores, generando en gran medida que la selección de estos no sea optima y ocasione incumplimientos al momento de despacho de la mercancía o existentes en el insumo a entregar.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Figura 5. Formato Hoja de Vida de Proveedores.

	FORMATO HOJA DE VIDA DE PROVEEDORES	Código: FR-COM-001-01 Fecha de Emisión: 28-11-2014 Versión: 001 Fecha de Actualización: 19-10-2018		FORMATO HOJA DE VIDA DE PROVEEDORES	Código: FR-COM-001-01 Fecha de Emisión: 28-11-2014 Versión: 001 Fecha de Actualización: 19-10-2018
---	--	--	---	--	--

INFORMACION GENERAL												
Nombre del Proveedor	R.U.T.											
Representante Legal	I.D.											
Dirección Empresa	Ciudad											
Teléfono	Fax											
Página Web	e-mail											
Suorcales	Tiempo Despacho											
PRODUCTOS												
(En caso necesario se adjunta el Listado de Productos)												
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO		PROVEEDOR UNICO										
SI ☐	NO ☐	SI ☐	NO ☐									
Nombre del contacto :												
RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO		CREDITO										
SI ☐	NO ☐	SI ☐	NO ☐									
DESCUENTO POR PAGO PRONTO		Número de Días										
SI ☐	NO ☐	% De Descuento	Otro %									
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="164 1102 521 1129">Cuentan con algun SISTEMA DE GESTION?</td> <td data-bbox="521 1102 789 1129">SI ☐</td> <td data-bbox="789 1102 821 1129">NO ☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="164 1129 521 1157">CUAL?</td> <td data-bbox="521 1129 789 1157">ISO 9001:2015 ☐</td> <td data-bbox="789 1129 821 1157">ISO 14001:2015 ☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="521 1157 789 1184">ISO 45001:2018 ☐</td> <td data-bbox="789 1157 821 1184">ISO 27001:2017 ☐</td> </tr> </table>				Cuentan con algun SISTEMA DE GESTION?	SI ☐	NO ☐	CUAL?	ISO 9001:2015 ☐	ISO 14001:2015 ☐		ISO 45001:2018 ☐	ISO 27001:2017 ☐
Cuentan con algun SISTEMA DE GESTION?	SI ☐	NO ☐										
CUAL?	ISO 9001:2015 ☐	ISO 14001:2015 ☐										
	ISO 45001:2018 ☐	ISO 27001:2017 ☐										
PRINCIPALES REFERENCIAS COMERCIALES												

OBSERVACIONES	
RECUADRO DE REVISION	
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA:	
CARGO:	
FIRMA:	

Fuente: Tomado del Portal de Calidad de la clínica de la mujer S.A.

En la figura anterior se puede apreciar el FR-COM-001-01 Formato Hoja de Vida de Proveedores, de actualización que maneja la clínica en cuanto a la selección de proveedores y los requisitos que se solicitan para cumplir con los estándares descritos, son de mucha importancia para tener una proyección en cuanto a despacho, precio, calidad y tiempo de entrega. De modo que se hace necesario que solo un área maneje las compras, presentando de esta forma una organización más precisa y manejo del dinero.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Figura 6. Formato de Selección y Evaluación de Proveedores.

	FORMATO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CODIGO: FR-COM-001-03		
		FECHA DE EMISION: 28-11-2014		
		VERSION: 002		
		FECHA DE ACTUALIZACION: 17-01-2020		
Fecha de Evaluación: _____ Responsable de la Evaluación: _____ PROVEEDOR: _____ NIT: _____ REPRESENTANTE LEGAL: _____ CONTACTO: _____ TELÉFONO: _____				
PROCESO DE SELECCIÓN				
No.	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
TOTAL (Puntaje de Evaluación y Selección)				

Fuente: Tomado del Portal de Calidad de la clínica de la mujer S.A.

En la figura anterior se puede apreciar el FR-COM-001-03 Formato Hoja de Selección y Evaluación de Proveedores, este formato es utilizado por el coordinador del área de compras

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

para realizar la selección de proveedores, teniendo en cuenta todos los parámetros del mismo para así realizar una selección del proveedor que más se ajuste a las necesidades de la IPS, permitiendo cumplir con los principios de transparencia, ética, entre otros, establecidos en la Política de Compras.

Figura 7. Sistema Institucional.



Fuente: Tomado de Hosvital-His financiero.

Hosvital-His Financiero es el sistema institucional que es utilizado en la Clínica de la Mujer S.A. para realizar todos los procesos administrativos y financieros de la IPS, para el área de Compras este es el programa que arroja toda la información del inventario, como: cantidades de insumos adquirir, los consumos, cantidades que se tienen en stock.

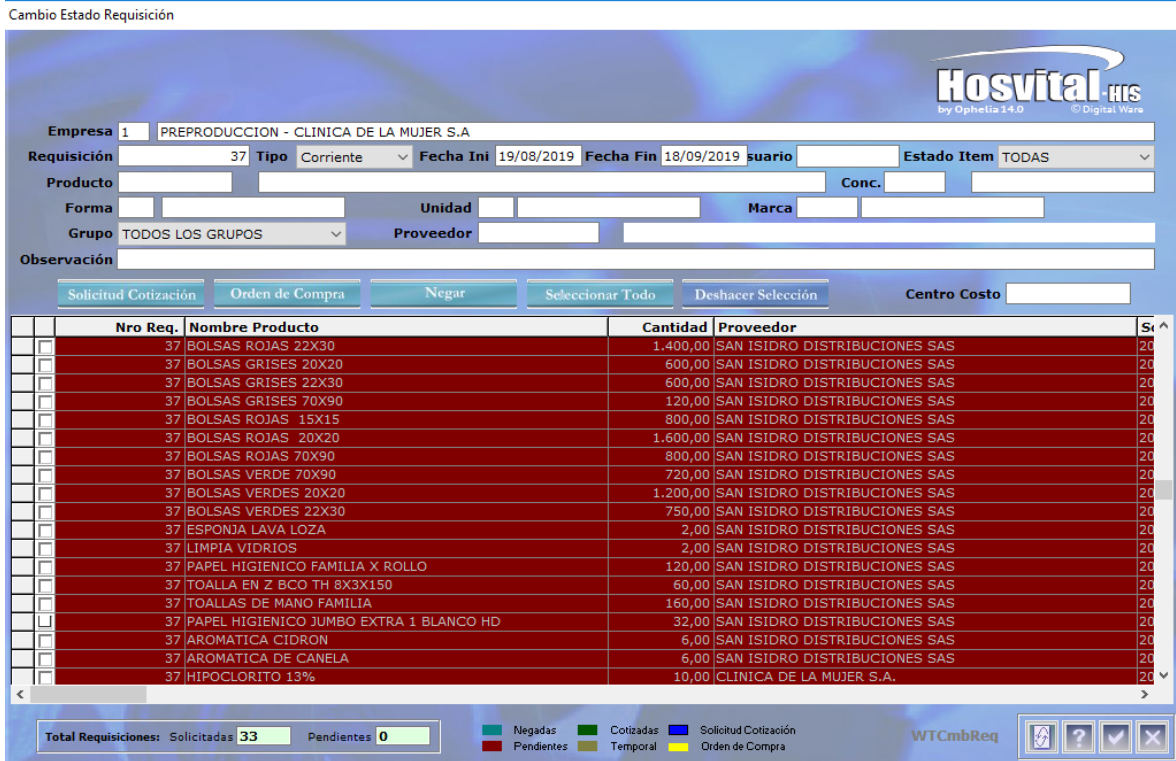
	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

A su vez, en el Hosvital-His Financiero es el sistema que se utiliza como herramienta por el área de Compras para la elaboración de las Órdenes de Compras de bienes y servicios.

Para las últimas compras realizadas en la IPS se han presentado faltantes de algunos insumos de la institución, esto debido a que la proyección de la compra la cual se realiza a un mes, según fue estipulado en el M-COM-001 Manual Integral de Compras, no resulta muy veraz debido al incremento de la demanda que existe en el mercado a causa del nuevo virus Covid-19, ya que las compras se realizan teniendo en cuenta solo el mes anterior por lo que esto puede variar y se compra la misma cantidad comprada anteriormente, en el proceder se aprecia una falla ya que por lo menos la compra se debe proyectar con respecto a los tres meses anteriores arrojándonos un intervalo menor de error y un nivel de confianza de que las bodegas no se quedarán sin existencias y toque realizar compras nuevamente como ha dado en varias ocasiones, esto se aprecia en la imagen a continuación presentada.

Figura 7

Cambio Estado Requisición



Hosvital-His
by Ophelia 14.0 © Digital Ware

Empresa 1 PREPRODUCCION - CLINICA DE LA MUJER S.A.

Requisición 37 Tipo Corriente Fecha Ini 19/08/2019 Fecha Fin 18/09/2019 Usuario Estado Item TODAS

Producto Forma Unidad Marca

Grupo TODOS LOS GRUPOS Proveedor

Observación

Solicitud Cotización Orden de Compra Negar Seleccionar Todo Deshacer Selección Centro Costo

Nro Req.	Nombre Producto	Cantidad	Proveedor	St
37	BOLSAS ROJAS 22X30	1.400,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS GRISES 20X20	600,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS GRISES 22X30	600,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS GRISES 70X90	120,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS ROJAS 15X15	800,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS ROJAS 20X20	1.600,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS ROJAS 70X90	800,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS VERDE 70X90	720,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS VERDES 20X20	1.200,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	BOLSAS VERDES 22X30	750,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	ESPONJA LAVA LOZA	2,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	LIMPIA VIDRIOS	2,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	PAPEL HIGIENICO FAMILIA X ROLLO	120,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	TOALLA EN Z BCO TH 8X3X150	60,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	TOALLAS DE MANO FAMILIA	160,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	PAPEL HIGIENICO JUMBO EXTRA 1 BLANCO HD	32,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	AROMATICA CIDRON	6,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	AROMATICA DE CANELA	6,00	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES SAS	20
37	HIPOCLORITO 13%	10,00	CLINICA DE LA MUJER S.A.	20

Total Requisiciones: Solicitadas 33 Pendientes 0

☐ Negadas ☐ Cotizadas ☐ Solicitud Cotización
☐ Pendientes ☐ Temporal ☐ Orden de Compra

WTCmbReq

Fuente: Tomado de Hosvital-His financiero.

De lo anteriormente expuesto se evidencia una imagen del sistema institucional Hosvital-His Financiero, el cual arroja las cantidades que se tienen de cada referencia, en caso de presentar faltantes este indicara cantidad cero.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

7.2 Identificar y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de compras de la Clínica.

1. Consultar la norma ISO 9001: 2015 de sistemas de gestión de calidad:

Para poder documentar los procedimientos que se realizan en el área de compras de la Clínica de la Mujer, lo primero que se hizo fue indagar en la norma de calidad anteriormente mencionada, la manera correcta de documentar los procedimientos y que procesos se podían tener en cuenta para esta documentación, con esto se logra manejar de forma precisa los pasos a seguir los cuales fueron fundamentales para obtener como resultado el documento M-COM-001 Manual Integral de Compras, que cumpliera con el objetivo de estandarizar el área de Compras y que estos cumplieran con la norma.

2. Consultar el programa Hosvital-His para ver los procesos que llevan a cabo las áreas que manejan las compras en la institución:

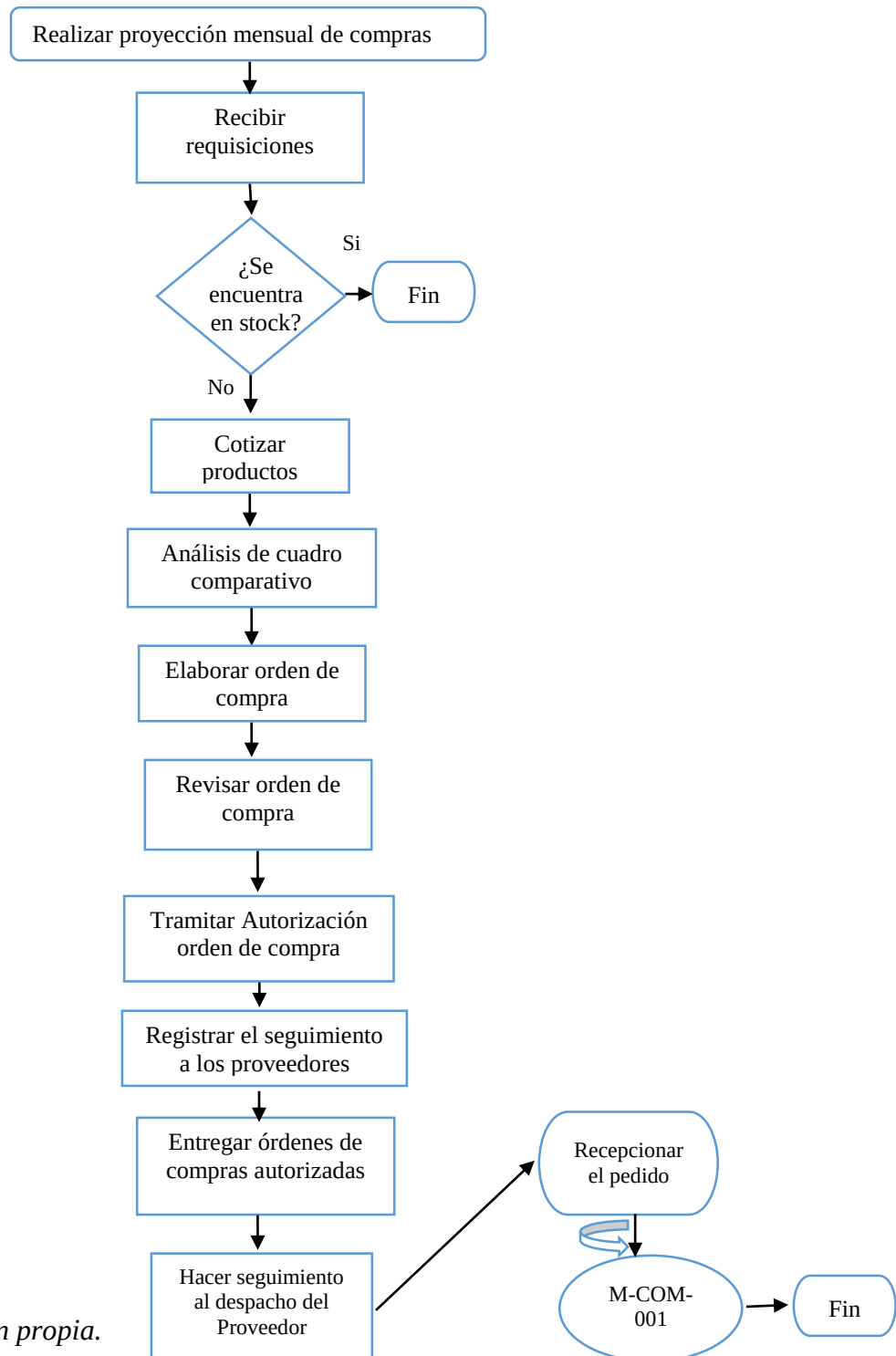
Teniendo en cuenta que las compras se realizan por dos áreas de la institución, se analizó detalladamente cada proceder y la forma de darle respuesta a las solicitudes o necesidades que iban surgiendo a diario, se consultó el sistema para ver si nos arrojaba algunos reportes de cada paso a seguir en el momento de darle ingreso o salida a algún material y por ultimo cada existencia de almacén.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

3. Flujograma:

En el flujograma que se presenta a continuación se englobaron algunas actividades fundamentales en el proceso, sin embargo, se empleó cada proceso importante teniendo en cuenta las tareas que realiza cada área para la realización efectiva de todo el proceso de compras y que de cada uno se puede obtener un archivo que soporte cada dato suministrado ya sea en proveedores, gastos y material en almacén que de alguna forma se puedan estudiar y tener como proyecciones para el área.

Esquema 1. Flujograma del proceso de compras.



Fuente: Elaboración propia.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

7.3. Caracterizar los procesos del área de compras.

1. Consulta sobre la caracterización de los procesos:

En primera instancia se indagó sobre la caracterización de los procesos, teniendo como referencia la norma ISO 9001: 2015 de calidad para establecer los parámetros a tener en cuenta dentro de la institución y que al momento de realizar tal caracterización se pueda tener claridad con respecto al manejo y los grupos de interés que se relacionan directamente con el área de compras.

2. Implementación de la caracterización según la experiencia:

Una vez clara la forma de proceder del área de Compras, se decidió tener en cuenta la experiencia relacionada en la clínica hasta el momento y la forma en que se da respuesta a las solicitudes de cada área, por otro lado incluyendo lo aprendido en la universidad, de tal forma que se pudo tomar como base la norma de calidad y así plasmarlo en el proceso, se tuvieron en cuenta principalmente las áreas involucradas con el área de compras para que no se viera afectada de alguna forma la adquisiciones de los insumos, todo esto siguiendo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

3. Caracterización de procesos:

Finalmente se tuvieron en cuenta los 7 procesos esenciales que forman parte del departamento de compras y que necesitan trabajar con sinergia para que se opere de forma óptima, reduciendo tiempos y dándole una perspectiva a cada trabajador de cómo funciona el departamento y las características que se deben tener en cuenta al momento de solicitar algo.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Figura 8.

IDENTIFICACION DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO : Compras		TIPOLOGIA : Apoyo			
RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Coordinador de compras	ALCANCE: aplica para todas las adquisiciones que se realicen en el area de compras de la Clinica de la Mujer S.A.				
OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar el suministro oportuno de materiales, insumos o servicios para el desarrollo de las actividades de la Empresa Clinica de la Mujer S.A.					
	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE COMPRAS				
	Tpo de documento: Formato				
	CODIGO				
Fecha de Elaboracion : 11-05-2021		Versión :01			
DESCRIPCION DEL PROCESO					
El proceso de compras surge apartir de la necesidad de cada dependencia que integran la empresa, cubriendo todos aquellos materiales con los que se hace posible trabajar y brindar aquellos servicios que ofrecen al publico, de esta forma se generan las ordenes de compra o servicio que son ofrecidos por fuentes externas necesarios para el desarrollo de la organizacion cumpliendo de esta forma con las características necesarias para un crecimiento efectivo.					
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES- NORMAS APLICAR			
HUMANOS	2 Profesonales Jefe y Auxiliar de compras.	Decreto 1510 de compras, Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011			
TECNOLOGICOS	Software Hosvital-HIS e Internet Ilimitado				
		REQUISITOS ISO 9001 y NTCGP 1000			
		Requisitos Generales: 4.1, Provision de recursos : 6.1, Mejora Continua: 8.5			
INDICADORES					
DIRECTRIZ	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMUMA	META	FRECUENCIA
Cumplir con los requerimientos necesarios para dar respuesta a los procesos utilizando diversos medios para realizar de manera eficiente los objetivos de la organización y el departamento de compras aplicando el sistema de gestion de calidad.	Iniciar una mejora continua en los procesos del departamento de compras.	Calidad De Ordenes De Compras Generadas	(OC Generadas/Total OC)*100	100%	Mensual
	Aumentar el tiempo de respuesta, entrega de material reduciendo costos.	Certificacion y Desempeño Del Proveedor	(Clidad De Proveedores/ Total de Proveedores)*100	100%	Trimestral
	Cumplir de forma eficaz con lo solicitado por las áreas de la organización.	Cumplimiento Del Plan de Compras de Bienes y Servicios	(Plan DeCompras Programado / Plan De Compras Ejecutado)* 100	100%	Mensual

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

PROCESO	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
GESTIÓN HUMANA	Personal competente y capacitación	V	Cumplimiento del proceso debidamente	Informe sobre cumplimiento de metas	Gestión de la Información
CREACION DE ARTICULOS	Ampliación de portafolio en el sistema según las necesidades que vayan surgiendo la empresa como • Bolsas • Equipos de oficina • Medicamentos	V	Consultar el artículo en el sistema y su referencia para ver si ya está creado.	Creación de los artículos y se ubican según grupos o centros de costo correspondiente.	Artículo registrado
SOLICITUDES DE COMPRA	Las demás áreas de la clínica informan al área de compras sobre las solicitudes de material o medicamentos para cada una de sus dependencias como elementos de insumos en almacén, compra de equipos biomédicos entre otros.	A	Consultar material existente en bodega y solicitar aprobación a gerencia para hacer la compra.	Orden de Compra	Área de compras.
PROVEEDOR	Información del proveedor • Rut de la empresa • Cámara de comercio.	H	Creación en el sistema y elaboración de convenios.	Contratos	Gestion humana
GENERAR ORDEN DE COMPRA	Proyección de la compra	P	Elaboración del plan de compras hecho por el área.	Aprobación de la orden y envío al proveedor elegido	Gerencia
CONTABILIDAD	Envío orden de compra aprobada	P	Montar programación de pago a proveedores	Soporte de pago	Proveedores
ALMACEN	Entrada de insumo a su respectivo destino	V	Consultar en el sistema si el material está en su respectiva Almacén	Descarga de información actual en el sistema	Área de Inventario

DOCUMENTOS RELACIONADOS: Solicitud de compra, Comparativos de cotización, Solicitud de aprobación, Ordenes de compra, aprobación de la compra, Soportes de pago y Entrada de Mercancía

Elaboró	Revisó	Aprobó
ROSA MAESTRE LIDER DEL PROCESO	JORGE MARIO ORTIZ JEFE DEL ARÉA	EMILIO ARAOS REPRESENTANTE LEGAL

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

7.4. Creación del manual integral de compra y política de compras

12.1. Datos básicos de un manual Integral de compras:

Principalmente para la creación del M-COM-001 Manual Integral de Compras se consultó con el jefe del área de compras si contaban con una especie de guía que estuviera estipula de forma física para así observar lo que se tenía y de esta forma actualizarlo, luego se tomó como fuente principal aquellas características de debe llevar un manual de procedimientos, consultando con diferentes fuentes vía web.

12.2. Consulta sobre las políticas de compras:

En cuanto a la creación de las políticas de compras, se consultaron diferentes fuentes que fueron fundamentales para la realización de cada política, principalmente se tomó como referencia la norma ISO 9001:2015 de calidad, enfoques de la clínica en calidad de su servicio y forma de dar manejo a las diversas situaciones que se presentan, interacción con los principales grupos de interés así como los pilares básicos indispensables que debe tener cada organización para que exista una buena gestión empresarial y funcione de manera óptima.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

12.3. Escoger las palabras claves para el entendimiento de cada creación:

Una vez establecido los conceptos de lo que debe llevar un Manual Integral de Compras y Política de Compras, se procedió a escoger las palabras claves que deben llevar cada uno, aportando información veraz y entendible para las demás áreas de la clínica, de esta forma se hizo sencillo plasmarlo y entenderlo debido a que son palabras coloquiales utilizadas en la práctica.

12.4. Creación del Manual Integral de Compras:

En la aplicación del M-COM-001 Manual Integral del área de compras, se tuvieron en cuenta pasos claves que no son llevados a cabo en la actualidad en la clínica, al momento de proceder por parte de las demás áreas, este manual va dirigido al área de compras y en especialmente a aquellas áreas de la clínica que realizan solicitudes de insumos diarios sin realizar el debido procesos para el requerimiento de productos o servicios que tiene establecida el área de compras, el objetivo es claro y las funciones otorgadas en el manual para cada participante involucrado desde la logística, compras hasta el inventario de los insumos con que se cuentan, que son necesarios para lograr una efectividad en las compras y los tiempos de respuesta. Con esto se logra tener una estrategia donde se mejoren los tiempos, stocks y proyecciones de compras de modo que cada involucrado

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	--	---

en el área tenga clara sus responsabilidades, donde se pueda trabajar en sinergia y se vea reflejado en la institución.

12.5. Creación de principios de calidad

En la creación de las políticas de compras, se tuvo en cuenta aquellas políticas especiales que rigen la clínica y sus principios, que siempre buscan brindar el mejor servicio a sus clientes, de modo que la parte interna trabaje bajo estándares de cumplimiento de la norma para que sigan brindando el mejor servicio y que la parte administrativa pueda trabajar en conjunto, de modo que vayan ligados a los principios de calidad, enfoque en el cliente, liderazgo y principalmente personas comprometida en institución.

8. CRONOGRAMA:

En el siguiente cronograma se muestran los tiempos necesarios para llevar a cabo cada actividad para que se cumplan los objetivos del proyecto.

Figura 9. Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA SEMANAL EN DETALLE DE LA INTERVENCIÓN																												
ETAPA	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	ENTREGABLE PROPUESTO	ENERO		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
				3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1. REALIZAR UN DIAGNOSTICO EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.	Conocer el proceso de compras llevado acabo	Conocer el estado actual del área de compras de la Clínica y su funcionamiento	Documento en Word, presentación de un informe detallado sobre el estado y las inconsistencias presentadas.																									
	Visitar las dos áreas que manejan las compras																											
	Entrevistar al jefe de compras y coordinador de recursos físicos																											
2. IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE FORMAN PARTE DEL PROCESO DE COMPRAS DE LA EMPRESA.	Realizar un seguimiento a los involucrados en el área	Identificar todos los procesos de compras que se pueden documentar para tener una proyección del área a medida que pase el tiempo	Flujograma donde se aprecia cada documento utilizado para realizar las compras en el área los cuales se van a documentar.																									
	Revisión del sistema y documentación																											
	Revisión detallada del manejo que se le dan a los formatos e información de los datos																											
3. CARACTERIZAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.	Realizar un estudio previo sobre la caracterización de procesos	Mejorar de manera significativa los procedimientos llevados a cabo, teniendo una mejor organización y optimizando las tareas a	Documento donde se tienen en cuenta los tiempos, responsables de cada área, alcance, objetivo, indicadores y líder del proceso.																									
	Aplicar los requerimientos descritos en la norma de calidad																											
	Detallar los departamentos que estén involucrados directamente con el																											
4. CREACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD.	Conocimientos sobre la aplicación de manuales de operaciones	Tener un manual y políticas que sirvan de guía para la persona que entre en el área de tal forma que los procesos no se vean afectados.	Manual de operaciones donde se aprecia el paso a paso y políticas de calidad plasmadas para acatar al momento de realizar los procedimientos.																									
	Diseñar el paso a paso de cada procedimiento																											
	Socializar los documentos realizados que sirvan de base y se cumplan a cabalidad																											

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

Finalmente, después de analizar de forma detallada como se lleva a cabo los procedimientos en el área de calidad y compras, la manera en que la institución da respuesta a los procedimientos de cada área puedo concluir que:

Estas prácticas me permitieron fortalecer los conocimientos adquiridos en la universidad, así como poner en práctica cada clase dictada por los docentes y técnicas que fueron útiles en la pre-practica, enfrentar el mundo laboral y ampliar la perspectiva de este, ser parte de una empresa tan centralizada como la Clínica de la Mujer y a responder con asertividad cada situación que se pudiera presentar en la IPS.

Por otro lado, aprender más de la calidad en las clínicas y que de alguna forma todas las áreas de una institución están directamente enlazadas para que la empresa pueda funcionar de la mejor manera, el conocer las demás áreas de la empresa y lo fundamental que es el trabajo en equipo, así como la importancia que tiene el sector salud en la sociedad.

En el cargo de calidad tuve la oportunidad de ir más allá de mi cargo, logrando crear el manual integral de compras, que será implementado, permitiendo a todas las áreas que conforman la clínica, regirse por los procesos ahí mencionados aportándoles eficiencia a la hora de la adquisición de algún producto o servicio. Logrando por otro lado apoyar a los futuros practicantes y nuevos empleados del área con una guía fundamental que les permita trabajar en sinergia logrando fortalecer en gran medida el proceso de compras de la Clínica.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

Finalmente agradezco a las personas que hicieron parte de este proceso y que me apoyaron desde el primer instante durante el desarrollo de mi proyecto en especial a mi tutora empresarial Elena Teherán Laguna, a mi equipo de trabajo y al Ingeniero Jorge Pinzón por su acompañamiento durante este tiempo, así como a la (DIPRO) por ser la parte fundamental para la realización de las practicas dentro de esta institución que me permitió crecer personal y profesionalmente.

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

10. BIBLIOGRAFÍA

- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Flesler Daniel (2009). Cómo implementar un proceso de compras. Recuperado por: <http://www.evaluandoerp.com/como-implementar-un-proceso-de-compras/>
- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. del C., & Flórez Lizcano, C. I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Revista Universidad Y Empresa*, 16(27), 157-205. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001)*

	MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.	
---	---	---

ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	M-COM-001 Manual Integral de Compras
2	P-GER-004 Política de Compras.
3	Evidencias fotográficas.



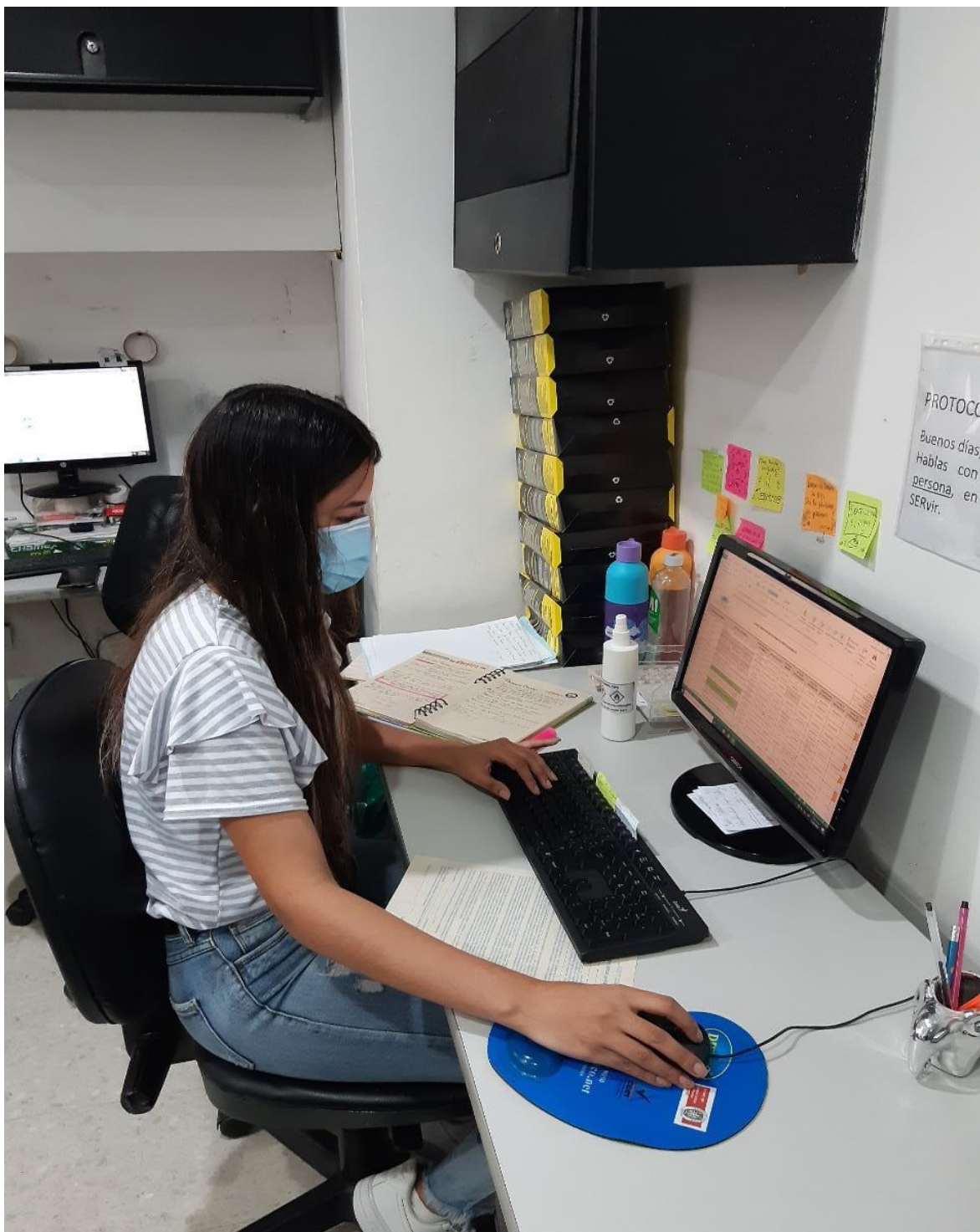
**MEJORA EN EL PROCESO DE
COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA
MUJER S.A.**



ANEXOS



MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.



Anexo N°3. Puesto de trabajo durante periodo de prácticas.



MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.



Anexo N° 3.1. Reunión con Coordinador del área de Compras



MEJORA EN EL PROCESO DE COMPRAS DE LA CLÍNICA DE LA MUJER S.A.



Anexo N°3.2. Reunión con Auxiliar de Recursos Físicos para conocer el paso a paso del proceso de compras realizado por esta área.