



**UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL CUCUTA**



RESUMEN – PROYECTO DE GRADO

AUTOR	BIANCA VANESSA RODRÍGUEZ LEAL
FACULTAD	DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS	INGENIERÍA INDUSTRIAL
DIRECTOR	JOSÉ CORONEL
TITULO	PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DEL ESTUDIO DE CRÉDITO PERSONAL CON EL FIN DE INCREMENTAR LAS VENTAS DE ODONTOCUCUTA CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001:2000

En la actualidad los esfuerzos de las organizaciones están dirigidos a identificar los requerimientos o necesidades específicas de los clientes sin pasar por alto la producción y comercialización de sus productos y/o servicios en el mercado.

Por lo anterior, ODONTOCUCUTA S.A.; decidió planificar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2000, la cual logre proveer los mecanismos para desarrollar de una manera consecuente un proceso de mejora continua, que pueda afrontar sus debilidades con la conclusión de fortalecerlas y formarse mejor dentro de un mercado cada vez más competitivo.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 53 PLANOS _____ ILUSTRACIONES _____ CD-ROM 1

**PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DEL
ESTUDIO DE CRÉDITO PERSONAL CON EL FIN DE INCREMENTAR LAS
VENTAS DE ODONTOCUCUTA CON BASE EN LA NORMA NTC ISO
9001:2000**

BIANCA VANESSA RODRÍGUEZ LEAL

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**

**PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DEL
ESTUDIO DE CRÉDITO PERSONAL CON EL FIN DE INCREMENTAR LAS
VENTAS DE ODONTOCUCUTA CON BASE EN LA NORMA NTC ISO
9001:2000**

BIANCA VANESSA RODRÍGUEZ LEAL

**Trabajo de grado en modalidad de pasantía presentado como requisito para
optar al título de Ingeniero Industrial**

**Director:
JOSÉ CORONEL
Administrador**

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. EL PROBLEMA	11
1.1 TITULO	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 JUSTIFICACIÓN	12
1.4.1 Razón de ser del proyecto	12
1.4.2 Justificación de carácter conceptual	12
1.4.3 Justificación de carácter metodológico	13
1.4.4 Justificación de carácter prospectivo	13

1.4.5 A nivel de la empresa	13
1.4.6 A nivel de la sociedad	13
2. MARCO REFERENCIAL	14
2.1 ANTECEDENTES	14
2.2 MARCO CONCEPTUAL	14
2.3 MARCO CONTEXTUAL	17
2.3.1 Marco geográfico	17
2.3.2 Marco demográfico	17
2.3.3 Marco situacional	19
2.4 MARCO LEGAL	20
2.5 BASES TEÓRICAS	20
2.5.1 Información de la empresa	20
2.5.2 Introducción de la empresa	21
2.5.3 Reseña histórica	21
2.5.4 Misión	23

2.5.5 Visión	23
2.5.6 Política de calidad	23
2.5.7 Objetivos de calidad	24
3. DISEÑO METODOLÓGICO	26
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 MÉTODO	26
3.3.1 Fuentes primarias	26
3.3.2. Fuentes secundarias	26
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	27
3.5 DESARROLLO DE LA PRACTICA	27
3.5.1 Identificación de los procesos	27
3.5.2. Reunión con los directivos de ODONTOCUCUTA S.A.	28
3.5.3 Asignación de los procesos a documentar con los pasantes	29
3.5.4 Presentación de los pasantes ante los funcionarios de ODONTOCUCUTA S.A.	29
3.5.5 Elaboración de la documentación	29

3.5.6 Inicios para una implementación	30
4. RECURSOS DISPONIBLES	31
4.1 RECURSOS MATERIALES	31
4.1 RECURSOS FINANCIEROS	31
4.2 RECURSOS HUMANOS	31
5. CONCLUSIONES	32
6. RECOMENDACIONES	33
7. BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS	36

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Sedes de Odontocucuta	17

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	37
Anexo B. Encuesta 2	41
Anexo C. Resultado de encuestas	42
Anexo D. Análisis Estadístico	48
Anexo E. Estudio de crédito personal	60
Anexo G. Pagare	73

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los esfuerzos de las organizaciones están dirigidos a identificar los requerimientos o necesidades específicas de los clientes sin pasar por alto la producción y comercialización de sus productos y/o servicios en el mercado.

Debido a las constantes fluctuaciones del mercado las necesidades por atender son cada vez mayores y las organizaciones deben estar en capacidad de generar nuevos servicios que logren satisfacer las necesidades de los clientes. Ante esta situación, las empresas se han vuelto más flexibles en lo que respecta a su misión y visión, donde el eje central es el cliente y sus expectativas.

El creciente uso de los Sistemas de Gestión de Calidad, ha producido un aumento en la necesidad de certificar sus procesos, actividades y servicios tanto de las Entidades Odontológicas como de cualquier empresa Comercial e Industrial con el fin de ofrecer nuevos y mejores servicios que satisfagan las exigencias de los clientes y además que puedan funcionar adecuadamente.

La utilización de la presente Norma, facilitará la cooperación entre ODONTOCUCUTA S.A., sus clientes y proveedores, todo esto con el objeto de aportar en el intercambio de información, experiencia y por consiguiente en la armonización de normas y procedimientos.

1. EL PROBLEMA

1.1 TITULO

PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DEL ESTUDIO DE CRÉDITO PERSONAL CON EL FIN DE INCREMENTAR LAS VENTAS DE ODONTOCUCUTA CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001:2000

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la nueva visión Odontológica ODONTOCUCUTA enmarcado en las exigencias actuales del mercado se puede observar que muchos de sus procesos no se encuentran dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, influyendo de este modo el lucro de la empresa; parte de este problema se da debido a la organización tanto en los aspectos económicos, administrativos, como organizacionales, ya que no existe ninguna muestra de documentos que puedan suministrar la información al personal de la manera más organizada de efectuar los procesos, haciendo que el personal lo haga de acuerdo con lo que ellos crean conveniente.

ODONTOCUCUTA S.A. decidió planificar, documentar e implementar la línea de estudio de crédito personal con el fin de incrementar las ventas, incluido en el sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2000; la cual logre proveer los mecanismos para desarrollar de una manera consecuente un proceso de mejora continua, que pueda afrontar sus debilidades con la conclusión de fortalecerlas e involucrarse mejor dentro del mercado cada vez mas competitivo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Que impacto generaría en ODONTOCUCUTA S.A.. la ausencia de la planificación, implementación y documentación de la línea del estudio de crédito personal con el fin de incrementar las ventas?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Planificar, documentar e implementar la línea del estudio de crédito personal; con el fin de incrementar las ventas.

1.3.2 Objetivos específicos. Estudiar e interpretar los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000

- Conocer el funcionamiento de las actividades del manual de procesos operativos para la línea del estudio de crédito personal de ODONTOCUCUTA.
- Elaborar los documentos necesarios, con el fin de normalizar el proceso de la línea del estudio de crédito personal de ODONTOCUCUTA.
- Realizar el seguimiento y ajustes a la documentación, implementación y planificación de la línea del estudio de crédito personal con el fin de incrementar las ventas.
- Elaborar un análisis de la aceptación del proyecto en los clientes.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Razón de ser del proyecto. ODONTOCUCUTA S.A. conciente de su labor e importancia para el servicio de la población nortesantandereana y fronteriza se encuentra en constante búsqueda de mejoramiento, para así ser cada día una mejor entidad que este acorde con las demás instituciones del país y de la frontera, por este motivo necesita su capacidad de desempeño a nivel de gestión de sus eventos.

1.4.2 Justificación de carácter conceptual. Mediante el uso de las técnicas y metodologías de la administración, la eficiencia en las empresas y la productividad el buen manejo del tiempo y el desarrollo organizacional vamos a aplicarlas para el buen funcionamiento y desempeño de la entidad.

1.4.3 Justificación de carácter metodológico. La elaboración de la presente propuesta de la documentación, implementación y planificación de un nuevo proceso nos permitirá aplicar alguno de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Ingeniería Industrial.

1.4.4 Justificación de carácter prospectivo. Este nuevo sistema de planificar, documentar e implementar la línea del estudio de crédito personal nos permitirá agilizar los procesos que son necesarios para la elaboración del proyecto, esto conlleva a que los clientes y/o usuarios van a contar con un crédito personal, y así aplicaremos de manera acertada la técnica de la productividad en ODONTOCUCUTA S.A.

1.4.5 A nivel de la empresa. Es indispensable que los empleados de ODONTOCUCUTA no sólo participen, sino además se involucren en este proceso, con el objeto de establecer las actividades en la forma como ellos consideran es la más adecuada para su desarrollo. De esta forma, se logra concientizar a los empleados acerca de la importancia y de los beneficios que trae la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo así mejores resultados por parte de ellos, por medio del cumplimiento oportuno de las actividades establecidas en los procedimientos.

Una vez alcanzados dichos resultados por parte del personal, se busca que el Sistema no sólo se quede en la certificación, si no que se generen en él una serie de cambios en donde se identifiquen sus debilidades para convertirlas en fortalezas, con el fin de poder optimizar el trabajo para hacerlo más eficiente y confiable.

1.4.6 A nivel de la sociedad. El elaborar la documentación en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, trae consigo muchos beneficios para los clientes, los trabajadores y demás partes interesadas, debido a que aumenta el nivel de confiabilidad en estas personas, generando en cada una de ellas una mejor calidad de vida.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

Es un acuerdo entre quien presta el servicio y quien lo recibe (el cliente) cuyo objetivo es establecer los mecanismos de operación, control y seguimiento a las diferentes actividades que deban realizarse, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios. Para ODONTOCUCUTA, son una herramienta que ayuda a los procesos proveedores y procesos clientes o usuarios a llegar a un consenso en términos del nivel de servicio requerido para sustentar las necesidades de ODONTOCUCUTA.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Acuerdos de niveles de servicio. Es un acuerdo entre quien presta el servicio y quien lo recibe (el cliente) cuyo objetivo es establecer los mecanismos de operación, control y seguimiento a las diferentes actividades que deban realizarse, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios. Para ODONTOCUCUTA, son una herramienta que ayuda a los procesos proveedores y procesos clientes o usuarios a llegar a un consenso en términos del nivel de servicio requerido para sustentar las necesidades de ODONTOCUCUTA.

Aseguramiento de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoria. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Características de calidad. Atributos o propiedades del servicio que son percibidos y tienen valor para el cliente. Estas características permiten evaluar el nivel de calidad del servicio.

Caracterización del servicio. Herramienta que especifica las variables del servicio con el propósito de planificar su control.

Certificación. Se refiere a la sanción que una autoridad técnica hace de acuerdo con la norma de un producto.

Cliente. Persona o proceso que recibe los servicios y define el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Competencia. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Especificación. Documento que establece los requisitos con los que un servicio debe estar conforme.

Expectativas. Requisitos que el cliente o que ODONTOCUCUTA desearían del servicio.

Mejora. Incrementa la eficacia y la eficiencia de la organización.

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Necesidades. Requisitos implícitos u obligatorios que el cliente o que ODONTOCUCUTA demandan del servicio.

No conformidad. Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.

Planificación de la calidad. Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Preservar. Proteger, resguardar los bienes de propiedad del cliente para evitar cualquier daño o pérdida.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proyecto. Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficiencia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio. Resultado de un proceso que genera beneficios directos para los procesos clientes o usuarios.

Las siguientes son algunas características de los servicios:

La propiedad (Se compran ideas, conceptos, usos, actividades, disponibilidad)

El contacto directo

La participación del cliente

Intangible

Simultáneamente producido y consumido

No puede ser almacenado

No protegido por patentes

Sistema de Gestión de Calidad. Conjunto de actividades orientadas a dirigir y controlar tanto la política como los objetivos establecidos por la empresa con el fin de elaborar productos de calidad.

Trazabilidad. Capacidad para reconstruir el historial del estado de la prestación de un servicio mediante una identificación registrada.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Marco geográfico. ODONTOCUCUTA se encuentra ubicado en la Avenida 3E # 13^a-07 Caobos Teléfono 5713966; Odontocucuta cuenta con las siguientes sedes:

Cuadro 1. Sedes de Odontocucuta

SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Odontocucuta Atalaya	Manzana M5 Lote 19 Primera Etapa	5788790 – 5788866
Odontocucuta Los Patios	Avenida 10 # 29-36 Patios Centro	5808080 – 5809261
Odontocucuta La Libertad	Avenida Principal # 15 ^a -08	5767187
Odontocucuta Pamplona	Carrera 7 # 4-104 Esquina	5683773

2.3.2 Marco demográfico. La empresa cuenta con los siguientes profesionales.

- Odontología General

Dr. Jaime Richard Quintero Cáceres
Dr. Pablo Marciales Santos
Dr. Martha Liliana Araque Sánchez
Dr. Liliana Peña
Dr. Yasmín Soraya Gutiérrez Montoya
Dr. Fredy Toscano Salcedo
Dr. Álvaro Romero
Dr. Luz Angélica Solano Ramírez
Dr. Omar Alexis Suárez Molina
Dr. Francisco Vélez Acero

- Estomatología

Dr. Yasmín Marciales Santos

- Implantología

Dr. Pedro Alfonso Amado Montoya
Dr. Manuel Alberto Granados Torres
Dr. Ricardo Hernández

- Ortodoncia

Dr. Néstor Eduardo Soto Conde
Dr. Claudia Cecilia Rivera Bayona
Dr. Manuel Palau Lázaro
Dr. Yamile Gómez Suárez
Dr. José Antonio Rozo Pérez
Dr. Adriana Botero Ramón
Dr. Adriana Patricia Barba Rueda

- Cirugía maxilofacial

Dr. Pedro Alfonso Amado Montoya
Dr. Manuel Alberto Granados Torres

- Endodoncia

Dr. Sergio Alberto Yáñez Ramírez
Dr. Enrique Yáñez Arenas
Dr. Zobeida Casanova Reales
Dr. Didianna Navas Caicedo

- Periodoncia

Dr. Maria Trinidad Diez Ramírez
Dr. Nidia Uribe Castillo
Dr. Javier Ricardo Hernández

- Rehabilitación oral

Dr. Joaquín Amado Gutiérrez
Dr. Ismael Eduardo Vasco Ariza
Dr. Carlos Gustavo Mora Ruiz
Dr. German Enrique Pérez

- Odontopediatria

Dr. Joaquín Amado Montoya
Dr. Rocio Escalante
Dr. Sandra Parra Sarmiento
Dr. Isabel Beatriz Yáñez

2.3.3 Marco situacional. Debido a las exigencias del mercado y a una serie de acreditaciones con los que cuenta ODONTOCUCUTA a nivel Nacional, las

Directivas administrativas vieron la necesidad de incrementar cada vez la satisfacción de sus cliente; es por esto que decidieron planificar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el cual se estandarizara todo un proceso administrativo y así mejorar las condiciones de cada uno de sus usuarios.

2.4 MARCO LEGAL

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993.

El ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión, es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor; colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados internos y externos; la representación de todos los sectores involucrados en el proceso de normalización técnica está garantizada por los comités técnicos y por el periodo de consulta pública.

Las Normas Técnicas Colombianas NTC – ISO 9000:2000 (Segunda Actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo el 2000/12/15. La Universidad Libre – Seccional Cúcuta basa su Sistema de Gestión de Calidad en las siguientes normas y guías:

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Mejora Continua.

2.5 BASES TEÓRICAS

2.5.1 Información de la empresa. La identificación de la empresa es la siguiente:

Nombre: ODONTOCUCUTA

Dirección: Avenida 3E # 13^a-07

Teléfono: 5713966

Gerente: German Enrique Pérez Aranguren

Jefe de recursos humanos: Katherine Fuentes Mariño

Asesora de la empresa: katherine Fuentes Mariño

2.5.2 Introducción de la empresa. ODONTOCUCUTA S.A. desde su fundación se ha caracterizado por tener el liderazgo en la prestación de servicios odontológicos en la frontera Colombo – Venezolana, innovando a través de planes de servicios anuales que favorecen a todos los usuarios d diferentes niveles socio-económicos, motivos que marcan la diferencia con sus competidores, obteniendo un Good Will que le ha permitido establecer alianzas estratégicas con diferentes sectores de la economía binacional, redundando en el beneficio de sus accionistas, colaboradores, usuarios y la ciudad.

Preocupados por el bienestar de nuestros usuarios hemos querido brindarles un servicio integral en la salud oral con especialistas competentes y una tecnología adecuada para los mismos, asegurándoles de esta manera un servicio confiable soportado con un Sistema de Calidad que nos permita aumentar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.

ODONTOCUCUTA S.A. en su interés de alcanzar la excelencia en la prestación de sus servicios ha querido continuar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9000:2000 y extender nuestros servicios dando mayor cubrimiento de atención en la zona del sector de la Libertad.

2.5.3 Reseña histórica. En el mes de junio de 1992 y para darle forma real a una idea que por primera vez asociaría a Odontólogos de todo el país, en una empresa nacional que se llamo ODONTOSALUD y que tendría filiales en todos los departamentos, se reunieron en la ciudad de Cúcuta, un grupo de destacados

profesionales de diferentes especialidades de la salud oral, con el fin de formar una sociedad Anónima en la ciudad dedicada a la prestación de servicios integrales de odontología.

En la misma fecha se escogió el nombre de la sociedad, que en adelante sería ODONTOCUCUTA S.A. bajo la responsabilidad de la Junta Directiva y el Gerente, que tuvieron como misión representar a todo un grupo de profesionales accionistas para llevar a cabo este proyecto en común.

El 2 de Septiembre de 1992 se inauguró la primera clínica de nuestra empresa ODONTOCUCUTA S.A., en la sede de Los Caobos.

Desde el inicio se pensó siempre en prestar un servicio de excelente calidad que nos diferenciara con nuestros competidores y suplir al máximo las necesidades de nuestros clientes.

En marzo de 1996 se adquirió y adecuó una clínica filial de ODONTOCUCUTA S.A. en el populoso sector de Juan Atalaya, que continúa funcionando hoy en muy favorables condiciones.

Los planes de expansión siguen siendo política de la clínica y así mientras se mejoraba y posicionaba cada vez la clínica principal en el barrio Los Caobos, se inaugura en agosto de 1997 una sede en la ciudad de Pamplona, que hoy continúa en actividad y fortaleciéndose día a día.

Ante el crecimiento de la demanda a través de estos años se realizaron inversiones en la infraestructura y tecnología para mejorar así nuestra atención a los usuarios y llenar las expectativas de los mismos.

En junio del año 2001 y continuando con los planes de expansión se inaugura la sede del municipio de Los Patios que se convierte así en la tercera clínica satelital de ODONTOCUCUTA S.A. Así de esta manera cubrimos con nuestros servicios los diferentes puntos de la ciudad, por lo que nuestros clientes podrán recibir atención inmediata en cualquiera de ellas de acuerdo a sus necesidades.

Hoy en día ODONTOCUCUTA es la empresa de prestación de servicios odontológicos más sólida y mejor posicionada de la ciudad atendida por

excelentes profesionales de todas las especialidades con tecnología avanzada y equipamiento moderno en todas sus áreas.

Gracias a este posicionamiento se proyecta para inicios del 2006 la apertura de una nueva sede en el sector de la Libertad en la ciudad de Cúcuta, permitiendo de esta manera mayor cubrimiento en las necesidades de nuestros usuarios.

Servicios: Odontología general, Odontopediatria, Estomatología, Periodoncia, Cirugía oral, Implantología, Endodoncia, Rehabilitación oral, Ortodoncia.

Clientes: Población Colombo-Venezolana, Colaboradores de las empresas de la región, EPS, IPS, Aseguradoras, Policía Nacional de Colombia.

Requisitos Legales: Ley 10 DE 1962 (Reglamento en el ejercicio odontológico), Ley 35 Código de ética, Ley 100 Salud, Decreto 2309 Sistema Obligatorio de Calidad en la atención de salud del sistema general de seguridad social, Resolución 1595 Manejo de historias clínicas, Resolución 1439 Sistema único de habilitación, Decreto 2676 de 2000 (Gestión integral de residuos hospitalarios del Ministerio del medio ambiente y salud).

Requisitos de los clientes: Cumplimiento de las citas, Atención por profesionales especializados, Atención del motivo de consulta.

Representante de la dirección: Se ha designado como representante de la direccional Jefe Administrativo y de Recursos Humanos, quien además tiene las responsabilidades de Coordinador de Calidad.

2.5.4 Misión. Ser la única clínica odontológica fronteriza que cuenta con una infraestructura, un recurso humano altamente calificado y una tecnología óptima para prestar servicios odontológicos integrales a nuestros usuarios.

2.5.5 Visión. Ser líderes en el servicio de salud oral obteniendo siempre solidez económica y rentabilidad social.

2.5.6 Política de calidad. Para nuestra organización lo más gratificante es la satisfacción de nuestros usuarios brindándoles un servicio oportuno e integral en salud oral bajo los requisitos de ley, con un recurso humano competente,

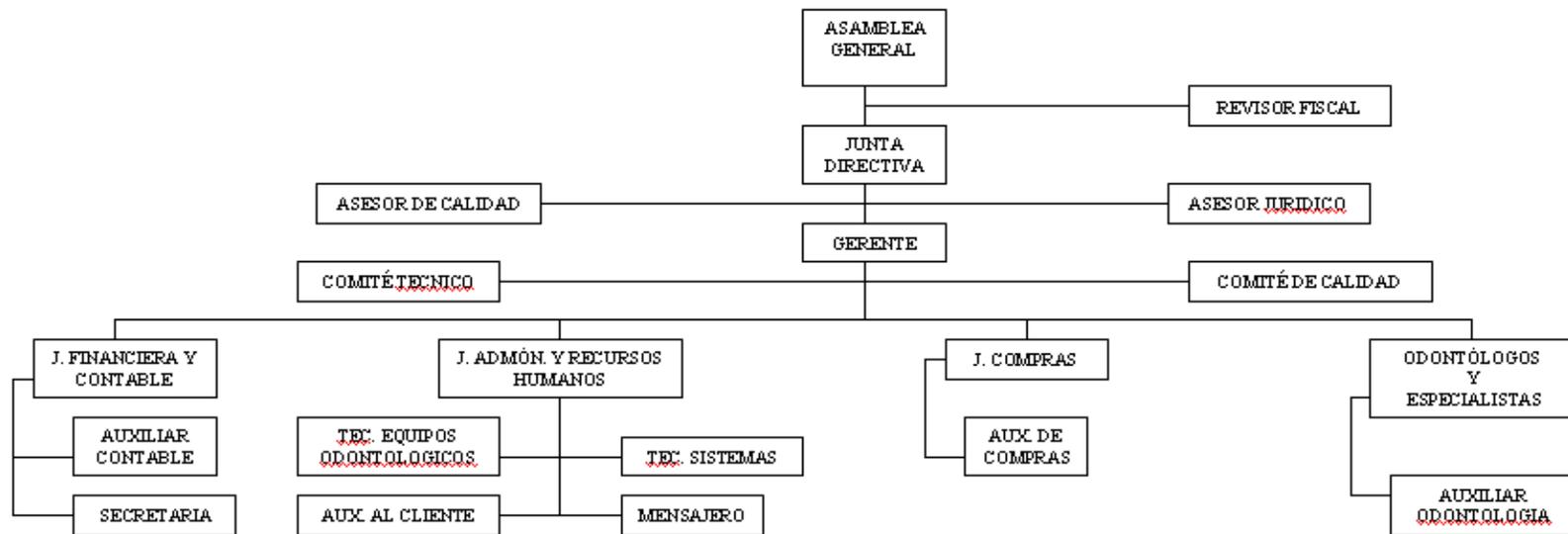
comprometido, y una adecuada tecnología para todos los procedimientos requeridos por los usuarios, mejorando día a día nuestros servicios.

2.5.7 Objetivos de calidad. Disminuir número de incumplimiento en la programación mensual.

- Aumentar el grado de cumplimiento en los lineamientos de bioseguridad.
- Disminuir el numero de fallas en los equipos odontológicos que perturban la prestación del servicio y calidad en los procesos odontológicos.
- Implementar acciones correctivas y preventivas que mejoren la calidad de los procesos y servicios de la institución.
- Incrementar el grado de satisfacción del usuario en el servicio.
- Disponer de personal competente.

2.5.8 Organigrama

	ODONTOCUCUTA S.A.
	ORGANIGRAMA



CODIGO: MC-02-D-02	VERSIÓN: 01	FECHA: 2003/03/11	PAGINA 1 DE 1
-----------------------	----------------	----------------------	---------------

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de pasantía se realiza en forma Descriptiva, ya que en su mayoría se busca identificar y describir el proceso de la línea del estudio de crédito basado en la Norma ISO NTC-ISO 9001:2000.

3.2 MÉTODO

El método por el cual se rige este estudio es el Inductivo, ya que el objetivo principal es conseguir opiniones muy particulares tanto del personal involucrado en el sistema, como de fuentes secundarias acerca de la optimización de los procesos con el fin de facilitar la elaboración de los procedimientos documentados, y así reunir la información requerida para efectuar el análisis y sacar las conclusiones más oportunas.

3.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.3.1 Fuentes primarias. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la observación directa y las entrevistas personales con cada uno de los clientes y personal involucrado, y así se identificaron las actividades, procedimientos, formatos y demás documentos aplicables.

Investigación en otros sectores económicos de la modalidad de crédito establecidas a sus clientes.

3.3.2. Fuentes secundarias. Se necesitó en un comienzo la información del asesor asignado por la Universidad Libre quién estableció los parámetros a seguir para la elaboración de la documentación, implementación y planificación de la línea del estudio de crédito personal con el fin de incrementar las ventas de ODONTOCUCUTA S.A. para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, y por lo tanto es quien posee mayor conocimiento.

Otras de las fuentes secundarias son:

Norma NTC ISO 9001:2000
Textos
Internet
Asesor jurídico
Empresas de otros sectores

3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los procesos administrativos del Sistema de Gestión de Calidad de ODONTOCUCUTA S.A. implican ser analizados antes, durante y después de su implementación.

Los análisis hacen referencia a:

Analizar el proceso.

La identificación de problemas en el proceso.

Identificar y verificar las causas del problema.

Analizar los resultados de verificación del proceso.

3.5 DESARROLLO DE LA PRACTICA

3.5.1 Identificación de los procesos. El primer paso se realizó en ODONTOCUCUTA S.A. en una reunión con los principales responsables del Proceso de la Administración de la Calidad , donde se definió:

La Política de calidad

Los objetivos de calidad

El mapa de procesos

Listado Maestro de Documentos

Así como los lineamientos para el proceso de Administración de la Calidad con el fin de mantener un solo tipo de estructura en la documentación; de este último se emitieron las primeras versiones de los instructivos, para:

Procedimiento para la realización de documentos

Instructivo para determinar las necesidades y expectativas de los clientes

Guía para manejo de la propiedad del cliente

Guía para la identificación y la trazabilidad

Formato para realizar la Caracterizaciones de los procesos

Formato para la ficha técnica de los indicadores

Los procesos que se determinaron para el Sistema de Gestión de la Calidad fueron:

Procesos operativos. Comercial. Línea del estudio de crédito personal.

3.5.2. Reunión con los directivos de ODONTOCUCUTA S.A. Para poder dar inicio al proceso de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, de ODONTOCUCUTA S.A. ,fue necesario realizar una reunión con el Asesor de la firma Consultora, con el fin de divulgar y formalizar el proceso y comunicar las expectativas de la Gerencia hacia el proyecto con el fin de afianzar un compromiso entre las partes.

En esta reunión se definieron:

Alcance del proyecto

Elección del Coordinador de Calidad de la Seccional

Elección de los titulares de cada proceso

Función del pasante

Responsabilidades dentro del proceso

Actividades a realizar mediante un cronograma de trabajo

Metodología de trabajo para la recolección de información y elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ODONTOCUCUTA S.A.

3.5.3 Asignación de los procesos a documentar con los pasantes. Los pasantes se reunieron y definieron quienes se encargarían de los diferentes procesos quedando de la siguiente manera:

Procesos Operativos

Línea del estudio de crédito personal

BIANCA V. RODRÍGUEZ

3.5.4 Presentación de los pasantes ante los funcionarios de ODONTOCUCUTA S.A. Se organizaron una serie de visitas a cada uno de los responsables de los procesos, donde se hizo la presentación de los pasantes como los encargados de realizar la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad, a su vez, se comunicó la importancia del compromiso y el trabajo en equipo, con el fin de obtener la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2000 en el tiempo previsto.

3.5.5 Elaboración de la documentación. Después de varias sesiones con los Jefes de los diferentes Procesos se realizó un estudio de los procedimientos estipulados en el Listado Maestro de Documentos realizado por la Administración

de la Calidad Nacional, todo esto con el fin de analizar si los documentos allí consignados se realizaban de la misma forma en ODONTOCUCUTA.

El trabajo realizado para esta práctica se centró básicamente en la adecuación del siguiente procedimiento: Línea del estudio de crédito personal.

Los documentos que se elaboraron para cada uno de los procesos fueron:

Caracterizaciones de los procesos

Mapas de Comunicaciones de los procesos

Procedimientos de las actividades

Ficha Técnica de Indicadores de Gestión de los procesos.

Determinar las necesidades y expectativas de los clientes

Identificación de la Propiedad del Cliente

Identificación y Trazabilidad

La metodología que se llevó a cabo para la elaboración de los anteriores documentos fue la siguiente:

3.5.6 Inicios para una implementación. Una de estos factores es la realización de una serie de reuniones con el fin de divulgar las caracterizaciones, mapa de comunicaciones y acuerdos de servicios con los demás titulares de procesos, con el fin de aclarar algunos detalles como son los rangos o parámetros de espera de los clientes de cada uno de los procesos.

4. RECURSOS DISPONIBLES

4.1 RECURSOS MATERIALES

Los recursos materiales que se utilizaron son los siguientes:

Computador

Impresora

Papelería

Internet

Llamadas telefónicas

Fax

4.1 RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros fueron aportados en su totalidad por el pasante.

4.2 RECURSOS HUMANOS

Director de Pasantía
Asesor Empresa
Asesor metodológica
Gerente de la Empresa
Pasante

Adm. José Coronel
Ing. Katherine Fuentes
Félix Ortiz
German Pérez
Bianca V. Rodríguez L.

5. CONCLUSIONES

La familia de Normas NTC ISO 9000 establecen requisitos que determinan los elementos que comprenden un sistema de calidad para desarrollar una cultura de calidad dentro de una organización, pero no impone su uniformidad en el sistema, las normas son genéricas e independientemente de la actividad de la empresa.

Con la elaboración de esta pasantía se mejoró la percepción que tenían los jefes acerca del manejo de un Sistema de Gestión de Calidad, lo cual facilitó la búsqueda de mejoras en sus principales procesos y la identificación de oportunidades para el crecimiento de la organización, pudiendo establecer estrategias para contrarrestar las debilidades, e implementar y evaluar los principales planes de mejora. Adicionalmente ODONTOCUCUTA podrá entrar en la cultura de la Calidad, demostrando así que esta acorde con las exigencias del mercado.

Formar parte de la Elaboración de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, contribuye a la competitividad profesional que actualmente demandan las empresas, debido a que el desarrollo de este tipo de proyectos se entra en contacto con la mayoría de las áreas y personal que conforma la organización.

Hacer un trabajo dentro de una organización en calidad de pasante permite aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, brinda experiencia de valor incalculable, relaciones empresa – estudiantes mutuamente beneficiosa donde la empresa adquiere un valor agregado con el desarrollo de sus proyectos e impulsa al estudiante para afrontar de manera mas realista el campo profesional como futuros Ingenieros Industriales.

Fue grato e interesante confrontar los conocimientos teóricos adquiridos durante el transcurso de nuestra carrera y poderlo plasmar en una practica y en una realidad cotidiana de una organización en el cual pudimos profundizar en ciertos temas concernientes a nuestra carrera.

Los jefes de procesos estuvieron siempre receptivos a las mejoras e implementaciones elaboradas por nosotros y son concientes que el hecho de obtener la certificación no es un requisito legal o papel que se debe tener, si no que es un compromiso, que involucra el interés de todo el personal, para que la inversión realizada, se vea fructificada por la satisfacción de sus clientes.

6. RECOMENDACIONES

Es importante que la alta dirección de ODONTOCUCUTA se comprometa a seguir los mecanismos dictados por el Comité Nacional de Calidad, los cuales permiten llevar a cabo una eficaz implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Implementar un programa de sensibilización práctico a través de los cuales se logre que todos los involucrados en este proceso tomen conciencia de su papel dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Implementar toda la documentación elaborada y aprobada, así como realizar un seguimiento que permita determinar el nivel de implementación, lo cual asegura que la organización se prepare adecuadamente para la certificación.

Se requiere que todos los procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos sean aplicados y se ejecuten de acuerdo con los archivos recopilados en el Observatorio de la Calidad para que haya una concordancia de acuerdo a lo elaborado y a lo divulgado en intranet con el fin de ser una Institución creíble y confiable.

Revisar y actualizar periódicamente los documentos con el fin de efectuar los ajustes o mejoras necesarios al proceso de ODONTOCUCUTA. Medir el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad no por la certificación sino por la mejora en la satisfacción del cliente.

Realizar el respectivo estudio de perfiles de cargos requeridos para ODONTOCUCUTA alineados con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que en el momento no se encuentran oficialmente estipulados y esto puede entorpecer a un futuro el buen desempeño del Sistema.

Se deben realizar capacitaciones periódicas a los jefes de proceso como a los empleados (quienes lo necesiten), en algunos paquetes informáticos que permitan la implementación de la cultura cero papel sin tantos traumatismos.

Se les recomienda a los titulares de procesos no asignar funciones que no les corresponden a sus empleados, ya que no podrán cumplir a cabalidad con todas las responsabilidades.

Se le recomienda al personal administrativo que cumplan y hagan cumplir con lo estipulado en cada uno de los documentos elaborados para ODONTOCUCUTA con el fin de obtener una buena satisfacción del cliente y una posterior certificación de la Institución.

7. BIBLIOGRAFÍA

Diplomado Gerencia Integral de la Calidad, Módulo IV Gestión de la Calidad
Universidad Libre de Colombia

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC NORMA
1486, Tesis y otros trabajos de grado, Edición actualizada, 2004 – 2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad.

Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2000. 37 p.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001. Requisitos.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9004. Mejora continua.

ANEXOS

Anexo A. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DIAGRAMA DE GANTT

SEMANA	DIAS	ACTIVIDADES
SEMANA 1	4 de Septiembre del 2006 AL 7 de Septiembre del 2006	Reunión del pasante (Bianca Vanesa Rodríguez Leal), con el asesor de la empresa (Katherine Fuentes), para dar una pequeña inducción de la empresa (ODONTOCUCUTA S.A.); y la asignación de la parte en la cual se iba a trabajar en este caso seria el ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL.
SEMANA 2	8 de Septiembre del 2006 AL 13 de Septiembre del 2006	Asignación del nombre del proyecto. Nombre del proyecto: Planificación, documentación e implementación de la línea del estudio de crédito personal con el fin de incrementar las ventas de ODONTOCUCUTA S.A. con base en la norma ISO 9001:2000
SEMANA 3	14 de Septiembre del 2006 AL 19 de Septiembre del 2006	Asignación de pasos para la ejecución del proyectos. Pasos a seguir para la ejecución: 1. Ciclo PHVA 2. Encuesta 3. Análisis estadístico 4. Manual de procesos operativos – comercial: Es la parte teórica la cual se encuentra ubicada en el manual.
SEMANA 4, SEMANA 5 Y SEMANA 6	20 de Septiembre del 2006 AL 11 de Octubre del 2006	Se realizo una investigación sobre el CICLO PHVA “PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR”; para tener claro como se podía aplicar este CICLO PHVA en el proyecto

SEMANA	DIAS	ACTIVIDADES
SEMANA 7	12 de Octubre del 2006 AL 17 de Octubre del 2006	Se coloco en practica toda la teoría que se investigo sobre el CICLO PHVA "PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR, esta primera parte hace referencia a PLANEAR.
SEMANA 8	18 de Octubre del 2006 AL 23 de Octubre del 2006	Se coloco en practica toda la teoría que se investigo sobre el CICLO PHVA "PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR, esta primera parte hace referencia a HACER.
SEMANA 9	24 de Octubre del 2006 AL 27 de Octubre del 2006	Se coloco en practica toda la teoría que se investigo sobre el CICLO PHVA "PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR, esta primera parte hace referencia a VERIFICAR.
SEMANA 10	30 de Octubre del 2006 AL 3 de Noviembre del 2006	Se coloco en practica toda la teoría que se investigo sobre el CICLO PHVA "PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR, esta primera parte hace referencia a ACTUAR.
SEMANA 11	6 de Noviembre del 2006 AL 10 de Noviembre del 2006	Se desarrollo una encuesta a las personas que visitaron ODONTOCUCUTA S.A.; con el fin de aprobar el estudio de la línea de crédito personal. Se le realizo la encuesta a la sede de ATALAYA. Luego se realizo el análisis estadístico referente a la encuesta que se le realizo a las personas que visitaron a Odontocucuta S.A.
SEMANA 12	13 de Noviembre del 2006 AL 17 de Noviembre del 2006	Se desarrollo una encuesta a las personas que visitaron ODONTOCUCUTA S.A.; con el fin de aprobar el estudio de la línea de crédito personal. Se le realizo la encuesta a la sede de CAOBOS. Luego se realizo el análisis estadístico referente a la encuesta que se le realizo a las personas que visitaron a Odontocucuta S.A.
SEMANA 13	20 de Noviembre del 2006 AL 24 de Noviembre del 2006	Se desarrollo una encuesta a las personas que visitaron ODONTOCUCUTA S.A.; con el fin de aprobar el estudio de la línea de crédito personal. Se le realizo la encuesta a la sede de LA LIBERTAD. Luego se realizo el análisis estadístico referente a la encuesta que se le realizo a las personas que visitaron a Odontocucuta S.A.

SEMANA	DIAS	ACTIVIDADES
SEMANA 14	27 de Noviembre del 2006 AL 1 de Diciembre del 2006	Se desarrollo una encuesta a las personas que visitaron ODONTOCUCUTA S.A.; con el fin de aprobar el estudio de la línea de crédito personal. Se le realizo la encuesta a la sede de PAMPLONA. Luego se realizo el análisis estadístico referente a la encuesta que se le realizo a las personas que visitaron a Odontocucuta S.A.
SEMANA 15	4 de Diciembre del 2006 AL 11 de Diciembre del 2006	Se desarrollo una encuesta a las personas que visitaron ODONTOCUCUTA S.A.; con el fin de aprobar el estudio de la línea de crédito personal. Se le realizo la encuesta a la sede de LOS PATIOS. Luego se realizo el análisis estadístico referente a la encuesta que se le realizo a las personas que visitaron a Odontocucuta S.A.
SEMANA 16	12 de Diciembre del 2006 AL 26 de Diciembre del 2006	Planteamos todo lo que hace referencia al estudio de crédito personal (Manual de procesos operativos). Se desarrollaron los siguientes aspectos: 1. Objeto 2. Alcance 3. Desarrollo
SEMANA 17	27 de Diciembre del 2006 AL 10 Enero del 2007	Planteamos todo lo que hace referencia al estudio de crédito personal (Manual de procesos operativos). Se desarrollaron los siguientes aspectos: 1. Estudio y aprobación de créditos Se encuentran los siguientes aspectos: - Ofrecimiento del servicio de crédito personal - Recepción de documentos para el estudio del crédito - Análisis de crédito - Aprobación del crédito - Inicio de tratamiento

SEMANA	DÍAS	ACTIVIDADES
SEMANA 18	11 de Enero del 2007 AL 18 de Enero del 2007	<p>Planteamos todo lo que hace referencia al estudio de crédito personal (Manual de procesos operativos).</p> <p>Se desarrollaron los siguientes aspectos:</p> <p>1. Recaudos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recaudos - Recaudo de cartera por medio telefónico - Recaudo de cartera por medio de correo certificado - Cobro jurídico
SEMANA 19	22 de Enero del 2007 AL 25 de Enero del 2007	<p>Se planteo el siguiente aspecto:</p> <p>Formulario de solicitud de crédito personal consta de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información básica - Actividad económica actual - Información financiera - Referencias familiares - Referencias comerciales - Crédito personal que requiere
SEMANA 20	26 de Enero del 2007 AL 30 de Enero del 2007	<p>Se planteo el siguiente aspecto:</p> <p>Autorización de consulta y reporte a centrales de información:</p> <p>Este aspecto hace referencia al compromiso que tiene el cliente y codeudor con Odontocucuta y las centrales de información para los pagos.</p>
SEMANA 21	31 de Enero del 2007 AL 2 de Febrero del 2007	<p>Se planteo el siguiente aspecto:</p> <p>El pagare:</p> <p>Es como un compromiso que tiene el cliente y/o usuario con una entidad.</p>

Anexo B. Encuesta 2

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
	ENCUESTA

ESTUDIO DE LÍNEA DE CRÉDITO PERSONAL

Nombre(s): _____

Apellido(s): _____

Dirección: _____

Teléfono(s): _____

Ocupación: _____

Edad: _____

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si _____ No _____

2. Especifique si es:

Afiliado _____ No afiliado _____

3. Es mas cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado _____ Crédito _____

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si _____ No _____

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A. para el estudio de la línea de crédito personal:

Si _____ No _____

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 1 DE 1
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

Anexo C. Resultado de encuestas

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

SEDES: TODAS

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si	No
300	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
291	9

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
67	233

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
295	5

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
287	13

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

SEDE: CAOPOS

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si	No
60	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
59	1

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
0	60

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
60	0

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
59	1

ANALISIS ESTADISTICO

SEDE: PAMPLONA

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si	No
60	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
58	2

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
3	57

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
59	1

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera , ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
57	3

ANALISIS ESTADISTICO

SEDE: LA LIBERTAD

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

SI	NO
60	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
58	2

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
1	59

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
56	4

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
54	6

ANALISIS ESTADISTICOS

SEDE: ATALAYA

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si	No
60	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
57	3

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
58	2

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
60	0

5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
59	1

ANALISIS ESTADISTICO

SEDE: PATIOS

1. Es usted actualmente usuario de ODONTOCUCUTA S.A.:

Si	No
60	0

2. Especifique si es:

Afiliado	No afiliado
59	1

3. Es más cómodo para usted como usuario cancelar los tratamientos:

Contado	Crédito
5	55

4. Le gustaría que existiera una línea de crédito (crédito personal):

Si	No
60	0

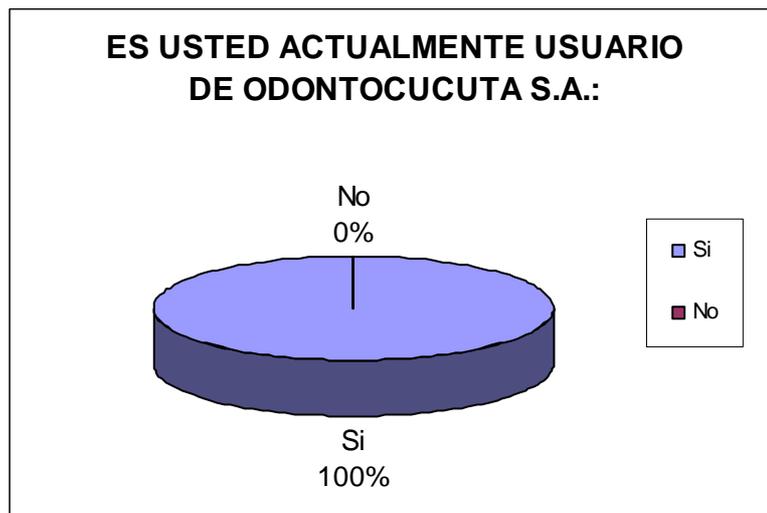
5. Estaría usted dispuesto a suministrar toda la documentación que le exigiera ODONTOCUCUTA S.A., para el estudio de la línea de crédito personal:

Si	No
58	2

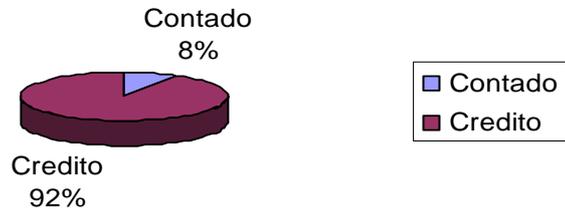
Anexo D. Análisis Estadístico

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

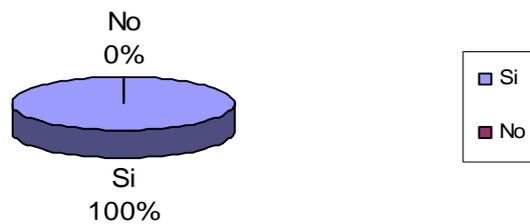
SEDE PATIOS



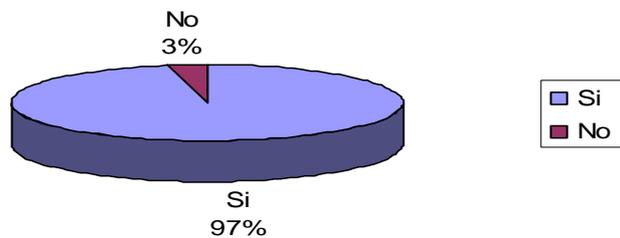
ES MAS COMODO PARA USTED COMO USUARIO CANCELAR LOS TRATAMIENTOS:



LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):

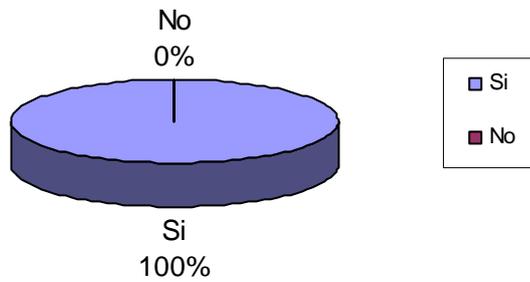


ESTARIA USTED DISPUESTO A SUMIISTRAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL:

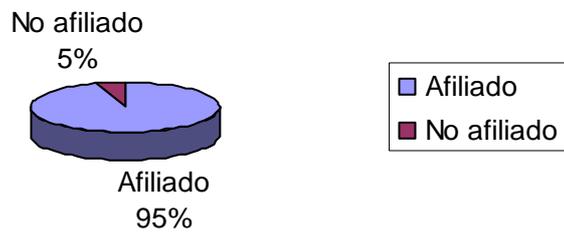


SEDE ATALAYA

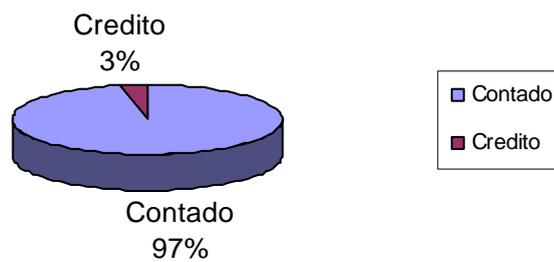
ES USTED ACTUALMENTE USUARIO DE ODONTOCUCUTA S.A.:



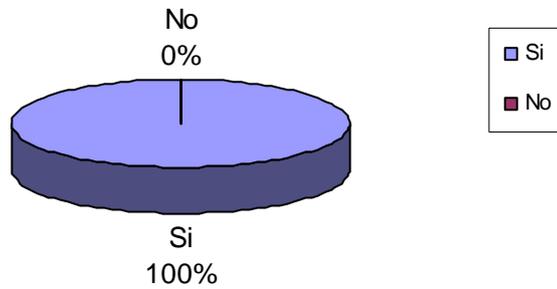
ESPECIFIQUE SI ES:



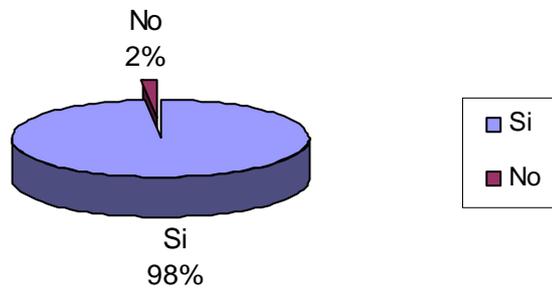
ES MAS COMODO PARA USTED COMO USUARIO CANCELAR LOS TRATAMIENTOS:



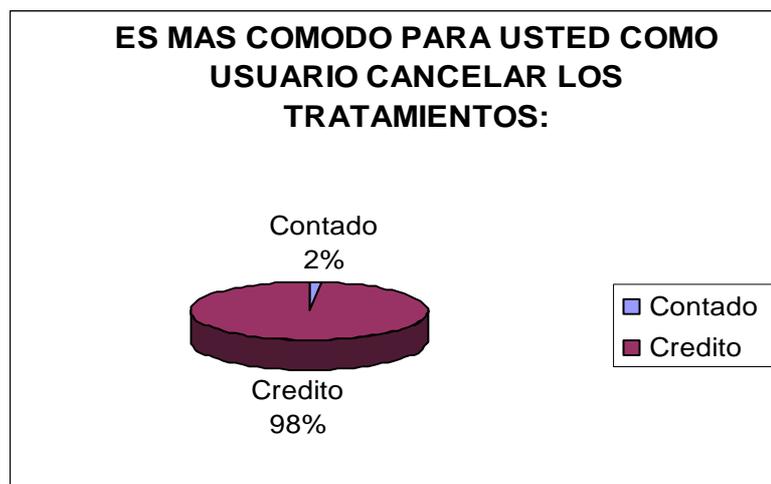
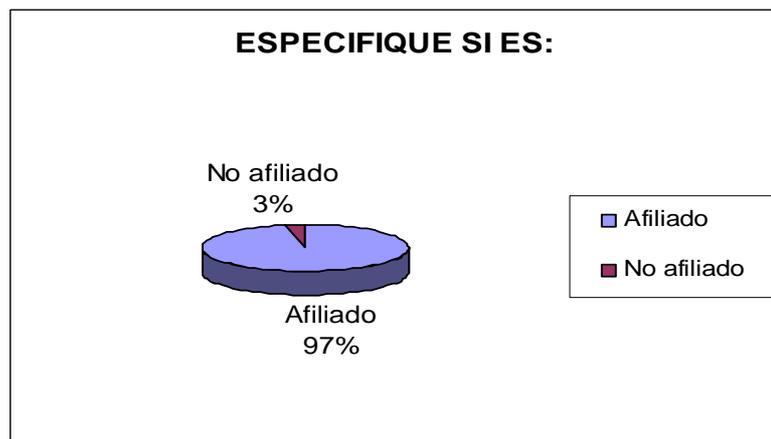
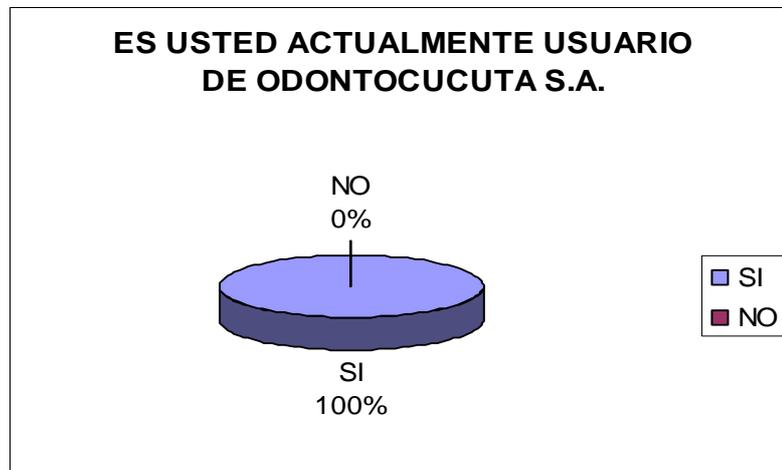
LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):



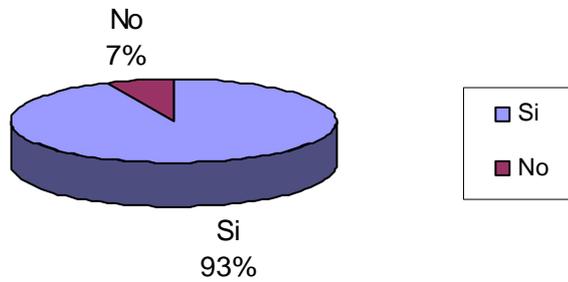
ESTARIA USTED DISPUESTO A SUMINISTRAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL



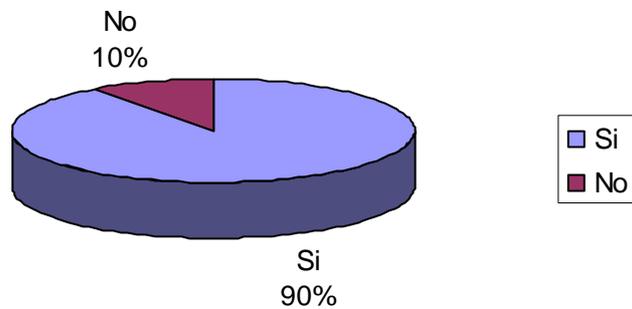
SEDE LA LIBERTAD



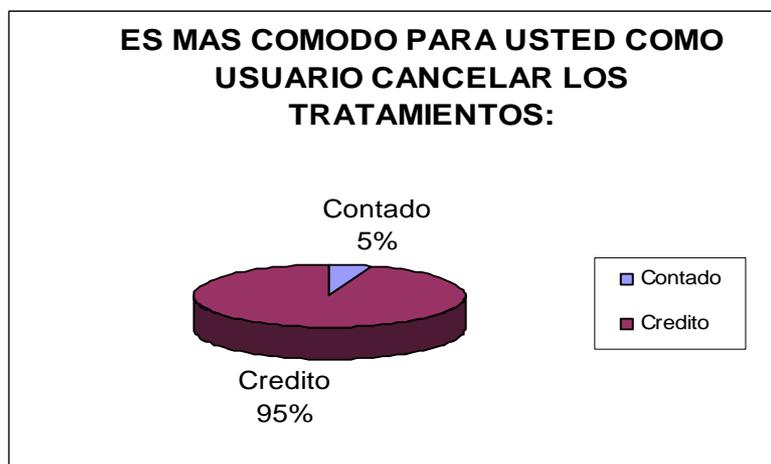
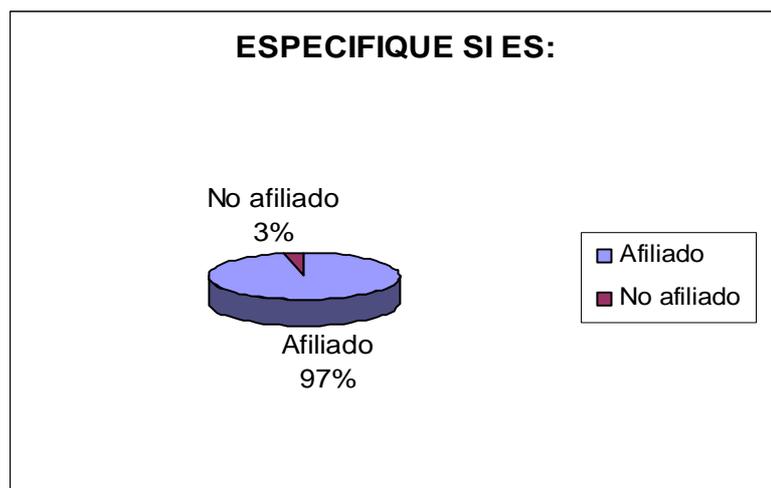
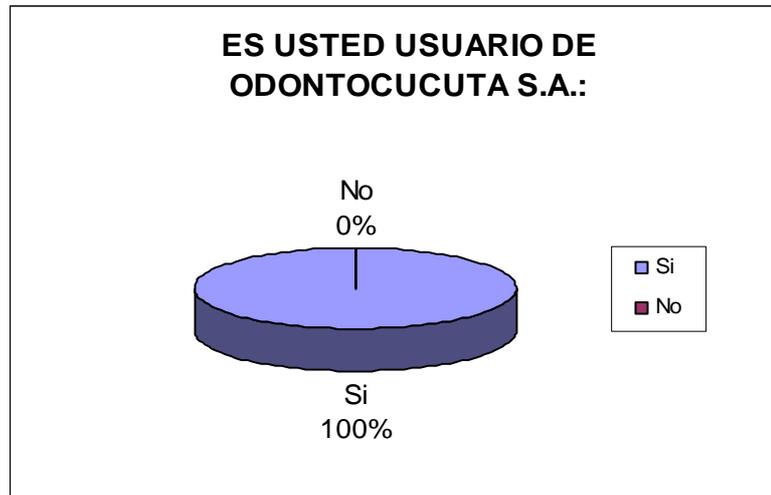
LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):



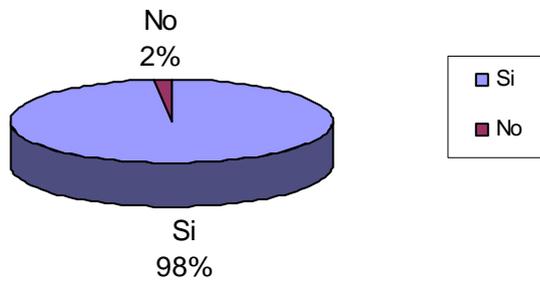
ESTARIO USTED DISPUESTO A SUMISTRAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL:



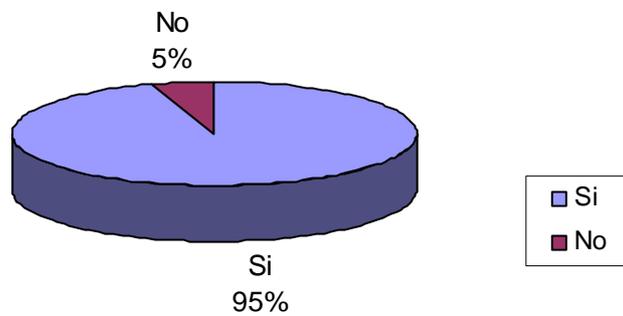
SEDE PAMPLONA



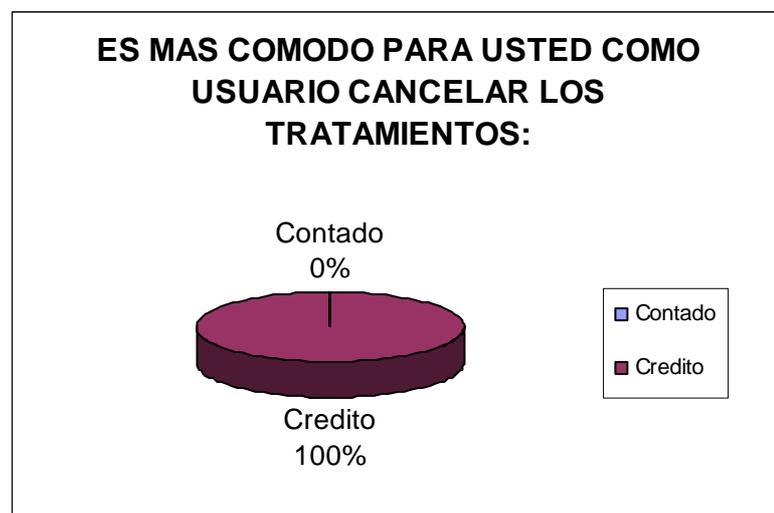
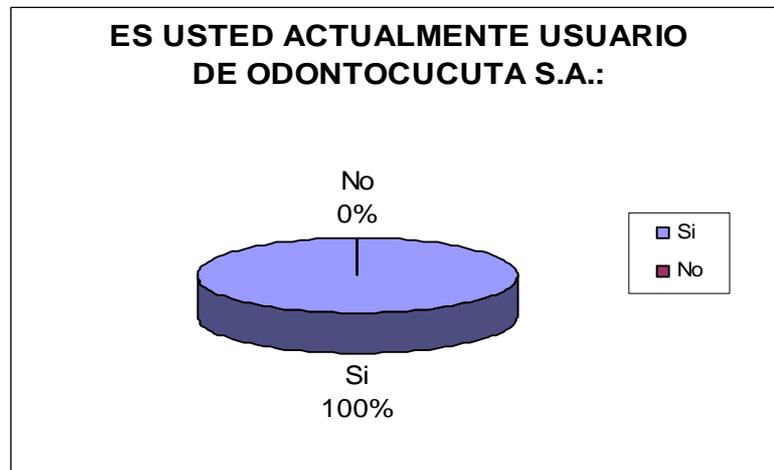
LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):



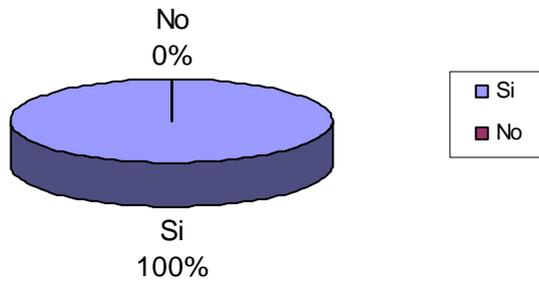
ESTARIA USTED DISPUESTO A SUMISITAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL:



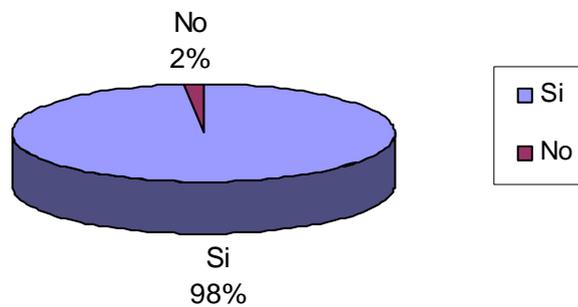
SEDE CAOBS



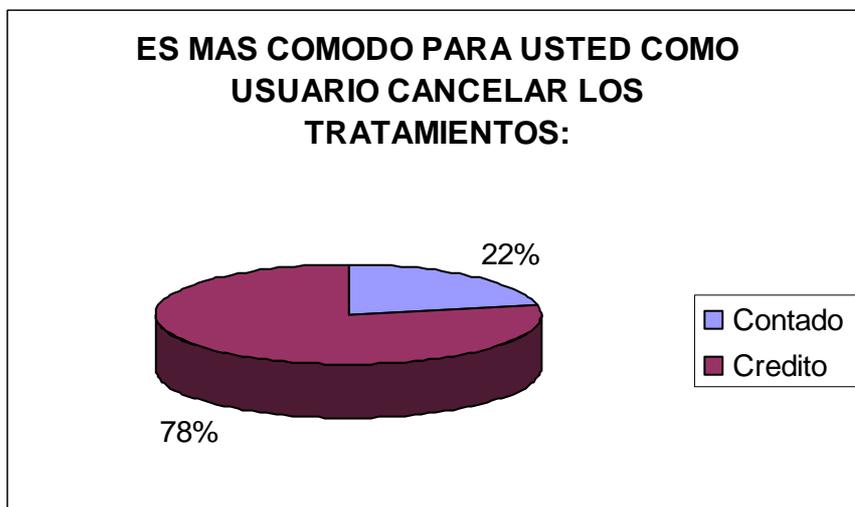
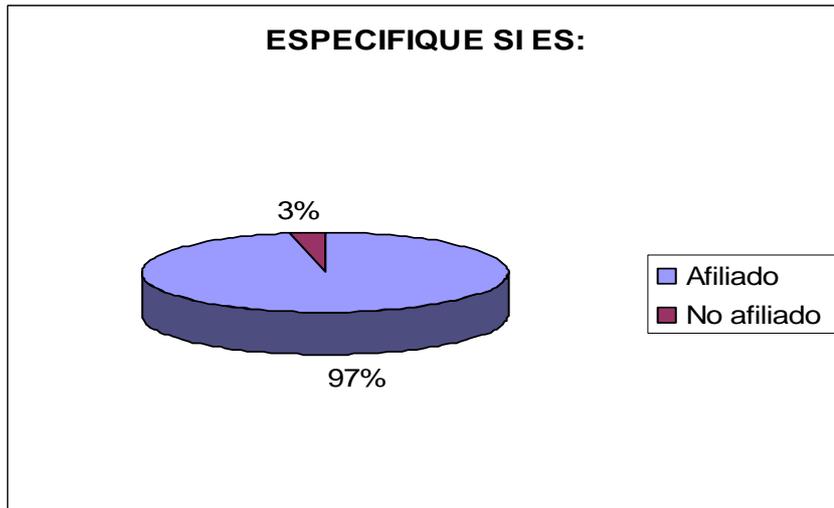
LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):



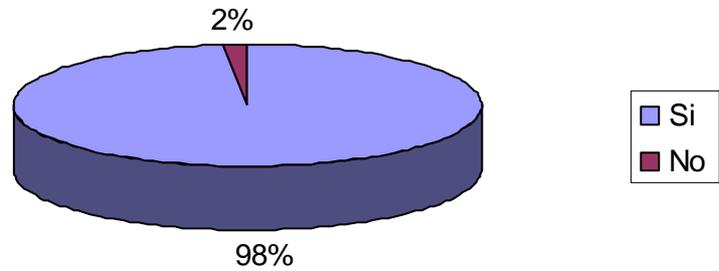
ESTARIA USTED DISPUESTO A SUMINISTRAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL:



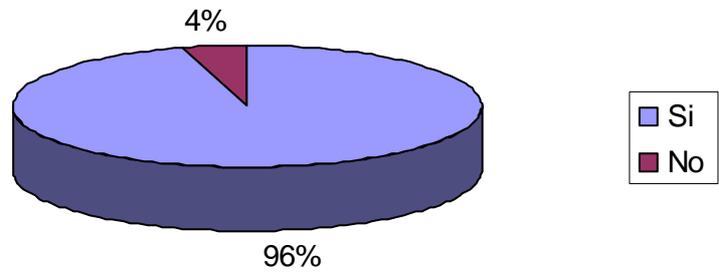
TODAS LAS SEDES



LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UNA LINEA DE CREDITO (CREDITO PERSONAL):



ESTARIA USTED DISPUESTO A SUMINISTRAR TODA LA DOCUMENTACION QUE LE EXIGIERA ODONTOCUCUTA S.A., PARA EL ESTUDIO DE LA LINEA DE CREDITO PERSONAL:



Anexo E. Estudio de crédito personal

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

1. OBJETO

Establecer parámetros para financiar tratamientos odontológicos a los usuarios de ODONTOCUCUTA S.A.

2. ALCANCE

Aplicable a los usuarios que soliciten este servicio.

3. DESARROLLO

3.1. Estudio y aprobación de créditos

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Ofrecimiento del servicio de crédito personal	Este beneficio se le ofrece a los clientes para que opten por tomar los servicios odontológicos, informándole que requisitos debe tener para acceder al crédito, siendo estos: - Un certificado laboral, - Fotocopia de la cedula de ciudadanía, - Dos ultimas colillas de pago, - Ultimo recibo de pago de la EPS,	Servicio al cliente	MPO-01-P-07-1 Solicitud del servicio de crédito personal

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 1 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSIÓN: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Ofrecimiento del servicio de crédito personal	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de solicitud de crédito personal diligenciado, - Presupuesto del tratamiento, - Fotocopia de la cedula de ciudadanía del codeudor de la misma empresa, - Certificado laboral del codeudor, <p>Los requisitos que se nombraron anteriormente son para créditos inferiores a \$3.000.000.00.</p> <p>Si el crédito excede los \$ 3.000.000.00; debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un certificado laboral, - Fotocopia de la cedula de ciudadanía, - Dos ultimas colillas de pago, - Ultimo recibo de pago de la EPS, - Formulario de solicitud de crédito personal diligenciado, - presupuesto del tratamiento, 	Servicio al cliente	MPO-01-P-07-1 Solicitud del servicio de crédito personal

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 2 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Ofrecimiento del servicio de crédito personal	- Un fiador con finca raíz, - Un certificado de libertad y tradición. Los intereses mensuales corresponden a una tasa del 1,7 %. Para comodidad del cliente se maneja un financiamiento Desde 6 (seis) meses hasta 36 (treinta y seis) meses, según las necesidades del cliente.	Servicio al cliente	MPO-01-P-07-1 Solicitud del servicio de crédito personal
Recepción de documentos para el estudio del crédito	Se reciben los documentos verificando que estén completos y de acuerdo a los anteriormente descritos.	Directora comercial	MPO-01-R-07-2 Autorización de consulta t reporte a centrales de información
Verificación del crédito	Se procede a la verificación de los datos y de los documentos que entrega el cliente para su autenticidad.	Directora comercial	MPO-01-P-07-1 Verificación del crédito
Análisis de crédito	Según el índice o razón de endeudamiento $1 - (\text{egresos}/\text{ingresos}) = 0,4$. El 0,4 es la capacidad de endeudamiento que posee el cliente y	Directora comercial	MPO-01-P-07-1 Análisis de crédito

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 3 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Análisis de crédito	Tiene que ser superior a este para que sea aprobado.	Directora comercial	MPO-01-P-07-1 Análisis de crédito
Recomendación del crédito	La Directora Comercial elabora y firma el memorando, y luego lo pasa a la gerencia.	Directora Comercial	MPO-01-P-07-1 Recomendación del crédito
Aprobación del crédito	Proceda a firmar el memorando, lo aprueba o lo rechaza	Gerente	MPO-01-P-07-1 Aprobación del crédito
Perfeccionamiento del crédito	<p>Una vez analizado la factibilidad del crédito se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el crédito es rechazado se le informa al cliente por medio de correspondencia. - Si el crédito es aprobado se le informa al cliente por medio de una Llamada telefónica. <p>El cliente ya estando informado de que su crédito fue aprobado diligenciamos los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firma pagare y codeudor. - Firma de la factura de venta. - Firma del contrato cuando sea necesario. <p>Se programa al paciente para el inicio de los tratamientos.</p>	Directora Comercial	MPO-01-P07-1 Aprobación del crédito, MPO-01-P-07-3 Pagare, Factura de venta, Contrato de prestación del servicio

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 4 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Inicio de tratamiento Odontológico	Se realiza los tratamientos aprobados en el presupuesto y de acuerdo a la factura aprobada por el cliente.	Odontólogo o especialista	Código Historia Historia clínica

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 5 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

3.2. Recaudos

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Recaudos	<p>Son los cobros que realiza la empresa a los clientes; teniendo en cuenta lo estipulado en el formulario de solicitud de crédito personal y en el pagare. El cliente puede tener la opción como desea realizar su pago, siendo estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago por cobradores de la empresa, - Pago en las oficinas de la empresa, - Pago en una entidad bancaria donde ODONTOCUCUTA tenga cuenta. <p>La empresa debe regirse por el siguiente índice para ver si obtiene el 90 % mensual de su cartera. El índice es el siguiente:</p>		MPO-01-P-07-4 Recaudos

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 6 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	CODIGO: MPO-01-P-07
	COMERCIAL	VERSION: 01
	ESTUDIO DE CREDITO PERSONAL	FECHA: 2007-01-11

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Recaudos	1 – (cantidad recaudada / total de la cartera) = 90 % mensual de la cartera de la empresa.		MPO-01-P-07-4 Recaudos
Recaudo de cartera por medio telefónico	Si la cartera es menor de treinta (30) días de vencida se le informa al cliente por medio de una llamada telefónica.		MPO-01-P-07-5 Recaudos
Recaudo de cartera por medio de correo certificado	Si la cartera es mayor de treinta (30) días y menor de noventa (90) días de vencida se le informa al cliente por medio de un correo certificado que se le envía.		MPO-01-P-07-6 Recaudos
Cobro jurídico	Si la cartera es mayor de noventa (90) días de vencida se le pasa a cobro jurídico al cliente.		MPO-01-P-07-7 Recaudos

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 7 DE 7
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

Anexo F. Formulario de solicitud de crédito

	MANUAL PROCESOS OPERATIVOS FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREDITO PERSONAL
---	---

FECHA		

1. INFORMACION BASICA			
PRIMER NOMBRE:		SEGUNDO NOMBRE:	
PRIMER APELLIDO:		SEGUNDO APELLIDO:	
TIPO DE DOCUMENTO:	N. DE IDENTIFICACION:	LUGAR DE EXPEDICION:	
<input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I.	SEXO: FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/>	ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> UNION LIBRE <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/> SEPARADO	
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO:			
DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>			
NUMERO DE PERSONAS A CARGO:			
NIVEL DE ESTUDIOS:		PROFESION/OFCIO/OCUPACION:	
<input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> BACHILLERATO <input type="checkbox"/> UNIVERSITA. <input type="checkbox"/> ESPECIALIZACION <input type="checkbox"/> TECNICO			
DIRECCION RESIDENCIA:			
TELEFONO:	CIUDAD:	CELULAR:	
EMAIL:			
TIPO DE VIVIENDA:	NOMBRE DEL ARRENDATARIO:		
<input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> ARRIENDO			
	TELEFONO:	CIUDAD:	

1.1. INFORMACION DEL CONYUGUE			
NOMBRE Y APELLIDOS:		LUGAR DE EXPEDICION:	
N. DE DOCUMENTO:		TIPO DE DOCUMENTO:	
TELEFONO:		C.C. <input type="text"/>	T.I. <input type="text"/>
DIRECCION COMERCIAL:		C.E. <input type="text"/>	

CODIGO MPO-01-R-07-1	VERSION 1	FECHA 11/01/2007	PAGINA 1 DE 4
-------------------------	--------------	---------------------	---------------

2. ACTIVIDAD ECONOMICA ACTUAL		
EMPLEADO PUBLICO <input type="checkbox"/>	EMPLEADO PRIVADO <input type="checkbox"/>	PENSIONADO <input type="checkbox"/>
NOMBRE DE LA EMPRESA/NEGOCIO:		ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA/NEGOCIO:
DIRECCION:		
TELEFONO:	EXTENSION:	CIUDAD:
FECHA DE INGRESO:		
AÑO <input type="text"/>	MES <input type="text"/>	DIA <input type="text"/>
CARGO ACTUAL:		
TIPO DE CONTRATO:		
FIJO <input type="checkbox"/>	INDEFINIDO <input type="checkbox"/>	LABOR <input type="checkbox"/> CONTRATADA

3. INFORMACION FINANCIERA	
INGRESOS MENSUALES	EGRESOS MENSUALES
SUELDO UTILIDAD MENSUAL	ARRIENDO Y CUOTA DE VIVIENDA
HONORARIOS COMISIONES	CUOTA TARJETAS DE CREDITO
ARRENDAMIENTO	CUOTA OTROS PRESTAMOS
RENDIMIENTO EXPLOTACION DE ACTIVOS	GASTOS PERSONALES
OTROS INGRESOS	TOTAL EGRESOS
TOTAL INGRESO <input style="width: 100%;" type="text"/>	TOTAL EGRESOS <input style="width: 100%;" type="text"/>

3.1. PRESTAMOS BANCARIOS	
HA TENIDO PRESTAMOS BANCARIOS:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL BANCO:	
FECHA EN LA QUE REALIZO EL PRESTAMO:	
MONTO DEL PRESTAMO:	

4. REFERENCIAS FAMILIARES		
NOMBRE (S):		APELLIDOS:
DIRECCION:		
TELEFONO:	CIUDAD:	OCUPACION:
NOMBRE (S):		APELLIDOS:
DIRECCION:		
TELEFONO:	CIUDAD:	OCUPACION:

5. REFERENCIAS COMERCIALES		
NOMBRE (S):		APELLIDOS:
CARGO:		
NOMBRE DE LA EMPRESA:		
DIRECCION DE LA EMPRESA:		
TELEFONO:	CIUDAD:	OCUPACION:
NOMBRE (S):		APELLIDOS:
CARGO:		
NOMBRE DE LA EMPRESA:		
DIRECCION DE LA EMPRESA:		
TELEFONO:	CIUDAD:	OCUPACION:



MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREDITO PERSONAL

6. CREDITO PERSONAL QUE REQUIERE

MONTO DEL CREDITO: _____

PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS QUE REQUIERE: _____

PLAZO (MESES):

6

12

18

24

36

DESEO CANCELAR LA CUOTA DE MI CREDITO EL DIA _____ DE CADA MES.

PARA USO EXCLUSIVO DE ODONTOCUCUTA S.A.

PORCENTAJE (%) DE ENDEUDAMIENTO: _____

DESCRIPCION EN LA CONFIRMACION DE DATOS:

FUNCIONARIO QUE ESTUDIO EL CREDITO: _____

FECHA DE LA RECEPCION DE LA SOLICITUD: _____

FUNCIONARIO QUE VERIFICO LA DOCUMENTACION: _____

ACTIVIDAD ECONOMICA FECHA DE LA VERIFICACION: _____

PERSONA CON LA QUE SE CONSULTO: _____

LOS DATOS QUE DIO EL SOLICITANTE DEL CREDITO SON: _____

OBSERVACIONES: _____

INFORMACION FINANCIERA FECHA DE LA VERIFICACION: _____

PERSONA CON LA QUE SE CONSULTO: _____

OBSERVACIONES: _____

REFERENCIAS FAMILIARES FECHA DE LA VERIFICACION: _____

PERSONA CON LA QUE SE CONSULTO: _____

PARENTESCO: _____

OBSERVACIONES: _____

REFERENCIAS COMERCIALES FECHA DE LA VERIFICACION: _____

PERSONA CON LA QUE SE CONSULTO: _____

EMPRESA DONDE LABORA: _____

CARGO: _____

OBSERVACIONES: _____

DIRECTORA COMERCIAL RECOMIENDA: SI NO

FIRMA DIRECTORA COMERCIAL: _____

LA GERENCIA RECOMIENDA: SI NO

FIRMA DE LA GERENCIA: _____

CODIGO
MPO-01-R-07-1

VERSION
01

FECHA
11/01/2007

PAGINA 4 DE 4



MANUAL PROCESOS OPERATIVOS
AUTORIZACION DE CONSULTA Y REPORTE A
CENTRALES DE INFORMACION

LEA CUIDADOSAMENTE LA SIGUIENTE CLAUSULA Y PREGUNTE LO QUE NO COMPRENDA:
DECLARO QUE LA INFORMACION QUE HE SUMINISTRADO ES VERDIDICA Y DOY MI CONSENTIMIENTO EXPRESO E IRREVOCABLE A **ODONTOCUCUTA NIT 800.165.163-2** O A QUIEN SEA EN EL FUTURO EL ACREEDOR DEL CREDITO SOLICITADO PARA:

A.) CONSULTAR, EN CUALQUIER TIEMPO, EN LAS CENTRALES DE RIESGO TODA LA INFORMACION RELEVANTE PARA CONOCER MI DESEMPEÑO COMO DEUDOR MI CAPACIDAD DE PAGO O PARA VALORAR EL RIESGO FUTURO DE CONCEDERME UN CREDITO.

B.) REPORTAR A LAS CENTRALES DE INFORMACION DE RIESGO DE DATOS, TRATADOS O SIN TRATAR, TANTO SOBRE EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO COMO SOIBRE EL INCUIMPLIMIENTO, SI LO HUBIERE, DE MIS OBLIGACIONE CREDITICIAS, O DE MIS DEBERES LEGALES DE CONTENIDO PATRIMONIAL.

C.) ENVIAR LA INFORMACION MENCIONADA A LAS CENTRALES DE RIESGO DE MANERA DIRECTA Y TAMBIEN POR MEDIO DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA O A LAS DEMAS ENTIDADES PUBLICAS QUE EJERCEN FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL, CON EL FIN DE QUE ESTAS PUEDAN TRATARLA, ANALIZARLA, CLASIFICARLA Y LUEGO SUMINISTRARLA A DICHAS CENTRALES.

DECLARO HABER LEIDO CUIDADOSAMENTE EL CONTENIDO DE ESTA CLAUSULA Y HABERLA COMPRENDIDO A CABALIDAD, RAZON POR LA CUAL ENTIENDO SUS ALCANCES Y SUS IMPLICACIONES.

LO FIRMO, A LOS _____ () DIAS DEL MES DE _____
DEL AÑO _____ EN LA CIUDAD DE _____

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C : _____

DE: _____

FIRMA AMPARADO _____

NOMBRE _____

C.C : _____

DE: _____

_____ SOLICITANTE _____ CODEUDOR

HUELLA

HUELLA

CODIGO MPO-01-R-07-2	VERSION 01	FECHA 11/01/2007	PAGINA 1 DE 1
-------------------------	---------------	---------------------	---------------

Anexo G. Pagare

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
PAGARE	

Contragarantía a la orden

Vence:

Por:

Yo (nosotros)

Declaro(amos) que debo(emos) y me(nos) a pagar incondicional, solidaria e indivisiblemente en dinero efectivo a la orden de ODONTOCUCUTA S.A. en sus oficinas de la ciudad de _____, el día

(_____) de _____ de _____, la suma

_____ (\$ _____) moneda legal, de la cual corresponde la suma de

_____ (\$ _____) moneda legal a capital, y la suma de

_____ (\$ _____) moneda legal a intereses de plazo, y la suma

(\$ _____), a intereses de mora. Sobre el capital, reconoceré(amos) intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, liquidados a partir de la fecha de diligenciamiento de este título y hasta cuando se haga efectivo el pago total. Todos los gastos e impuestos que ocasione este título valor son de mi(nuestro) cargo, lo mismo que la cobranza judicial y/o extrajudicial, incluidos los honorarios de abogado que estimo(amos) en un veinte por ciento (20%) de las sumas adecuadas por todo concepto. ODONTOCUCUTA S.A. queda autorizado para declarar vencido el plazo estipulado y exigir inmediatamente el pago total de la obligación, incluido capital, intereses y demás accesorios, en los siguientes casos: A) Por mora en el pago del capital y/o intereses de cualquier obligación que directa o indirectamente, conjunta o separadamente, tenga(amos) para con ODONTOCUCUTA S.A.;

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 1 DE 3
--------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	----------------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
	PAGARE

B) Si en forma conjunta o separada fuere(mos) perseguido(s) judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; C) Por giro de cheque a favor de ODONTOCUCUTA S.A. sin provisión de fondos o devueltos por cualquier causa; D) por muerte de uno o cualquiera de los deudores. En caso de muerte de uno o cualquiera de los deudores ODONTOCUCUTA S.A. queda con el derecho de exigir la totalidad de (los) créditos y sus intereses y gastos de cobranza a cualesquiera de los herederos de (los) deudor(es) fallecido (s), sin necesidad de demandar a todos.

La mera aplicación del plazo o la conversión en otra contragarantía no constituye novación ni libera la garantías constituidas a favor del ODONTOCUCUTA S.A.

De conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de comercio, los autorizo(amos) expresa e irrevocablemente para llenar la presente contragarantía en los espacios dejados en blanco correspondientes:

Yo (nosotros), en sus oficinas de la ciudad de , fecha de vencimiento, cuantía e intereses de las obligaciones a mi (nuestro) cargo.

El título-valor será llenado por ustedes en cualquier tiempo sin previo aviso y de acuerdo con las siguientes instrucciones:

1. El nombre del deudor será el nombre y los apellidos de la(s) persona(s) que ha(n) otorgado la presente contragarantía.
2. La ciudad, será aquella en la cual haya(n) sido otorgada(s) la(s) obligación(es) respaldada(s) con la presente contragarantía.
3. La fecha de vencimiento será la del día que sea llenado.
4. La cuantía por intereses corresponderá a todos los intereses tanto de plazo como de mora que adeude(mos) a ODONTOCUCUTA S.A .por cualquier concepto, al momento de ser llenada la contragarantía.

Igualmente declaro(amos) que en mi(nuestro) poder a quedado copia de este instrumento.

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 2 DE 3
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------

	MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
	PAGARE

Faculto(amos) a ODONTOCUCUTA S.A., para informar a las entidades sometidas a la vigilancia de la SUPERINTEDECENCIA BANCARIA o debidamente autorizadas por estas así como las entidades publicas o privadas pertinentes que manejen bases de dato sobre mi(nuestro) comportamiento crediticio, hábitos de pago y cumplimientos de mi(nuestras) obligaciones.

Para constancia se firma en _____ a los

De _____ (_____) días del mes _____
de _____ (_____).

LOS DEUDORES

Nombre de deudor:
C.C.:
Dirección:
Teléfono:

Nombre de deudor:
C.C.:
Dirección:
Teléfono:

Nombre de deudor:
C.C.:
Dirección:
Teléfono:

ELABORO: Coord. De calidad	REVISO: Coord. De calidad	APROBO: Gerente	PAGINA 3 DE 3
-------------------------------	------------------------------	--------------------	---------------