

**“CRECIMIENTO ESTRATEGICO Y CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD”
GAXO COLOMBIA S.A.S - DOSQUEBRADAS**

MARITZA OCAMPO MORALES

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA/RISARALDA
2015**

**“CRECIMIENTO ESTRATEGICO Y CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD”
GAXO COLOMBIA S.A.S - DOSQUEBRADAS**

MARITZA OCAMPO MORALES

Directora de trabajo

Esp. Melba Lida Mejía Ramírez

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA/RISARALDA
2015**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Pereira, 12 de mayo del 2015

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
“CRECIMIENTO ESTRATEGICO Y CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD” GAXO COLOMBIA S.A.S - DOSQUEBRADAS	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Sistematización del problema	15
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1. Objetivo general.....	16
2.2. Objetivos específicos	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
3.1. Teórica	17
3.2. Metodológica.....	17
3.3. Practica	17
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1. Marco teórico	18
4.2. Marco conceptual.....	20
4.2.1. La Norma Técnica Colombiana 6001:2008.....	20
4.2.2. Otras definiciones	30
4.3. Marco espacial	33
4.4. Marco situacional	33
4.5. Marco legal y normativo	34
4.5.1. Marco Legal	34
4.5.2. Marco normativo	35
5. ASPECTOS METODOLÓGICO	36

5.1.	Tipo de estudio.....	36
5.1.1.	Estudio exploratorio	36
5.1.2.	Estudio descriptivo.....	36
5.2.	Métodos de investigación.....	37
5.2.1.	Método de observación.....	37
5.2.2.	Método inductivo.....	37
5.3.	Fuentes de investigación.	38
5.3.1.	Fuentes primarias	38
5.3.2.	Fuentes secundarias.....	38
5.4.	Tratamiento de la información.....	38
6.	DESARROLLO METODOLÓGICO	40
7.	RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN- Etapas 1 y 2.....	41
7.1.	NTC 6001:2008 vs Tamaño de la empresa- Etapa 3.....	43
7.2.	Diagnóstico de la situación de la empresa con respecto a la norma NTC 6001:2008 – Etapa 4.....	45
7.2.1.	Comparativo cualitativo entro la NTC 6001:2008 y la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S.....	45
7.2.2.	Comparativo cuantitativo entre la NTC 6001:2008 y la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S.....	56
7.2.2.1.	Estadísticas de comparativo cuantitativo NTC 6001:2008 vs situación GAXO COLOMBIA S.A.S	58
7.3.	Desarrollo requisitos de la norma NTC 6001:2008 – Etapa 5	60
7.3.1.	Procesos de dirección.....	60
7.3.2.	Procesos operativos	61
7.3.2.1.	Gestión comercial.....	63
7.3.2.2.	Planificación del producto.....	65
7.3.3.	Procesos de apoyo	68
7.3.3.1.	Talento Humano	70
7.3.3.2.	Gestión financiera.....	76
7.4.	Identificación de la estructura general del negocio – Etapa 7	80
7.4.1.	Productos.....	80

7.4.2. Competidores	85
7.4.3. Clientes.....	88
7.5. Análisis de la estructura general del negocio – Etapa 8.....	93
7.5.1. Perspectiva clientes.....	93
7.5.1.1. Participación de productos y clientes en la empresa.....	94
7.5.2. Perspectiva financiera.....	105
7.5.3. Perspectiva de procesos internos.....	106
7.5.4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.....	107
8. CONCLUSIONES.....	108
9. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
Anexo 1. Manual organizacional – Etapa 9.....	113
Anexo 2. Norma interna para gases	201
Anexo 3. Formato acta.....	220
Anexo 4. Contrato de suministro.....	222
Anexo 5. Formato pedido.....	226

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Identificación del tipo de empresa.....	44
Tabla 2. Diagnóstico proceso de dirección	45
Tabla 3. Diagnóstico proceso operativo.....	48
Tabla 4. Diagnóstico proceso de apoyo.....	53
Tabla 5. Rango de cumplimiento	56
Tabla 6. Ponderación proceso de dirección.....	56
Tabla 7. Ponderación proceso operativo.	57
Tabla 8. Ponderación proceso de apoyo.	57
Tabla 9. Desarrollo Proceso de dirección	60
Tabla 10. Desarrollo procesos operativos.....	61
Tabla 11. Desarrollo procesos de apoyo	68
Tabla 12. Descripción de productos.....	81
Tabla 13. Caracterización clientes.	89
Tabla 14. Participación de productos.....	95
Tabla 15. Clasificación productos	95
Tabla 16. Participación de clientes.	97
Tabla 17. Participación de clientes del producto argón.....	98
Tabla 18. Participación de clientes del producto oxígeno.	100
Tabla 19. Participación de clientes del producto mezcla stargold F-34	101
Tabla 20. Participación de clientes del producto acetileno	102
Tabla 21. Participación de clientes del producto mezcla nitrógeno.....	103
Tabla 22. Participación de clientes del producto dióxido de carbono.....	104

Lista de gráficas

	Pág.
Gráfica 1. Estadística de los procesos de la NTC 6001:2008 vs GAXO COLOMBIA S.A.S.....	58
Gráfica 2. Estadísticas del proceso de dirección de la NTC 6001:2008	58
Gráfica 3. Estadísticas del proceso operativo de la NTC 6001:2008	59
Gráfica 4. Estadísticas del proceso de apoyo de la NTC 6001:2008	59
Gráfica 5. Participación de productos.	96
Gráfica 6. Participación de clientes.....	97
Gráfica 7. Participación de clientes del producto argón.	99
Gráfica 8. Participación de clientes del producto oxígeno.	100
Gráfica 9. Participación de clientes del producto mezcla stargold F-34.....	101
Gráfica 10. Participación de clientes del producto acetileno.	102
Gráfica 11. Participación de clientes del producto nitrógeno.	103
Gráfica 12. Participación de clientes del producto dióxido de carbono.	104

Lista de anexos

	Pág.
Anexo 1. Manual organizacional – Etapa 9.....	113
Anexo 2. Norma interna para gases	201
Anexo 3. Formato acta.....	220
Anexo 4. Contrato de suministro.....	222
Anexo 5. Formato pedido.....	226

RESUMEN

GAXO COLOMBIA S.A.S, dedicada a comercializar gases industriales y a la atención en servicio de pacientes oxígeno/requirentes del sector salud, es la empresa que fue motivo de interés para el aprendizaje en investigación empresarial, la cual se centró directamente al llenado y comercialización de gases industriales que representa el mayor problema a estudiar.

Las empresas de servicios especiales a empresas del sector Metalmeccánico , se ven enfrentadas a la competencia desmedida por las características mismas del sector que atienden; los mercados son variables, polifacéticos y marcados algunas veces por una relación informal de compra/ venta donde son disputados por el mejor precio. Este mercado ha sido el campo de acción de la empresa objeto de investigación. Su desarrollo se cimentó en apostar a la fidelización en la atención de pequeños fabricantes y productores de partes de la industria; caracterizadas éstas como empresas informales y algunas formales donde el control a precios, oferta y demanda es incipiente y de hecho, fidelizado a altos costos. Pero, la oferta de medianas y empresas multinacionales que a su vez han sido proveedoras de materia prima de distribuidores, presenta una amenaza como competencia en mercados de escala a bajo costo.

En los últimos años, la evolución de los negocios y apertura de nuevos mercados ofreció oportunidades para las empresas comerciales y de servicios en gases industriales y medicinales, motivo que planteó interés en el grupo investigador para apoyar a pequeñas empresas en manera de visualizar su crecimiento para sobrevivir y poder competir en el medio.

El trabajo desarrollado se inicia con una propuesta de asesoría por medio de la Práctica Universitaria conducente a título, era necesario vivir la situación, investigar cómo plantear crecimiento organizado y proponer la alternativa que se adecuara a las condiciones de la empresa.

Previo estado del arte, se visualizó plantear crecimiento desde la proyección estratégica y enfocada a la administración por resultados efectivos, se adopta la herramienta administrativa de la Gestión de Calidad para integrar ambos y por medio de una tercera herramienta; Balanced Scorecard plantear indicadores para una gestión total.

ABSTRACT

GAXO COLOMBIA S.A.S, dedicated to market industrial gases and oxygen care service / patient requesting health sector is the company that was the subject of interest for learning in corporate research, which focused directly to the filling and marketing of industrial gases which represents the greatest problem to be studied.

Companies special services companies in the metalworking sector, are faced with the unbridled competition for the same characteristics of the sector they serve; markets are variable, multifaceted and sometimes marked by an informal relationship of purchase / sale which are disputed by the best price. This market has been the scope of the company under investigation. Its development was cemented in betting on the loyalty in serving small manufacturers and producers of parts of the industry; characterized these as informal and some formal companies where control of prices, supply and demand is incipient and actually loyal to high costs. But the supply of medium and multinational companies which in turn have been suppliers of raw material distributors, presents a threat as competition in markets of scale at low cost.

In recent years, the evolution of business and opening new markets provided opportunities for trade and services in industrial and medical gases business, reason raised interest in the research group to support small businesses in how to visualize their growth survive and compete in the middle.

The developed work begins with a proposal for assistance by the university practice conducive to title, it was necessary to live the situation, investigate how to approach organized growth and propose alternative that is adequate to the conditions of the company.

Previous state of the art, visualized raise growth from strategic projection and focused on the administration actual results, the administrative tool for quality management is adopted to integrate the two and through third tool; Balanced Scorecard indicators ask for full management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo contiene la implementación de la norma NTC 6001:2008 la cual “establece requisitos para un sistema de Gestión para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados. Apuntando de esta forma a ser MYPES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables.”¹

El trabajo se realizó en ocho etapas en las que se determina el diagnóstico, desarrollo y análisis de la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** con respecto a la norma aplicada, a través de una gestión por resultados y mediante una administración por procesos, permitiéndole a la empresa desarrollar sus procesos en busca de resultados.

Se realizó un manual organizacional en el cual da cumplimiento a gran parte de la norma aplicada, encontrándose desde los Principios Corporativos modernos, los objetivos organizacionales hasta la adopción del Plan estratégico para visualizar el horizonte en que la empresa se quiere desenvolver.

El manual contiene una caracterización de los procesos funcionales de la empresa, en formato del ciclo PHVA de mejora continua, permitiendo mantener la competitividad de los productos y servicios en la claridad de la ejecución hasta la medición en desarrollo táctico/operativo.

Para concretar un crecimiento, se direccionó mediante planeación estratégica la cual puede dar respuesta efectiva a la gestión por resultados, por lo que se parte del plan hasta la ejecución y la evaluación de los factores claves de éxito desde las cuatro perspectivas de Balanced Score Card. Por lo tanto, se pretende presentar una gestión total actuando desde lo local, para competir globalmente.

¹ Tomado de: <http://distrialfa.com/icontec.html#&panel1-7>

“CRECIMIENTO ESTRATEGICO Y CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD”

GAXO COLOMBIA S.A.S - DOSQUEBRADAS

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

“Una empresa se asemeja a un ser vivo, que cuando deja de crecer, compromete su desarrollo futuro. Lo importante no es cuanto se crece sino su capacidad de enfrentar y responder con éxito a su entorno”

Algunas veces, la creación y desarrollo de las empresas comerciales está influenciado por la manera cómo ellas se hayan visualizado en un panorama de mercados, las estrategias planteadas van desde el conocimiento empírico (vender a un mercado relacional) o un mercado proyectado en un juicioso plan de negocios. El tamaño, tipo y sociedad conformada, surge muchas veces de ideas preconizadas como maravillosas, que en su ejecución resultan ser un factor amenazante a un capital invertido con la esperanza de maximizarlo con las ganancias. Hasta hace algún tiempo, este panorama era común para emprendedores que iniciaban sus negocios desatendiendo los hechos externos en innovaciones, procesos y productos y aun así obtenían rentabilidad. El crecimiento del entorno competido es hoy en día, una constante de cambio que obliga a pequeños hasta grandes empresarios a visualizarse en un mercado de compradores en el cual, el producto pasa a ser un medio y el servicio un fin, que determina la sobrevivencia o supervivencia de las empresas comerciales en el mercado.

Las empresas empiezan entonces con un capital y un tamaño básico para marcar unas etapas de crecimiento, madurez y desarrollo, durante los cuales se espera que la empresa se vaya consolidando como tal. Esto se da dependiendo de factores tanto internos como externos, el nivel de aceptación y éxito en el mercado; y la solvencia de los flujos de dinero para sostenerse en esas etapas de crecimiento. Nada está garantizado, la evolución es riesgosa y el emprendedor debe afrontar una serie de amenazas para las cuales debe estar muy bien estructurado y fortalecido para hacer frente a lo desconocido.

La organización entonces debe asegurarse de ejercer un estricto control de operaciones en el cual la información y comunicación juegan un papel muy importante y las personas que intervienen en los procesos deben agregar valor permanente al servicio, como una manera de poder competir eficientemente, cuidando los costos operacionales y de echo el capital invertido.

Para el caso de la empresa en estudio: **GAXO COLOMBIA S.A.S** es una microempresa creada con el objetivo de consolidarse en el mercado y permanecer en un constante crecimiento; por las razones citadas anteriormente, esta empresa parece haber afrontado una serie de etapas de difícil entendimiento, pues a pesar de tener las mejores intenciones y expectativas, los resultados no fueron los esperados. Las ventas se cimentaron en el mercado relacional y las proyecciones a pesar de obtenerse en algunos periodos del ejercicio; se sometieron a altos costos en la fidelización de clientes en un mercado atomizado y sin enfoque concreto. Las ventas no responden a los ingresos con la retribución esperada en retornos financieros. Entonces, se experimentaron diversas medidas para mejorar la manera cómo se debía administrar el aspecto comercial. Una de las medidas adoptadas en esta empresa ha sido incrementar sus ventas, sin embargo, se presentaron dificultades en el desarrollo operativo organizacional, por todo lo que caracteriza las empresas creadas empíricamente; la empresa no posee una estrategia administrativa que le permita manejar y orientar sus actividades al mejoramiento continuo, la cual es una metodología útil para iniciar o redefinir el norte de las empresas de cualquier tipo y tamaño; en la búsqueda de la competitividad.

Las circunstancias por la que está pasando la empresa pueden llevarla a desaprovechar el potencial que tiene y que ofrece el mercado, si no se tiene un control sobre operaciones, sus actividades administrativas, sus ventas y de quien tiene sus productos; la empresa puede incursionar en pérdidas mayores de las que presenta en este momento y hasta verse enfrentada al cierre de ella.

Por lo tanto, es necesario conocer detenidamente el problema para fundamentar la estructura tendiente a la óptima y un sistema de operación moderno y adecuado al tipo de organización comercial y de servicio, que permitan implementar control en sus procesos apuntando a los objetivos y al crecimiento empresarial.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo podría organizarse la empresa para sostenerse y crecer en un mercado competitivo de nivel nacional?

¿Qué alternativas podrían implementarse para implantar un adecuado sistema de gestión de calidad como estrategia competitiva para el logro de este resultado?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo está organizada la empresa para la relación comercial y de servicio?
- ¿Qué estrategia administrativa puede adoptarse para mejorar la comunicación y organización de los procesos?
- ¿Cuál sistema de gestión de la calidad podría adoptarse para una empresa de este tamaño?
- ¿Qué políticas podrían adoptarse para fundamentar sistemas de control en este tipo de empresa?
- ¿Cómo pueden controlarse las actividades de la empresa de manera que los procesos no genere sobrecostos operacionales?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S, el cual servirá como punto de partida para la identificación e implementación del sistema de gestión que se debería adoptar para un mejoramiento continuo de la empresa en sus diferentes áreas, permitiéndole maximizar sus resultados, el sostenimiento y crecimiento empresarial.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer el estado actual de la empresa, el desarrollo de los procesos y actividades y cuál es su proyección empresarial.
- Documentar los procesos, procedimiento y actividades de la empresa para la normalización y estandarización.
- Describir y proponer las estrategias y políticas administrativas para el desarrollo de la empresa.
- Implementar el sistema de Gestión de Calidad más apropiado para controlar las actividades de la empresa, apuntando al crecimiento y la competitividad empresarial.
- Fundamentar la estrategia administrativa adecuada para el mejoramiento continuo.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. Teórica

La presente investigación busca, por medio de los conocimientos obtenidos en toda la carrera, identificar y proponer soluciones como alternativas para superar las dificultades internas de la microempresa GAXO COLOMBIA S.A.S; desde la dinámica de un sistema de gestión propio a su tamaño y complejidad del problema investigado, la aplicación de los fundamentos del sistema de gestión de calidad, podría dar apoyo a la empresa en mejoramiento de actividades como déficit en informes, baja de ventas, pérdidas, incremento de los costos, así como las dificultades externas como la competencia que la afecta.

3.2. Metodológica

La investigación se realiza por medio de metodologías que ayuden a realizar un tratamiento de información estandarizado, conciso, estable y claro; con el uso del método científico y técnicas tales como formatos para la documentación de la información, la aplicación de cuestionario para ser aplicados a los empleados de la empresa y obtener información; el suministro de información y resultados de los procesos serán articulados al programa recién adquirido por la empresa: software *PROSOFT*. De esta manera se busca realizar una gestión documental que logre la efectividad en las operaciones de la empresa lo que a su vez puede redundar en un crecimiento ordenado de la misma. Así los resultados esperados en la investigación estarán validados por técnicas confiables.

3.3. Práctica

La investigación permite, además de ser diseñada desde la base del método de observación en la vivencia de una práctica universitaria, ser implementada en la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** contribuyendo a la solución de problemas concretos de la vida real, además de acrecentar el conocimiento y crear una relación directa de trabajo profesional y de investigación académica.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. Marco teórico

Las micro y pequeñas empresas son un motor de desarrollo importante para el país ya que representa “El 90% de las empresas de Colombia, éstas aportan el 38.7% del PIB (Producto Interno Bruto) y generan el 57% del empleo en el país. Sin embargo el índice de mortalidad de las nuevas empresas, según el Dane, asciende al 78% cada año.” (Mejía, 2011)². Muchas veces las MYPES presentan problemas de organización informal y administración empirista, lo que incremento los altos índices de mortalidad por las fuertes exigencias y constantes cambios del mercado lo cual tienden a presentar dificultades para sostenerse.

Para el sostenimiento de una empresa en este mercado tan cambiante, aparte de tener buenos recursos financieros, las empresas deben desarrollarse como un sistema abierto en el cual sus planes sean proactivos y anticipatorios ante el comportamiento del mercado, para esto las MYPES deben de tener orden interno en sus procesos para que no impidan su desarrollo, este orden le dará la formalidad organizacional para responder como mínimo eficientemente a sus clientes.

Las empresas inician desde la concesión de una idea que se plasma mediante hechos y construcciones de componentes físicos para hacerla realidad, desde el inicio tienen el reto de crecer como mínimo hasta un estado de equilibrio, donde los ingresos puedan suplir los egresos y sostenerse para poder sobrevivir, sin embargo, a veces los dueños de las empresas por la inexperiencia o por el afán de incrementar sus ventas sacrifican elementos administrativos necesarios en sus procesos para su control; luego de cumplir el reto del punto de equilibrio las empresas deben seguir creciendo para obtener una rentabilidad, pues este es un propósito de esta.

Pero surge una pregunta ¿Cómo crecer?, para las MYPES el tener una buena administración es el primer paso, ya que le permitirá a la empresa ser una organización formal, en la cual sus procesos estén ordenados para tener eficientes

² Mejía, D. C. (29 de Marzo de 2011). *Ingenio Solido, automatizacion y sistematización*. Obtenido de <http://www.ingeniosolido.com/blog/2011/03/ntc-6001-la-alternativa-de-iso-9001-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

resultados, pues es necesario tener un control de las actividades de la empresa, verificando que estos si lleven a la consecución de los objetivos organizacionales.

Surge la pregunta, ¿Por qué estar desordenados impide a la empresa crecer? en primera instancia si no se tiene orden interno, no se tendría control de todos los procesos de la empresa, se presentan deficiencias en la respuesta al cliente, genera sobrecostos en las operaciones al no tener un procedimiento adecuado, pueden existir perdidas por errores o por hurtos, el desarrollo de la actividades no estarían encaminadas hacia los objetivos organizacionales y si no se tiene una clara definición de los objetivos una empresas realizara sus actividades a ciegas, pues no sabrá hacia donde van.

Para poder crecer, una buena herramienta administrativa es realizar el plan estratégico, teniendo la capacidad de la observación y anticipación frente a las amenazas y oportunidades que presenta el mercado, para esto es necesario realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual, además de tener claro la finalidad y propósitos de la empresa y así identificar los objetivos y establecer planes de acción para conseguirlos, lo que les permitirá ser competitivos en el mercado. Al establecer el plan de acción se hace necesario monitorear la ejecución de este, por medio de índices que permitan medir el desempeño de la organización.

Estratégicamente las empresas se pueden orientar, pero es necesario definir una estructura operativa que se articule a la estrategia en una gestión total. La aplicación del sistema de gestión de calidad es una herramienta de gran utilidad para estandarizar sus procesos, al igual que la aplicación de un sistema de medición. La norma ISO 9001:2008 enfatiza la importancia para una organización identificar, implementar, gestionar, y mejorar continuamente la eficacia de sus procesos y gestiona la interacción de estos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

Sin embargo, esta norma no es adecuada para el tamaño de la empresa; para las MYPES existe el sistema de gestión de calidad NTC 6001:2008 que se ajusta al tamaño de estas, cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que le permita desarrollar una estructura más sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados, apuntando de esta forma a ser MYPES mas integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles y perdurable.

4.2. Marco conceptual

4.2.1. La Norma Técnica Colombiana 6001:2008

Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES)

1. Objeto de la norma

La norma establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en micro y pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios, en un entorno de negocios actual que les permita:

- Demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables.
- Fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua.

La aplicación de esta norma facilita la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, entre otros.

2. Definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican las siguientes definiciones:

2.1 Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada otra situación no deseable.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.2 Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.3 Características. Rango diferenciador.

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3 Existen varias clases de característica, tales como:

- físicas, (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas).
- sensoriales, (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y oído).
- de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad)
- de tiempo, (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad).
- ergonómicas, (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas).- funcionales, (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

NOTA 4 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.4 Competitividad. Capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.

2.5 Desempeño. Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

2.6 Documentos. Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

NOTA 4 Adaptada de la norma NTC ISO 9000:2005.

2.7 Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.8 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.9 Estrategia organizacional. Dirección global de la organización, que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados. Se hace operativa a través de los planes de acción.

2.10 Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

2.11 Innovación. Es la introducción de un nuevo producto, o una mejora significativa a un producto ya existente (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.

2.12 Mecanismos de control. Acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.

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

NOTA 1 El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para mejorar en un proceso continuo, a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

NOTA 2 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.14 Microempresa.

- Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
- Activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2.15 No conformidad. Incumplimiento de un requisito

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.16 Pequeña empresa.

- Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, ó
- Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales vigentes.

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

NOTA Para un procedimiento documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

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

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

2.19 Producto. Resultado de un proceso.

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de producto:

- a) Servicios (por ejemplo, transporte).
- b) Software (por ejemplo, programas de computador, diccionarios).
- c) Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor).
- d) Materiales procesados (por ejemplo, lubricantes).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante, por ejemplo, el producto ofrecido “automóvil” está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);

- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de impuestos);
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

El software se compone de información, generalmente es intangible y puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos.

El hardware es generalmente tangible y su cantidad es una característica contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su magnitud es una característica continua. El hardware y los materiales procesados frecuentemente son denominados como bienes.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.20 Producto no conforme. Bien o servicio que no cumple los requisitos establecidos.

2.21 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general, los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.22 Requisitos legales. Condiciones necesarias ordenadas por la autoridad competente para regular aspectos de carácter normativo y de obligatorio cumplimiento.

2.23 Requisitos reglamentarios. Condiciones o preceptos ordenados por la autoridad competente; para la ejecución de una ley o el cumplimiento de los requisitos de un mercado específico o un sector determinado.

2.24 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC ISO 9000:2005.

2.25 Inspección. Examen de diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO/IEC 17000:2005, Ver conceptos relativos a la gestión NTC-ISO 9000:2005.

2.26 Ensayo. Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO/IEC 17000:2005, Ver conceptos relativos a la gestión NTC-ISO 9000:2005.

3. Desarrollo

3.1 Procesos de dirección

3.1.1 Planificación y direccionamiento

3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros).

3.1.1.2 La dirección debe Identificar, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el cual realiza sus actividades o el mercado al cual dirige sus bienes o servicios o ambos.

3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.

3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.

3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.

3.1.2 Evaluación de la gestión

3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesaria relativas a:

- Cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores;
- Satisfacción del cliente
- Desempeño de sus procesos para la organización;
- Implementación de los mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.

3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:

- proyectos para mejorar el desempeño;
- acciones correctivas para eliminar las causa de los problemas detectados;
- acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.

Estos planes deben incluir análisis de causa, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados de la evaluación de la gestión debe ser comunicados dentro de la organización, se deben genera registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia.

Para los proyectos de mejora se debe determinar la relación beneficio costo.

3.2 Procesos operativos

3.2.1 Gestión comercial

La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:

- Identificar el mercado objetivo;
- Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo;
- Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas;
- Definir las políticas y estrategias de venta;
- Establecer el sistema de comercialización de producto.
- Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales;
- Realizar las actividades de venta y distribución del producto y/o servicio de acuerdo con lo pactado con el cliente;
- Realizar seguimiento y servicio postventa, incluyendo la atención de quejas y reclamos;

- evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente.

3.2.2 Planificación del producto

3.2.2.1 Planificación de productos

La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos, por suministrar.

3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos

Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.

3.2.3 Diseño y desarrollo de productos

Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa.

Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.

3.2.4 Gestión de compras

La empresa debe:

- Definir y documentar el proceso de compra del producto, las especificaciones del producto que se va a comprar (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio;
- Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales;
- Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento;
- Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados;
- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.

3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio

La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:

- Tipos de producto, por generar;
- Definición y asignación de capacidad requerida;
- Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros).

Dependiendo del tipo de producto, la empresa debe:

- Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio;
- Fabricar el bien o prestar el servicio bajo condiciones específicas;
- Identificar el producto, si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación de servicio;
- Establecer y aplicar los métodos de control de proceso;
- Realizar la validación del proceso productivo, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido;
- Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo;
- Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme;
- Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados;
- Definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en procesos y productos terminados;
- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.

3.3 Procesos de apoyo

3.3.1 Recursos humanos

La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto, la organización debe:

- Definir las funciones y responsabilidades del personal;
- Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas;

- Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento) propias del cargo;
- Establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas;
- Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas;
- Evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados;
- Realizar la contratación del personal (directa e indirectamente) según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.

3.3.2 Gestión de Información

La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita:

- Tener acceso a la información confiable y oportuna;
- Analizar e interpretar adecuadamente información;
- Proteger la información relevante para las actividades de la empresa;

Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión, según su relevancia.

3.3.2.1 Control de documentos

Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exijan como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran, también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

3.3.2.2 Control de registro

Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa o defina la ley.

3.3.3 Gestión financiera

La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:

- La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos;
- Determinar los costos de productos o servicios y mantener registros de los cálculos de estos;
- El nivel mínimo de operación(punto de equilibrio) para no generar pérdidas;
- Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.

3.3.4 Gestión de recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)

La empresa debe:

- Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos;
- Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado;
- Cuando sea posible, debe tener verificados y calibrar los equipos de medición y los correspondientes registros. (Icontec, 2012)³

4.2.2. Otras definiciones

- **Procesos:** es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactuantes que transforman los insumos y las salidas de la organización. Se define también como la articulación de diferentes tareas que se emprenden en las empresas de acuerdo con el direccionamiento estratégico, cuyo fin es contar con clientes satisfechos, clientes fieles. (Vega, Administración por procesos, 2011)⁴

Características:

- Deben ser identificados y documentados.
- Deben tener un nivel de estabilidad, que asegure el seguimiento para los resultados programados.
- Son consistentes.
- Se estandarizan mediante un compromiso escrito.
- Crean valor a partir de la relación cliente-proveedor.

³ Icontec. (21 de agosto de 2012). *Slideshare*. Obtenido de NTC 6001, Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES): http://www.slideshare.net/NclsVrs/37306386-normaicontecntc6001modelodegestionparamicroempresasypequenasempresasmypes?qid=7ae6c5da-e4d9-4051-847e-306cac87fd82&v=qf1&b=&from_search=1

⁴ Vega, L. A. (2011). Administración por calidad. Alfaomega Colombiana S.A, Pág 147

- **Procedimientos:** constituyen la manera en que se desarrolla una actividad. Se expresan en documentos con alcance y objetivos. Por lo general están asociados con los servidores de la administración (que, quien, como, donde, cuanto, por que). También se consideran como el curso particular de acción o manera de hacer algo.
- **Gestión de calidad:** Como principio de gestión de calidad, el enfoque por procesos se constituye en uno de los pilares de la administración por calidad. Nace en IBM y ha evolucionado día a día hasta convertirse en metodología en la norma técnica ISO 9001: 2000 ajustada en el año 2008, la cual apunta a los sistemas de calidad tomando en cuenta la forma de alcanzar resultados de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (Vega, Administración por procesos, 2011)⁵

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

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

⁵ Vega, L. A. (2011). Administración por calidad. Alfaomega Colombiana S.A, pág 149

- **Principios de gestión de la calidad**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000. (ISO 9000, 2005)⁶

4.3. Marco espacial

La labor de recolección de información y ejecución de las actividades del presente trabajo se realizó en la microempresa **GAXO COLOMBIA S.A.S**, dedicada a la transformación y comercialización de gases industriales y medicinales, con sede principal en la ciudad de Dosquebradas, Risaralda, lugar donde se realiza práctica universitaria de 4 horas diarias por 6 meses; y segunda sede en la ciudad de Huila, Neiva.

4.4. Marco situacional

RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA GAXO COLOMBIA S.A.S

GAXO COLOMBIA S.A.S, fue creada tomando como base la compañía **GIP S.A.S (Gases industriales del Pacífico S.A.S)**; la que a su vez, se originó de “**OXIGENOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL DEL EJE CAFETERO**”, una empresa en liquidación por deficiente administración; siendo una empresa dedicada por más de 10 años a la labor de comercialización de gases y mezclas industriales, asesoramiento y comercialización en referencias de artículos de seguridad y protección industrial, a pesar de conocer el negocio; esta decae como se dijo por falta de claridad en las metas y deficiente administración de la inversión; de allí surge **GIP S.A.S.** para fortalecerse con nuevo capital y socios.

GASES INDUSTRIALES DEL PACIFICO S.A.S, entonces se ocupó en atender la demanda con la distribución de gases a un mercado relacional y en gran parte de pequeños comerciantes e industrias metalmecánicas, de la construcción y otras; mercado que ascendía a un promedio de 400 clientes, de los cuales el 52% lo constituían empresas pequeñas e informales. En el año 2013, a raíz de la necesidad de crecimiento requerido por el mercado, se acepta la participación de

⁶ ISO 9000. (2005). Obtenido de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

otra unidad de negocios en **gases Medicinales**, momento en el cual se tomó la decisión de abrir las puertas a nuevos accionistas que con sus conocimientos y aportes realizaron la conformación de la empresa: **GIMP S.A.S. (Gases industriales y Medicinales del Pacífico)**, empresa que determinó como área de atención inicial un proyecto en el departamento del Huila, en el que se opera actualmente la atención a pacientes oxígeno/ requirentes. Esta empresa por dificultades societarias y una pésima asesoría jurídica; se disuelve en octubre del año 2014 y se liquida en diciembre del mismo año.

La persistencia y el aprendizaje en el mercado de los gases deja aún la oportunidad y el deseo de continuar con los proyectos, es así como se revitaliza la organización con nuevos socios creando la empresa: **GAXO COLOMBIA S.A.S**, con una nueva filosofía y estrategia en especializar el servicio.

A la fecha la empresa se encuentra trabajando en la estandarización de sus procesos y cumplimiento de metas establecidas por la dirección para alcanzar su proyección, a través de la satisfacción de clientes y el mejoramiento continuo de esta.

4.5. Marco legal y normativo

4.5.1. Marco Legal

GAXO COLOMBIA S.A.S como empresa comercializadora y envasadora de gases industriales debe cumplir con la reglamentación básica para el manejo de los gases mencionada a continuación.

- NTC 4968 Cilindros de Gas. Terminología
- NTC 2462 Transporte. Rotulado de recipientes para gases a presión.
- NTC 1671. Cilindros de gas de uso médico. Marcado para identificación del contenido.
- NTC 1672. Cilindros de gas de uso industrial. Marcado para identificación del contenido.
- NTC 1409 Productos químicos. Oxígeno

- NTC 2803 Productos químicos para uso industrial. Nitrógeno. Especificaciones
- NTC 2852 Productos químicos para uso industrial. Argón. Especificaciones
- NTC 2801 Productos químicos. Dióxido de carbono

Estos parámetros de norma se debían implementar en la empresa, por lo que se tuvieron en cuenta en el desarrollo del numeral respectivo de la norma técnica 6001:2008

4.5.2. Marco normativo

- Norma Técnica Colombiana NTC 6001:2008: Norma aplicada para dar soporte administrativo al sistema de gestión.

5. ASPECTOS METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio que se realizó en primera instancia fue el estudio exploratorio para la identificación del problema y por consiguiente el estudio descriptivo para la identificación de los elementos y componentes que se relacionan en el problema de investigación, llegando al análisis general que corresponde a las hipótesis de la situación.

5.1.1. Estudio exploratorio

Tiene como objetivo “la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis” se realizó este estudio en la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** para realizar una familiarización con la situación de la empresa, la formulación del problema ya planteado y las hipótesis propuestas.

5.1.2. Estudio descriptivo

El propósito del estudio descriptivo es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. Se realiza una identificación de las conductas y aptitudes del personal en la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** para el desarrollo del conjunto de actividades para establecer comportamientos concretos y hacer una relación con el problema de investigación.

5.2. Métodos de investigación

5.2.1. Método de observación

El método de la observación se caracteriza por advertir los hechos como se presentan, de una manera espontánea, y consignarlos por escrito. Es el proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de estudio. (Mendez)⁷

En esta investigación se realizó el método de la observación por medio de la observación y vivencia de las actividades de la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** de Pereira para determinar el origen del problema por el que está pasando la empresa, la cual es de interés del empresario resolverse, sirvió como método de conocimiento para la obtención de información.

5.2.2. Método inductivo

La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas. La inducción podrá llegar a conclusiones cuyo contenido es más amplio que el de las premisas desde las cuales inicia el análisis del problema de investigación. (Mendez)⁸

El método inductivo es utilizado por medio de la observación y vivencia de la realización de los procesos de la empresa, y dando a saber por medio de análisis las problemáticas globales de la empresa y las posibles consecuencias de continuar con estas problemáticas.

⁷ Mendez, Carlos. Metodología de la investigación. Pág 238

⁸ Mendez, Carlos. Metodología de la investigación. Pág 239

5.3. Fuentes de investigación.

5.3.1. Fuentes primarias

- **Observación participante indirecta:** la observación científica conoce la realidad y permite definir previamente los datos más importantes que deben recogerse por tener relación directa con el problema de investigación; indirecta cuando se hace presente con el único propósito de recoger la información del trabajo propuesto. (Mendez)⁹

La identificación del problema en la investigación se realizó por medio de la observación, donde se hizo vivencia medio tiempo en espacio de más de seis meses (tiempo en trabajo investigación de campo) en la empresa para observar los procesos y determinar cuáles son las dificultades y debilitamientos de la empresa.

- **Entrevista:** Es evidenciado por medio de la obtención de información de la empresa por parte de sus colaboradores, a quienes se les realizó varias entrevistas: de cómo funcionaba cada área, cuáles eran sus funciones y responsabilidades, además de recolección de informes por periodos de tiempo, reuniones de producción, tutorías; entre otros.

5.3.2. Fuentes secundarias

- **Internet:** Es una herramienta que sirve para la búsqueda de conceptos necesarios para la investigación.
- **Libros:** se tomó como referencia libros relacionados con el tema de investigación para profundizar conceptos y aplicaciones de estos, como la calidad, planeación estratégica, sistema de aseguramiento, costos; entre otros.

5.4. Tratamiento de la información.

Por ser esta una investigación descriptiva, los temas se desarrollan en la investigación aplicada. Los fundamentos teóricos se interrelacionan con la

⁹ Mendez, Carlos. Metodología de la investigación. pág 251

evaluación diagnóstica, se apropian para ir dando forma a la organización de áreas y estructura de puntos relacionados con la norma de calidad.

- **Documentación:** el principal tratamiento de información se realizó por medio de la documentación de los procesos, la cual tiene como principal objetivo la organización y análisis de acuerdo a formatos establecidos previamente y adecuados para tal fin. Se aplica un formato estándar de mejora continua: P.H.V.A; el cual permite aplicar la caracterización de los procesos y la gestión total de los mismos. Los procesos son la base en la que se sustentan todas las actividades de ejecución de la planeación. Con base en éstos se conoce lo que hace y cómo lo hace la empresa. Por lo tanto, se puede ver como la etapa pre conocimiento de la situación.

6. DESARROLLO METODOLÓGICO

El desarrollo metodológico fue realizado con una permanente presencia en la **GAXO COLOMBIA S.A.S** durante 6 meses, medio tiempo, por medio de una práctica universitaria conducente a trabajo de grado.

La investigación en la empresa se ejecutó en varias etapas.

- **Etapa 1:** Recolección de información general en la empresa por medio de cuestionarios a los empleados de la empresa.
- **Etapa 2:** Recolección de información específica por medio de la observación, vivencia y participación de los procesos de la empresa.
- **Etapa 3:** Selección y diseño de la aplicación del sistema de gestión de calidad NTC 6001:2008.
- **Etapa 4:** Diagnostico de la situación de la empresa con respecto a la norma NTC 6001:2008.
- **Etapa 5:** Documentación y aplicación de los ítems del sistema de gestión de calidad NTC 6001:2008.
- **Etapa 6:** Reuniones con los directivos y personal en la determinación de dirección estratégica.
- **Etapa 7:** Identificación de la estructura general del negocio.
- **Etapa 8:** Análisis de la estructura general del negocio bala la aplicación del Balanced scored care, para determinar el sistema de Medición Total a través de perspectivas.
- **Etapa 9:** Elaboración del manual organizacional a partir de la documentación del sistema de gestión de calidad NTC 6001:2008.

7. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN- Etapas 1 y 2

El presente trabajo se desarrolló como una Gestión por resultados, ya que “comprende el seguimiento del progreso, a partir de los indicadores apropiados, en función de los resultados y recursos usados” (envigado, s.f.)¹⁰; la Gestión por resultados se trabajó desde el proceso administrativo hasta una Gestión total por medio de la implementación de la Norma Técnica NTC 6001:2008 y una medición de resultados a partir del **cuadro de comando integral**, evaluando el cumplimiento de los objetivos organizacionales desde las 4 perspectivas del cuadro de mando integral.

“La Gestión por resultados es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión.” (envigado, s.f.). Para el logro de una gestión por resultados fue necesario realizar una organización interna de la empresa desde un enfoque por procesos, además de tener una clara definición de los objetivos organizacionales, para poder realizar una medición integral de la organización.

El proceso de organización interna de la empresa inicio con un diagnostico situacional por medio de un comparativo cuantitativo y cualitativo de la situación de la empresa con respecto al cumplimiento de los ítems de la Norma Técnica NTC 6001:2008, luego se realizó un análisis de los resultados arrojados con los directivos de la empresa para conocer la gravedad del cumplimiento del sistema de gestión de calidad, una vez realizado el análisis se procedió a la aplicación de la Norma Técnica NTC 6001:2008 por medio de la asistencia permanente en la empresa a través de práctica empresarial.

La Norma Técnica 6001:2008 se desarrolla desde tres procesos claves de toda organización, proceso directivo, proceso operativo y de apoyo; la implementación de esta inicio con la definición del direccionamiento estratégico el cual es el punto de partida del proceso directivo para encaminar los procesos de la empresa hacia los objetivos organizacionales.

¹⁰ Institucion universitaria de envigado. Estrategias gerenciales. Obtenido de <http://www.iue.edu.co/documents/emp/concCarGestionxResultados.pdf>

Con la presencia permanente en la empresa y apoyo operativos en ella, se vivencio el desarrollo de los procesos, lo que facilito obtener un conocimiento suficiente para la documentación, es importante resaltar que la documentación de los procesos se realizó en un formato preestablecido en el cual se desarrolla la caracterización con el ciclo Deming (Mejora continua: P.H.V.A), una de las herramientas importantes para el logro de la mejora continua de acuerdo al sistema de Gestión de calidad, igualmente se definen el objetivo del proceso, las entradas y salidas, los indicadores de medición de cada proceso, los cargos que deben desarrollar el proceso y la documentación necesaria.

Después de la caracterización, de los procesos se derivan los procedimientos, de éstos y sus respectivas actividades se da forma a los cargos correspondientes y define los responsables en el desarrollo de los procesos. Igualmente se realizan otras actividades necesarias para el cumplimiento de todos los ítems de la norma.

Hasta este punto la empresa tiene una organización interna de sus procesos, para el logro de una gestión por resultados, sin embargo, para que la empresa pueda estar completamente en la capacidad de generar una respuesta ante el mercado cambiante de hoy en día competitivamente, debe de realizar una planeación estratégica.

La **Planeación estratégica** sirve para dar una dirección de la empresa en cómo debe de actuar internamente para competir en el mercado globalmente, pues de nada sirve una empresa organizada si no se tiene claro a quien vender. La planeación estratégica nos dice dónde está la empresa (misión) y para donde va (visión); la planeación me lleva a visualizar que es lo que poseo para salir a competir, indica el plan en un lapso de tiempo y visualiza desde la estrategia para llevar a ejecutar las actividades de acuerdo a los objetivos organizacionales.

“La planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”. (Gomez)¹¹

¹¹ Gomez, Humberto Serna. Gerencia estrategica, Planeación y gestión estratégica, teoria y metodología

Para realizar una planeación estratégica se implementó la herramienta DOFA, primero haciendo un diagnóstico situacional para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa y luego un diagnóstico del entorno para identificar las oportunidades y amenazas de la empresa y a partir de allí se obtuvieron los objetivos organizacionales.

Una vez seleccionados los objetivos organizacionales, se priorizaron de acuerdo a las perspectivas: **financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento**, y con ellos se realizó un **plan de acción** a corto plazo con el propósito de dar una respuesta inmediata y dar claridad del camino que la empresa debe de continuar para mejorar su competitividad y así poder crecer en el tiempo, cada perspectiva **contiene indicadores de evaluación** periódico para medir su nivel de cumplimiento. De esta manera, la planeación estratégica se acerca al cierre del ciclo desde el plan, la ejecución a la medición; porque de nada sirve planear sin medir.

7.1. NTC 6001:2008 vs Tamaño de la empresa- Etapa 3

Siendo GAXO COLOMBIA S.A.S una micro empresa y con el propósito de realizar una organización interna se buscó implementar un sistema de gestión de calidad acorde a su tamaño, y se encontró que el instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación de ICONTEC, lanzó en el año 2008 la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 la cual establece requisitos para micro y pequeñas empresas.

La Norma Técnica Colombia NTC 6001:2008 es una norma mucho más sencilla y corta que la ISO 9001:2008 pero similares entre sí, la cual reúne las diferentes áreas de gestión de una empresa, ya sea manufacturera, comercializadora o de servicios, en tres procesos claves: proceso de dirección, proceso operativo y proceso de apoyo. Estos procesos establecen las pautas para que una organización sea más formal, mejores sus modelos de administración y demás debilidades de esta.

Cabe resaltar que una empresa es considerada micro o pequeña dependiendo de número de personas que la conforman y del total de activos en salarios mínimo legal mensual vigente SMLMV

Según la ley 590 de 2000 y la ley 905 de 2004 la microempresa es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana con planta de personal hasta 10 trabajadores y activos de menos de 501 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Según la ley 905 de 2004 la pequeña empresa es aquella con una planta de personal entre 11 y 50 trabajadores o activos entre 501 y 5000 salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Ley 590, 2000)¹²

Tabla 1. Identificación del tipo de empresa

Tipo de empresa	Número de empleados	Activos totales (SMLMV)
Microempresa	1-10	Menos 501
Pequeña	11-50	501-5000
Mediana	51-200	5001-30000
Grande	Más de 200	Mayor a 30000

(SMLMV)= salarios mínimo legal mensual vigente

Fuente: COLOMBIA. SECRETARÍA DEL SENADO. Ley 590 (2000). Artículo nº 2

¹² COLOMBIA. SECRETARÍA DEL SENADO. Ley 590 (2000). Artículo nº 2

7.2. Diagnóstico de la situación de la empresa con respecto a la norma NTC 6001:2008 – Etapa 4

7.2.1. Comparativo cualitativo entre la NTC 6001:2008 y la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S

Se analiza cada numeral de la norma con la situación inicial de la empresa.

Objetivos

- Conocer identificar la falencias y el estado de la empresa con respecto a la Norma Técnica NTC 6001:2008
- Determinar las necesidades de documentación para la organización interna de la empresa.

Actividades realizadas

- Se realizó una entrevista a los directivos y empleados de la empresa para hacer una recolección de información acerca de los procesos de la empresa.
- Identificar los procesos internos de la empresa.

Fecha: 16 de Julio del 2014

Tabla 2. Diagnóstico proceso de dirección

3.1 Procesos de dirección	
Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.1.1 Planificación y direccionamiento	
3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros).	La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S cuenta con misión y visión, es necesario ajustarlas y socializarlas con el equipo, no cuenta con políticas de calidad, posee una estructura de equipo en construcción de acuerdo a rediseño de la empresa en desarrollo. La empresa cuenta con objetivos organizacionales a corto y largo plazo

	implícitos, mas no se tiene definido un plan estratégico para llevar acabo los objetivos.
--	---

Tabla 2. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
<p>3.1.1.2 La dirección debe Identificar, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el cual realiza sus actividades o el mercado al cual dirige sus bienes o servicios o ambos.</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S cumple con los siguientes requisitos legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro único tributario Nit: 900779184-5 • Cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 respecto al sistema de seguridad social y parafiscales. • Cumplimiento con los requisitos contables de acuerdo al artículo 37 ley 222/95. <p>Es necesario el cumplimiento de la reglamentación básica para el manejo de los gases comprimido en cilindros.</p>
<p>3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA SAS no cuenta con la documentación de los procesos y por tal no existe la planificación de estos.</p>
<p>3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.</p>	<p>Los objetivos, las interacciones, los requisitos y la responsabilidades de cada procesos no están definidos, ni documentados; están definidos en las funciones del personal.</p>
<p>3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional</p>	<p>Al no estar suficientemente determinada la estrategia organizacional no es posible saberse si los procesos son suficientes y</p>

que se determine.	coherentes.
-------------------	-------------

Tabla 2. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.1.2 Evaluación de la gestión	
<p>3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesaria relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores; • Satisfacción del cliente • Desempeño de sus procesos para la organización; • Implementación de los mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos. 	<p>La empresa no posee actividades de análisis ni de evaluación. Al ser tan débil su estrategia organizacional no tienen definido indicadores ni mecanismos de control y evaluación de los procesos para la mejora continua de bienes y servicios, igualmente no tiene medición de la satisfacción del cliente.</p>
<p>3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos para mejorar el desempeño; • Acciones correctivas para eliminar las causa de los problemas detectados; • Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales. <p>Estos planes deben incluir análisis de causa, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados debe ser comunicados dentro de la organización, se deben genera registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia. Para los proyectos de mejora</p>	<p>En el transcurso del tiempo la empresa ha tenido la oportunidad de asesoramientos donde han definido principios corporativos, ha recibido diagnóstico, ha definido su misión y visión; sin embargo no se han implementado en su totalidad.</p> <p>Las acciones correctivas se realizan día a día a medida de que van surgiendo problemas. No se tienen registro de estas actividades</p>

se debe determinar la relación beneficio costo.	
---	--

Fuente: autora

Tabla 3. Diagnóstico proceso operativo

3.2 Procesos operativos	
Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.1 Gestión comercial	
<p>La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el mercado objetivo; • Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo; • Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas; • Definir las políticas y estrategias de venta; • Establecer el sistema de comercialización de producto. • Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales; • Realizar las actividades de venta y distribución del producto y/o servicio de acuerdo con lo pactado con el cliente; • Realizar seguimiento y servicio postventa, incluyendo la atención de quejas y reclamos; • Evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente. 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA SAS cuenta con identificación del mercado objetivo de manera informal, se tienen formatos de pedidos de proveedores y clientes por medio del programa <i>prosoft</i></p> <p>No tienen definidas políticas ni estrategias de ventas, su sistema de comercialización no está bien definido, se realizada de manera informal buscando clientes por parte del distribuidor.</p> <p>Existe un formato de contrato con el cliente, donde él se hace responsable por el arrendamiento del equipo.</p> <p>El producto es entregado directamente al cliente en su residencia o local.</p> <p>No está definido un sistema de atención de quejas y reclamos, estas se hacen al distribuidor directamente.</p> <p>No cuenta con un mecanismo de medición de satisfacción del cliente.</p>

--	--

Tabla 3. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.2 Planificación del producto	
<p>3.2.2.1 Planificación de productos La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos, por suministrar.</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S cuenta con las especificaciones de sus productos y están documentados en la página web que está en construcción. La cantidad de productos solicitados a los proveedores va de acuerdo a los pedidos de los clientes.</p>
<p>3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S no cuenta con la documentación del procesos de obtención del producto, el proceso es manejado por la funciones del distribuidor. No posee identificación de actividades críticas, ni puntos de control.</p>
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	No aplica
<p>Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa. Durante la ejecución del plan de diseño,</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S no ha realizado modificaciones a las características de los productos, por lo tanto no es necesario un plan de diseño.</p>

se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.	
--	--

Tabla 3. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.4 Gestión de compras	
<p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir y documentar el proceso de compra del producto, las especificaciones del producto que se va a comprar (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio; • Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales; • Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento; • Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados; • Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos. 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S tiene definido y documentado las especificación de los productos que se va a comprar en la página web, pero no posee la definición, ni la documentación del proceso de compra.</p> <p>No tienen definido, ni documentado los criterios de selección de los proveedores, esta selección se realiza pidiendo varias cotizaciones a diferentes proveedores y dependiendo de las necesidades de la empresa se elige el proveedor. Para los principales productos de la empresa ya se tiene establecidos proveedores fijos.</p> <p>Al recibir el producto se realiza verificación manual de la calidad de este.</p> <p>La empresa posee una bodega independiente para su línea de negocio medicinal, y una bodega en la oficina principal para su línea industrial</p>
3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio	
<p>La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de producto, por generar; • Definición y asignación de 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S no posee un programa de prestación de servicio, este se genera día a día a medida que el cliente lo va solicitando.</p> <p>Se realiza una asignación de</p>

<p>capacidad requerida;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos). 	<p>recursos por medio del grupo de trabajo a medida que va surgiendo la necesidad.</p>
<p>Requisitos NTC 6001:2008</p>	<p>Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S</p>
<p>Dependiendo del tipo de producto, la empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio; • Fabricar el bien o prestar el servicio bajo condiciones específicas; • Identificar el producto, si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación de servicio; • Establecer y aplicar los métodos de control de proceso; • Realizar la validación del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido; • Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo; • Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme; • Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados; • Definir una metodología para el control de los inventarios de 	<p>Se tienen definidas las etapas del proceso de prestación de servicio pero no se tiene documentadas. Las especificaciones del producto ya están establecidas desde el proveedor.</p> <p>No poseen métodos de control establecido, ni aplicados del proceso.</p> <p>La validación del proceso de obtención del producto lo realiza el empleado encargado de este proceso.</p> <p>No poseen métodos de inspección, ni de evaluación de la conformidad del producto. La conformidad del producto es conocida por medio de comentarios de los clientes al distribuidor.</p> <p>Actualmente se realiza un control de inventarios por medio de la asignación diaria de los equipos a cada cliente. Se está estableciendo una nueva metodología de control de inventarios por medio de la etiquetación de los productos con códigos de barras.</p>

<p>materia prima, producto en procesos y productos terminados;</p> <ul style="list-style-type: none">• Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.	
---	--

Fuente: autora

Tabla 4. Diagnóstico proceso de apoyo.

3.3 Procesos de apoyo	
Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3.1 Recursos humanos	
<p>La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto, la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las funciones y responsabilidades del personal; • Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas; • Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento) propias del cargo; • Establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas; • Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas; • Evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados; • Realizar la contratación del personal (directa e indirectamente) según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S no tienen documentadas las funciones y responsabilidades del personal, esta se establecen de manera oral.</p> <p>La empresa no posee un manual de funciones, ni perfiles de cargos donde indique las necesidades de competencia del personal, ni las necesidades de formación propias del cargo.</p> <p>La empresa no posee procedimientos de selección, contratación, ni capacitación o entrenamiento. El personal es seleccionado de acuerdo a sus aptitudes por el gerente de la empresa.</p> <p>El personal es capacitado de manera autónoma a medida que va conociendo el proceso del que es responsable.</p> <p>No poseen una evaluación del desempeño del personal, ni registros de los resultados</p> <p>La contratación se realiza según lo estipulado por la ley.</p>

la empresa.	
Tabla 4. (continuación)	
Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3.2 Gestión de Información	
<p>La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a la información confiable y oportuna; • Analizar e interpretar adecuadamente información; • Proteger la información relevante para las actividades de la empresa; <p>Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión, según su relevancia.</p>	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S maneja su información en el programa confiable <i>prosoft</i>, permitiéndole tener accesos a la información y posible análisis e interpretación de esta, además de tener un buen manejo del archivo físicos.</p> <p>Los datos de Clientes y su administración, se implementan como parte resultante de este trabajo.</p> <p>El proceso comercial procedimiento: ventas; facturación, recibos; se asientan en formatos impresos y se archivan ordenadamente, además de ser digitalizados en el sistema.</p>
<p>3.3.2.1 Control de documentos</p> <p>Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exijan como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran, también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.</p>	<p>La empresa cuenta con la documentación exigida legalmente y se encuentran vigentes y disponibles al momento en que se requieran para su consulta.</p>
<p>3.3.2.2 Control de registro</p> <p>Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el</p>	<p>Los registro de los procesos operación contable, y administrativos se encuentran disponibles y archivados debidamente, el tiempo de conservación no se tiene definido, sin embargo se conserva desde la creación de la empresa.</p>

tiempo de conservación que se defina en la empresa o defina la ley.	
---	--

Tabla 4. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3.3 Gestión financiera	
<p>La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos; • Determinar los costos de productos o servicios y mantener registros de los cálculos de estos; • El nivel mínimo de operación(punto de equilibrio) para no generar pérdidas; • Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables. 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S cuenta con la identificación de los riesgos potenciales que afectan sus activos, mas no tiene establecidas acciones preventivas. El control de estos riesgos se realiza diariamente por medio del equipo de trabajo de manera informal.</p> <p>La empresa no tiene cálculos de los costos de los productos o servicios.</p> <p>Se realiza un balance general mensual para conocer la situación financiera de la empresa.</p>
3.3.4 Gestión de recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)	
<p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos; • Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado; • Cuando sea posible, debe tener verificados y calibrar los equipos de medición y los correspondientes registros. 	<p>La empresa GAXO COLOMBIA S.A.S cuenta con una bodega independiente en Neiva para su línea de productos medicinales y una bodega con oficinas en Pereira (casa matriz) para su línea de productos industriales, lugar donde se encuentra instalada la planta transformadora de los productos de líquido a gas.</p>

Fuente: autora

7.2.2. Comparativo cuantitativo entre la NTC 6001:2008 y la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S

Se realizó una valoración que corresponde a un porcentaje de cumplimiento de la situación de la empresa con respecto a la NTC 6001:2008

Objetivo

- Identificar porcentualmente las falencias de la empresa con respecto a la Norma Técnica NTC 6001:2008.
- Ponderar y determinar la relevancia de la implementación de la Norma Técnica NTC 6001:2008.

Fecha: 16 de Julio del 2014

Tabla 5. Rango de cumplimiento

Cumplimiento	Ponderación	Porcentaje de cumplimiento
Excelente	5	100 %
Sobresaliente	4	75%
Regular	3	50%
Insuficiente	2	25%
Deficiente (no existe)	1	0%

Fuente: autora

Tabla 6. Ponderación proceso de dirección.

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2 Procesos de dirección	Cumplimiento
3.2.1 Planificación y direccionamiento	
3.1.1.1	3
3.1.1.2	4
3.1.1.3	1
3.1.1.4	2
3.1.1.5	3
3.1.2. Evaluación de la gestión	
3.1.2.1	1
3.1.2.2	2
3.2.1 Gestión comercial	3

Fuente: autora

Tabla 7. Ponderación proceso operativo.

Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2 Procesos operativos	Cumplimiento
3.2.2 Planificación del producto	
3.2.2.1	4
3.2.2.2	2
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	3
3.2.4 Gestión de compras	3
3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio	2

Fuente: autora

Tabla 8. Ponderación proceso de apoyo.

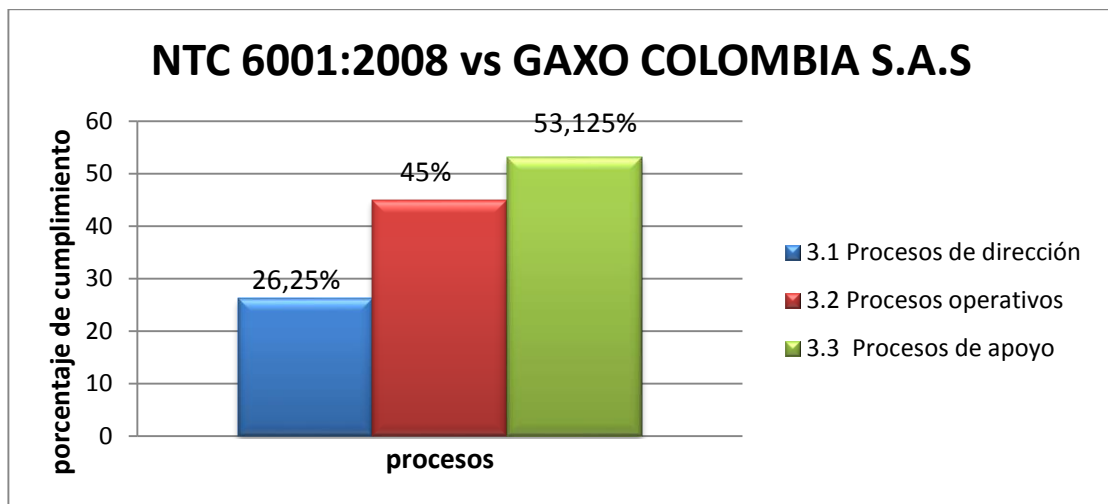
Requisitos NTC 6001:2008	Estado de la empresa GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3 Procesos de apoyo	Cumplimiento
3.3.1 Recursos humanos	2
3.3.2 Gestión de Información	
3.3.2.1	4
3.3.2.2	3
3.3.3 Gestión de financiera	3
3.2.4 Gestión de recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)	4

Fuente: autora

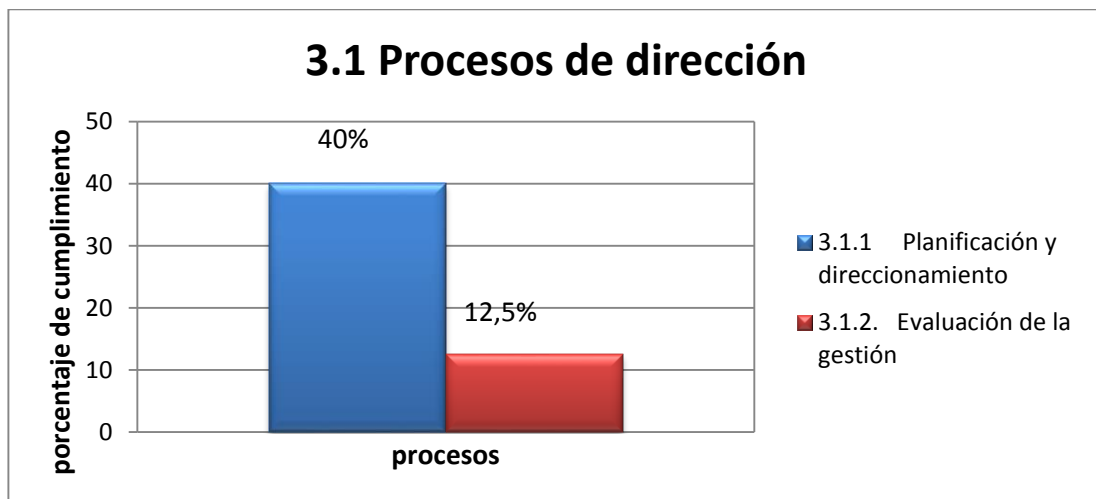
7.2.2.1. Estadísticas de comparativo cuantitativo NTC 6001:2008 vs situación GAXO COLOMBIA S.A.S

Se realiza la ilustración de la situación de la empresa con respecto a la Norma Técnica NTC 6001:2008 por medio de graficas estadísticas, realizando la ponderación de los numerales de la norma y asignándole un porcentaje representativo. Se realiza el prorrateo de los valores obtenido en cada numeral correspondiente a su proceso.

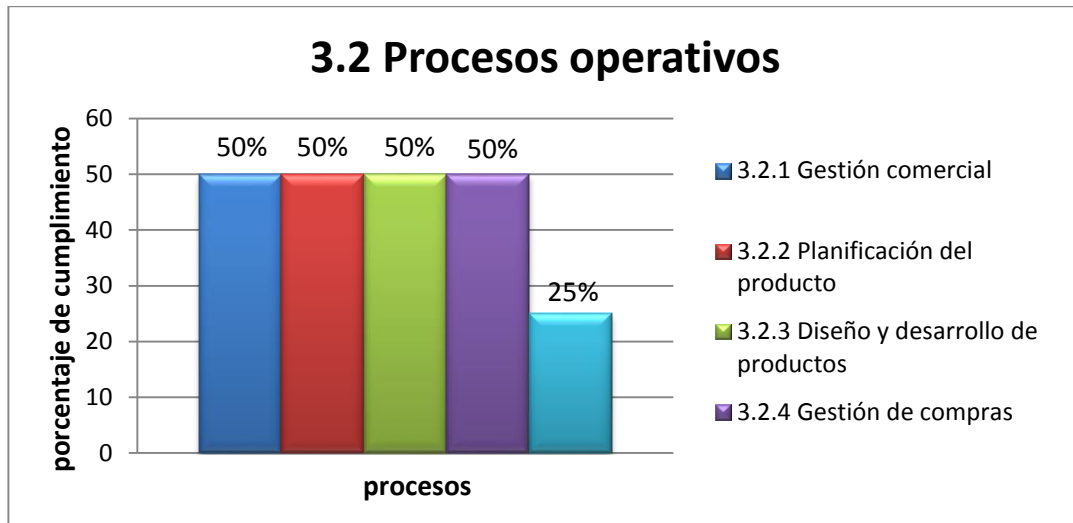
Gráfica 1. Estadística de los procesos de la NTC 6001:2008 vs GAXO COLOMBIA S.A.S



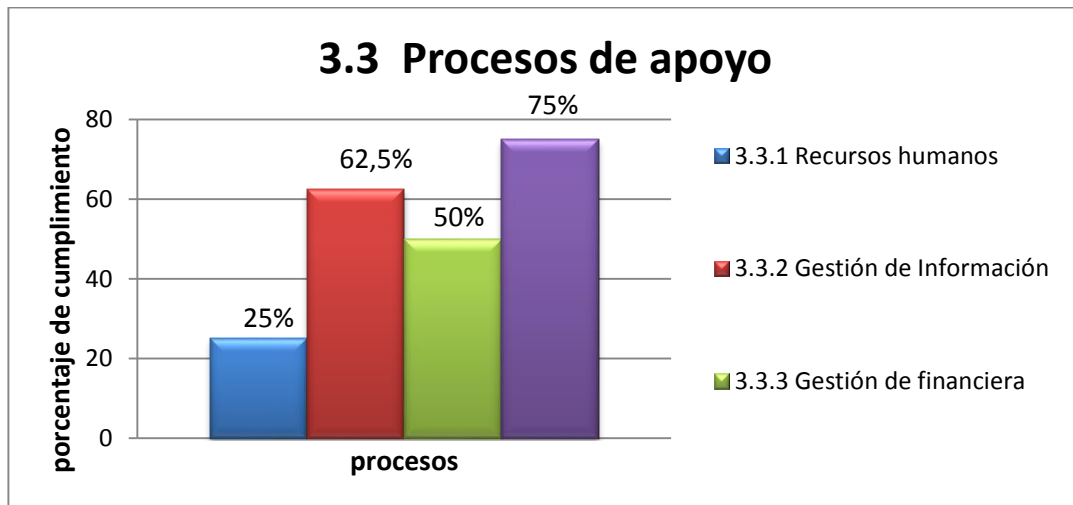
Gráfica 2. Estadísticas del proceso de dirección de la NTC 6001:2008



Gráfica 3. Estadísticas del proceso operativo de la NTC 6001:2008



Gráfica 4. Estadísticas del proceso de apoyo de la NTC 6001:2008



Análisis: Como se puede evidenciar en los gráficos que representan la situación inicial de la empresa vs la Norma Técnica NTC 6001:2008, existen deficiencias considerables en el proceso de dirección siendo este el más importante de cualquier empresa, pues allí se define el norte de la dirección y a pesar de que los porcentajes de los otros dos procesos de operación y apoyo son un poco más altos, igualmente son deficientes pues no pasan del 54% de cumplimiento de los ítems de la norma.

Según los resultados de las estadísticas, la empresa no puede descuidar la administración de sus procesos internos pues se observa que el incumplimiento de los ítems de la norma es una evidencia del desorden organizacional que la empresa presenta, de la mano con una administración pobre.

7.3. Desarrollo requisitos de la norma NTC 6001:2008 – Etapa 5

7.3.1. Procesos de dirección

Tabla 9. Desarrollo Proceso de dirección

3.1 Procesos de dirección	
Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.1.1 Planificación y direccionamiento	<p>Etapa 6 - En conjunto con la dirección de la empresa se determinó lo principios corporativos que encaminara a la empresa a la consecución de sus objetivos, este incluye la misión, visión, principios, valores organizacionales y políticas de calidad.</p> <p>Además se realizó el direccionamiento estratégico desde una gestión por resultados. Ver anexo 1. Manual organizacional.</p> <p>El manual organizacional contiene el direccionamiento estratégico de la empresa, la planeación estratégica, la documentación de los procesos, procedimientos, flujo gramas y descripción de cargos.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento a las normas reglamentarias de manipulación de los productos de la empresa, se apoyó a la Química industrial Viviana Giraldo, colaboradora de la empresa. Quien realizó la “Norma interna para gases”. Ver anexo 2. Norma interna para gases.</p> <p>Por otro lado, se dio cumplimiento a las normas de manejo de gas comprimido es cilindros mencionadas anteriormente.</p>

Tabla 9. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.2 Evaluación de la gestión	<p>En la documentación de los procesos se establecieron los indicadores de medición para evaluar los resultados, además de aplicar el ciclo Deming PHVA para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Se estableció un formato de acta con el propósito de realizar reuniones mensuales para el análisis de los resultados arrojados y tomar decisiones de mejora de los procesos. Ver anexo 3. Formato acta</p>

Fuente: autora

7.3.2. Procesos operativos

Tabla 10. Desarrollo procesos operativos

3.1 Procesos operativos	
Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.1 Gestión comercial	<p>Se implementó un nuevo esquema de ventas concentrando todo el equipo de GAXO COLOMBIA S.A.S. en mejorar las ventas vs la cartera de la empresa. En el proceso de venta se implementó el procedimiento de servicio post-venta.</p> <p>Se estableció políticas comerciales de ventas y cartera para dar parámetros al proceso de ventas. ...Véase el numeral 8.3.2.1...</p> <p>Además se actualizó con el apoyo del equipo GAXO y abogada, el contrato de los clientes a contrato de suministro. Ver anexo 4 contrato de suministro</p>

Tabla 10. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.2.2 Planificación del producto	
3.2.2.1 Planificación del producto	La empresa no ha modificado ninguno de los productos que comercializa y envasa, por lo que la documentación de las especificaciones de los productos que se encontraron inicialmente continúa igual.
3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos	En el proceso de control de inventario se especifica en sus procedimientos las etapas por las que pasan el inventario y los responsables de los procedimientos.
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	No aplica
3.2.4 Gestión de compras	Se documentó el proceso de compras donde se especifica en sus procedimiento la selección del proveedor
3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio	<p>Se realizó la documentación de las etapas productivas en el protocolo de transformación de la materia prima de fase, es decir, de líquido a gas. ...Véase el numeral 8.3.2.2 ...</p> <p>En el protocolo se estableció el procedimiento de inspección de calidad de los cilindros antes de ser utilizados en el llenado. Al finalizar el proceso de llenado se determinó realizar una muestra aleatoria de los cilindros para identificar que los niveles de presión del gas sean de acuerdo a lo ofrecido al cliente.</p> <p>El control de los inventarios, materia prima y producto terminado se realiza por medio del programa PROSOF, el cual determina la cantidad y ubicación de estos. Se acondiciono una zona segura para el almacenamiento del inventario y producto terminado.</p>

7.3.2.1. Gestión comercial

POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA

Para conservar las buenas relaciones con los clientes, GAXO COLOMBIA S.A.S, determina las siguientes políticas en concordancia al contrato de suministro

Políticas de ventas

- 1) El Horario de atención al cliente es horario de oficina de lunes a viernes y sábado hasta las 12:30 PM.
- 2) Los clientes nuevos de GAXO COLOMBIA S.A.S deberá enviar documentación soporte para realizar contrato comercial, es decir, copia del RUT o NIT, copia de la cedula y registro de cámara de comercio.
- 3) GAXO COLOMBIA S.A.S se reserva de vender a aquellos clientes que no envíen la documentación soporte para realizar contrato comercial.
- 4) El precio del producto se estipula por los del mercado y de acuerdo al volumen y la frecuencia de compra.
- 5) Si el cliente tiene cartera en mora, debe acordar los pagos para ponerse al día y así pactar una nueva compra.
- 6) La forma de pago pueden ser en efectivo, transacción o cheque.
- 7) El producto será entregado sellado, el distribuidor revisara con el cliente, si él lo permite, los niveles de presión y el estado de la válvula de que no tenga escape.
- 8) GAXO COLOMBIA S.A.S da garantía de que el producto está certificado, con los niveles de presión ofertados y cilindros en buen estado.
- 9) Los cilindros deberán ser entregados en el término de dos meses una vez terminado el producto...

Políticas de cartera

- 1) Se venderá a crédito máximo a 30 días a clientes en general y a clientes especiales de alto volumen y alta frecuencia de compra a 60 días.
- 2) El recaudo pago de cartera lo realizara una persona autorizada de la empresa o si el cliente lo desea se puede dirigir directamente a la oficina.

- 3) Si un cliente de alta rotación paga antes de tiempo se podría realizar un descuento hasta el 10% de su siguiente compra.
- 4) Se considera cartera en mora después del tiempo pactado.
- 5) Un cliente entra en mora aceptable de 5 a 10 días después del tiempo pactado, luego se generara intereses de mora de 1% hasta el día 20 y del 2% desde el día 20 hasta el día 30. Además en este laxo se generara acuerdos de pago con el cliente.
- 6) Si después de 30 días del plazo pactado el clienta ha incumplimiento con los acuerdos o pago de la facturas, el cliente entrara a cobro jurídico.

7.3.2.2. Planificación del producto.

Protocolo de transformación de la materia prima

Programación del proceso de operación

- Planificar con un día de anticipación al llenado y en las horas de la mañana la producción del día siguiente, esta programación estará limitada al hecho de que para llevar a cabo cada operación de llenado se debe contar como mínimo con 20 cilindros disponibles.
(Con los recursos actuales, no ofertar más de 40 cilindros al día)
- Una vez se tenga claro cuántos cilindros se llenaran al día siguiente se pedirán los termos necesarios para cubrir la demanda.
- Los termos deben encontrarse llenos y ubicados en el lugar de operación al finalizar la jornada laboral del día anterior al llenado, al igual que los cilindros vacíos que serán usados en el llenado.
- El llenado deberá iniciarse a primera hora del día y estarán listos para su traslado a primera hora del día siguiente o a 3 horas después de iniciar su llenado.
- Se necesita la disponibilidad del conductor para el transporte de los termos y los cilindros.

Pasos para el llenado de cilindros de oxígeno

- 1) Verificación del estado de los cilindros, factores a tener en cuenta:
 - Prueba de martillo
 - Prueba hidrostática vigente
 - Contaminación interna
 - Presión que soporta el cilindro
 - Sello de seguridad con la información pertinente
 - Verificar estado externo del cilindro (libre de abolladuras, hundimientos, quemaduras, corrosión, abombamiento)
 - Verificar que no haya escape en la válvula del cilindro.
 - Color verde o blanco y con la identificación pertinente que indique que el cilindro es para llenado con oxígeno

- 2) Los cilindros que se encuentren en buen estado podrán ser conectados al sistema de inyección para inicial el llenado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - El sistema debe estar a presión atmosférica
 - Todas las válvulas del sistema deben estar debidamente cerradas incluyendo las de los cilindros.
 - El primer cilindro a llenar debe estar vacío (1)
 - Si alguno de los cilindros a llenar no está vacío se debe conocer la presión a la que se encuentra y esperar que el sistema alcance la presión del cilindro para iniciar el llenado de este.
 - El último cilindro a llenar también debe estar completamente vacío para recoger la presión del sistema (n).
- 3) Se abren las llaves máster para iniciar el enfriado del sistema
- 4) Se enciende la resistencia para evitar el congelamiento de la zona de inyección.
- 5) Se abre el termo contenedor de oxígeno líquido cuidando de girar la llave solo hasta $\frac{1}{4}$ de la apertura total permitiendo el paso del producto para enfriar el sistema debido al contacto del líquido con las paredes de la tubería este procedimiento culmina cuando se congela la mitad del extremo frío en un tiempo aproximado de 5 minutos.
- 6) Al culminar el paso anterior se procede a encender la planta.
- 7) Se cierra el termo
- 8) Se libera presión con la válvula de la planta
- 9) Se abre el cilindro vacío (1)
- 10) Y se abre de nuevo el termo de la misma forma que en el paso 5
- 11) Se espera hasta que el cilindro (1) alcance una presión de 500 Psi
- 12) Se abre la mitad de los cilindros que se considera que se pueden llenar con la materia prima.
- 13) Se espera hasta que lleguen a 2300 Psi (tener en cuenta la nota1)
- 14) Se abre el cilindro siguiente cuidando de girar la llave de paso en $\frac{1}{8}$ de su apertura total
- 15) Se cierran los cilindros llenos y la master correspondiente. (se cambian por vacíos de ser necesario)
- 16) Se termina de abrir el cilindro del paso 14 y se abre uno más.
- 17) Se llena de dos en dos teniendo en cuenta que se debe cerrar la master y el cilindro al terminar el llenado de cada cilindro hasta consumir $\frac{3}{4}$ partes del termo a partir de este momento solo se llena de a un cilindro hasta vaciar el termo por completo teniendo en cuenta de recoger la presión del sistema en el cilindro (n)
- 18) Al terminar el llenado se debe apagar la planta y verificar que todas las master y cilindros están debidamente serrados.
- 19) Desconectar los cilindros del sistema de inyección y el termo de la planta.
- 20) Se debe liberar la presión del sistema, de la planta y del termo.

NOTA1: Cada que la planta deje de extraer líquido del termo se deberán proceder con los siguientes pasos en el orden mencionados: 7, 8, 10.

NOTA2: Cuando la planta deje de funcionar continuamente se deberá a que el líquido se está acabando razón por la cual se debe abrir la llave del termo en su totalidad.

NOTA3: Cuando se considere que un cilindro no es apto para el llenado debe clasificarse en cilindro recuperable o perdida, los cilindros recuperables pueden someterse al tratamiento adecuado para posteriormente ser verificados, en caso de pasar las pruebas podrán ser llenados

NOTA4: Controlar durante todo el proceso el flujo del líquido, la presión del sistema y la temperatura de los cilindros.

7.3.3. Procesos de apoyo

Tabla 11. Desarrollo procesos de apoyo

3.2 Procesos de apoyo	
Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3.1 Talento humano	<p>A partir de los procesos y procedimiento se identificó los cargos que la empresa debe de tener para un desarrollo efectivo de las actividades.</p> <p>Se definió la descripción de cargos con sus respectivas necesidades de formación, habilidades, experiencia y funciones propias del cargo. Ver anexo 1 Manual organizacional</p> <p>Se estableció los procesos de integración del personal nuevo a la empresa mediante flujo gramas para mejor claridad. ...Véase el numeral 8.3.3.1 ...</p> <p>Se implementó la evaluación del desempeño del personal utilizando la herramienta de evaluación del desempeño del personal a 360°. ...Véase el numeral 8.3.3.1 ...</p> <p>Se realizó la contratación formal a término definido de todo el personal con sus respectivas prestaciones.</p>
3.3.2 Gestión de Información	<p>El manejo de la información sigue realizándose en el programa PROSOF, también se sigue realizando el almacenamiento físico de los archivos contables y administrativos de la empresa.</p>

Tabla 11. (continuación)

Requisitos NTC 6001:2008	GAXO COLOMBIA S.A.S
3.3.3 Gestión financiera	Se desarrolló un análisis de los costos fijos y variables en los que incurre la empresa para la producción de sus productos estrella, y con el propósito de definir precios de ventas para clientes de alta rotación se definió el punto de equilibrio en las cantidades necesarias de vender para llegar al punto de equilibrio de acuerdo el precio de venta que se elija. ...Véase el numeral 8.3.3.2 ...
3.3.4 Gestión de recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)	La empresa cambio un proceso en el inicialmente, se compraba gases para re distribuir; luego se adecuo planta para el llenado de dos productos, la cual transforma la materia prima de fase, es decir, de líquido a gas. A la planta se le realiza mantenimiento cada 3 meses para un efectivo funcionamiento, además de calibrar la presión exigida en los cilindros, también se realiza mantenimiento de los cilindros defectuosos.

Fuente: autora

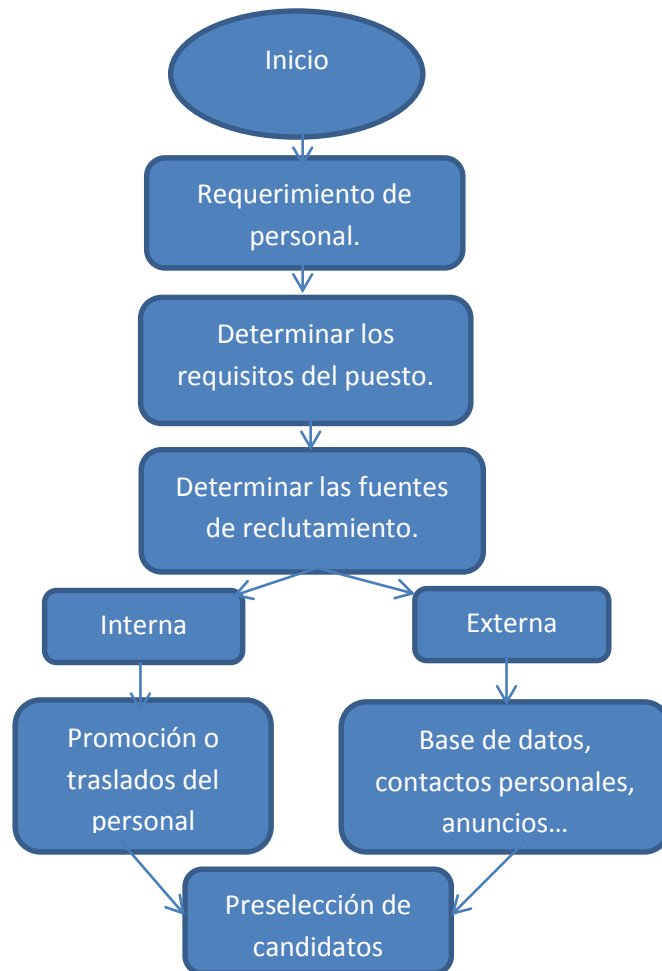
7.3.3.1. Talento Humano

Procesos de integración del personal a la empresa

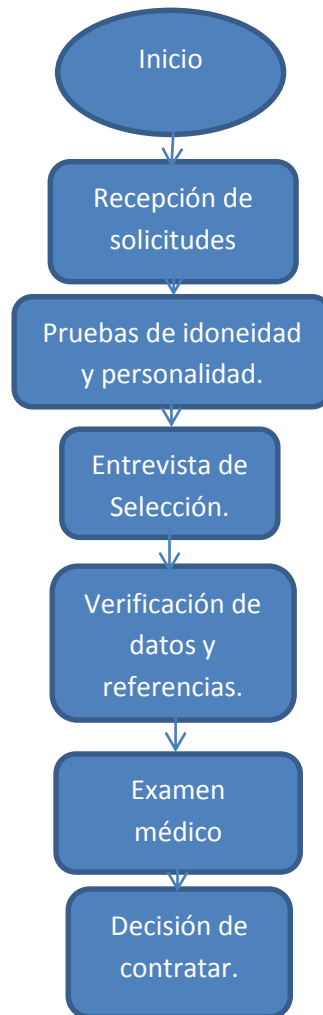
- **Procesos de reclutamiento**

El objetivo del reclutamiento es atraer candidatos calificados para ocupar el puesto vacante, las vacantes pueden surgir de generación de nuevos puestos, renuncias, traslados, promoción, entre otros.

Inicia con el requerimiento de un empleado donde surge la vacante, luego debe de determinar los requisitos del puesto, determinar las fuentes de reclutamiento y termina cuando se tiene los candidatos que cumplen con los requisitos del puesto. Las fuentes de reclutamiento son dos, internas (una persona propia de la empresa) y externas (personas no pertenecientes a la empresa).

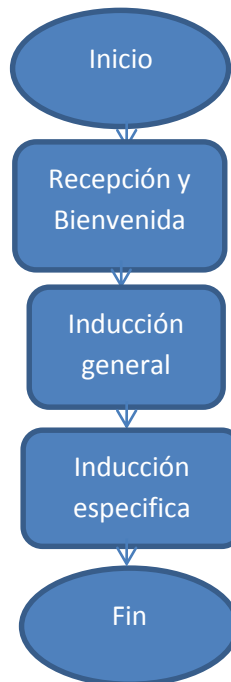


- **Proceso de selección**



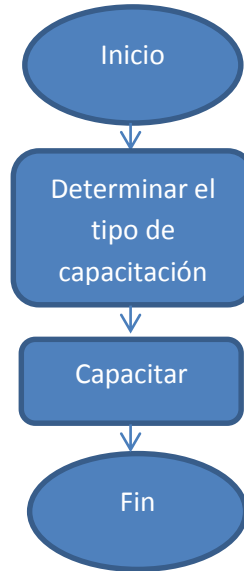
- **Proceso de inducción**

La recepción y bienvenida consistirá en un recorrido por la empresa y presentación de los compañeros de trabajo, en la inducción general se hará una presentación de la empresa, su historia, valores organizacionales, misión, visión, organigrama, reglamento interno de trabajo, entre otros que competan con la generalidad de la empresa, la inducción específica se debe mostrar el lugar del puesto de trabajo, las tareas y actividades que debe de realizar según sus funciones y forma de evaluación del desempeño, la inducción no deberá demorar más de 1 día. Muy importante presentar las normas de seguridad, entregar dotación y elementos de protección personal.



- **Proceso de capacitación**

El primer paso será determinar el tipo de capacitación necesario de acuerdo al puesto de trabajo que ocupara la persona y a continuación capacitarlo. Este proceso no debe de durar más de una semana.



Evaluación del desempeño del personal

FORMATO DE EVALUACIÓN 360°

El siguiente formato tiene como finalidad conocer el desempeño del personal desde las diferentes perspectivas en su puesto de trabajo y como retroalimentación para cada colaborador para tener un mejoramiento continuo del talento humano de la empresa.

El jefe realizara una retroalimentación personal a cada colaborador según el resultado obtenida, el cual se realiza haciendo un promedio de las calificaciones.

I. DATOS DEL EVALUADO

Nombre:			Fecha:				
Cargo:			Oficina/Área				
Evaluador:			Proceso:				
Jefe inmediato		Supervisado		Colega		Cliente interno	

II. INDICADORES DE GESTIÓN (Marcar con una x) (5) Excelente; (4) Muy bueno; (3) Bueno; (2) Regular; (1) Deficiente

INDICADOR	CALIFICACIÓN					COMENTARIOS
	1	2	3	4	5	
2.1 CALIDAD ADMINISTRATIVA: Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer efectivamente su puesto.						
2.2 TRABAJO EN EQUIPO: Solicita participación en el desarrollo de las acciones de la organización y desarrolla estrategias en relación con sus colegas y supervisados.						
2.3 DESEMPEÑO EN EL TRABAJO: Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.						
2.4 CONTROL INTERNO: Controla en forma consistente y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia.						

2.5 COSTO/BENEFICIO: Uso efectivo y protección de los recursos de la entidad.					
2.6 TOMA DE DECISIONES Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidades para implementar decisiones difíciles de manera apropiada.					
2.7 COMPROMISO DE SERVICIO: Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.					
2.8 ENFOQUE PROGRAMATICO: Su gestión programática y de servicio llega a todo los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.					

III. DESTREZAS Y HABILIDADES

INDICADOR	CALIFICACIÓN					COMENTARIOS
	1	2	3	4	5	
3.1 INICIATIVA Y EXCELENCIA: Toma iniciativa para entender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.						
3.2 CONFIANZA Y HONESTIDAD: Es honesto en lo que dice y hace, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Asegura la transparencia en la administración de los recursos.						
3.3 COMUNICACIÓN: Se dirige al personal con respeto y justicia, tiene buenas relaciones de trabajo, con los jefes, colegas y cliente. Solicita y brinda retroalimentación.						
3.4 SUPERVISIÓN/ACOPAÑAMIENTO: Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información y da soporte al personal.						
3.5 APERTURA PARA EL CAMBIO: Muestra sensibilidad hacia los puntos de vistas de otros y los comprende. Solicita y						

aprovecha la retroalimentación recibida de sus colegas y compañeros; aun cuando son opuestos a los suyos.						
---	--	--	--	--	--	--

7.3.3.2. Gestión financiera

Con el propósito de realizar una buena administración de los recursos, se debe determinar las unidades mínimas a vender para cubrir los costos y gastos de la empresa, se aplica el punto de equilibrio para determinarlas.

El punto de equilibrio además de ser una pauta solicitada por la Norma Técnica NTC 6001:2008, surgió de la necesidad de identificar cual era el precio mínimo en que la empresa podía ofrecer sus productos estrellas a clientes tipo A, es decir, clientes de alta rotación, como estrategia de ventas para la obtención y retención de clientes.

La fórmula aplicada para determinar el número de unidades a vender fue:

$$P.E. = \frac{Cf}{Pv - Cv}$$

P.E. = Punto de equilibrio

Cf = Costos Fijos

Pv = Precio de venta

Cv = costos variables unitario

- **Punto de equilibrio**

Costos fijos

Costos fijos	
Coordinadora comercial	\$ 1.214.000,00
Auxiliar contable	\$ 1.214.000,00
Ejecutivo de ventas	\$ 1.240.000,00
Auxiliar comercial	\$ 1.140.000,00
Gerente	\$ 3.000.000,00

Servicios alcantarillado	\$	58.000,00
Agua	\$	90.000,00
Arrendamiento	\$	1.800.000,00
Aseo y vigilancia	\$	90.000,00
Asesoría contable	\$	600.000,00
Asesoría jurídica	\$	1.100.000,00
Depreciación equipos	\$	1.083.333,33
Depreciación Cilindros	\$	191.666,67
Depreciación camión	\$	916.666,67
Plan celulares	\$	265.000,00
Une	\$	143.600,00
Camión	\$	1.000.000,00
Luz fija	\$	80.000,00
Total	\$	15.226.266,67

Costos variables

costo variable	
Coordinador operativo/ Logístico	\$ 1.214.000,00
operario	\$ 1.214.000,00
luz	\$ 150.000,00
Total	\$ 2.578.000,00

Costo de la materia prima

Producto	Costo unitario	Costo total (147m3)
Argón m3	\$ 12.690,00	\$ 1.865.430,00
Oxígeno	\$ 2.584,00	\$ 379.848,00

Para identificar cual va a hacer el costo variable promedio de materia prima en el mes, se realizó un análisis del 100% de la capacidad utilizada de la planta, según los recursos que la empresa tiene. Considerando el mes como 23.4 días laborales.

Capacidad de la planta		
Termos /día	Termo /mes (23,4 días laborales)	% capacidad
2	49	100

Según el histórico de llenado de los productos en un mes el 40% de los llenados son de argón y el 60% restantes es de oxígeno.

Como en el proceso de llenado existen perdidas del producto por factores inherentes, el total de m3 llenados siempre va a hacer inferior al total de m3 comprados, estas pérdidas dependen de la densidad del producto por lo que para el argón se llenan en promedio 18 cilindros de 6m3 cada uno y para el oxígeno se llenan en promedio 21 cilindros de 6.5m3 cada uno.

Entonces, en un mes al 100% de la capacidad se llenaría 2099.52 m3 de argón y 3980.34 m3 de oxígeno.

Costo mensual utilización del 40% de capacidad	m3 de 18 Cilindros Argón	Costo mensual utilización del 60% de capacidad	m3 de 21 Cilindros Oxígeno
\$ 36.263.959,20	2099,52	\$ 1.076.367,68	3980,34

Los costos se incluyeron en cada producto según el porcentaje de participación de cada uno.

	Costos totales Argón	Costos totales oxígeno
	40%	60%
Capacidad de planta		
Costos fijos	\$ 6.090.506,67	\$ 9.135.760,00
Costos variables	\$ 37.295.159,20	\$ 12.107.567,68
Total unidades CAPACIDAD	2099,52	3980,34
Costos variables unitario	\$ 17.763,66	\$ 3.041,84

A continuación se establecieron un rango de 8 precios diferentes para el argón y el oxígeno

Precio de venta argón	cilindro de 6m3	\$/m3
P1	\$ 260.000,00	\$ 43.333,33
P2	\$ 250.000,00	\$ 41.666,67
P3	\$ 240.000,00	\$ 40.000,00
P4	\$ 230.000,00	\$ 38.333,33
P5	\$ 220.000,00	\$ 36.666,67
P6	\$ 210.000,00	\$ 35.000,00
P7	\$ 200.000,00	\$ 33.333,33
P8	\$ 190.000,00	\$ 31.666,67

Precio de venta oxígeno	cilindro de 6.5 m3	\$/m3
P1	\$ 70.000,00	\$ 10.769,23
P2	\$ 60.000,00	\$ 9.230,77
P3	\$ 50.000,00	\$ 7.692,31
P4	\$ 40.000,00	\$ 6.153,85
P5	\$ 35.000,00	\$ 5.384,62
P6	\$ 30.000,00	\$ 4.615,38
P7	\$ 25.000,00	\$ 3.846,15
P8	\$ 20.000,00	\$ 3.076,92

De acuerdo a los rangos anteriores se determinó la cantidad de m3 que la empresa debe de vender de acuerdo al precio elegido, es decir, cada cantidad (Qi) está relacionada con el precio de venta (Pi), por ejemplo, si escogieron el precio 1 (P1) del argón que es \$43 333,33 por m3, la cantidad (Q1) que debe de vender la empresa será de 239 m3.

Cada producto tiene una cantidad de unidades limitadas que se pueden llenar por la capacidad de la empresa, para el argón es de 2099.52 m3 y para el oxígeno es de 3980,34 m3, entonces las cantidades del oxígeno que se encuentran en rojo es debido a que superan la cantidad limitada que la empresa puede producir.

Punto de equilibrio en unidades	Argón (m3)	Oxígeno (m3)
Q1	238,19	1.182,26
Q2	254,80	1.476,15
Q3	273,90	1.964,48
Q4	296,09	2.935,65
Q5	322,20	3.899,55
Q6	353,35	5.805,86
Q7	391,18	11.358,49
Q8	438,07	260.422,74

Recomendación

- Realizar políticas de precios para su estandarización de acuerdo a las metas financieras de la empresa.
- Realizar convenios, acuerdo o contratos con clientes que manejan gran volumen de producto para venta.

- Realizar acuerdos con los proveedores de los termos con anterioridad para prever cualquier inconveniente.
- Minimizar los costos totales.

7.4. Identificación de la estructura general del negocio – Etapa 7

Con el propósito de mejorar el conocimiento que se tiene del mercado objetivo, surge la necesidad de hacer una identificación de la estructura de negocio donde se identifica el producto que se comercializa con sus respectivas características físicas y manipulación, y aplicación del producto, hacer un reconocimiento de la competencia y los productos que ofrecen, y una caracterización de los clientes identificando los productos que más consumen, en qué sector de la ciudad están ubicados, cuáles son sus preferencias y exigencias acerca del producto.

Objetivos:

- Tener un conocimiento básico del mercado para mejorar los productos y servicios que ofrece la empresa, además de conocer la satisfacción del cliente.
- Realizar un análisis externo identificando las amenazas y oportunidades del mercado.
- Ser capaz de responder de una manera oportuna y fiable a la solicitud de un cliente.

7.4.1. Productos

Los gases industriales tiene una variedad de propósitos, según su composición química se pueden utilizar desde la industria, el comercio, la medicina, hasta en el sector alimenticio.

A continuación se hará una breve descripción de los productos que comercializa **GAXO COLOMBIA S.A.S**; se identifica la fórmula del gas, las propiedades físicas, los usos, manejo, medidas de control y peligros.

Tabla 12. Descripción de productos.

Producto	Formula	Propiedad	Usos	Manejo	Medidas de control	Peligros
Oxígeno	O ₂	Gas comprimido, incoloro e inodoro	Por sus propiedades oxidantes, es utilizado en diversas aplicaciones en siderurgia, industria papelera, electrónica y química.	Proteja los cilindros contra daños físicos. Utilice un carro de mano para mover los recipientes criogénicos. No arrastre, ruede o deje caer. Nunca levante el cilindro por su tapa, la tapa existe para proteger la válvula	Contenga la fuga si no hay riesgo. Ventile el área de la fuga o retire los recipientes con fugas para áreas bien ventiladas, retire todo el material inflamable del área.	Gas oxidante, a alta presión. El producto acelera vigorosamente la combustión.
Argón	Ar	Gas comprimido, incoloro e inodoro	<ul style="list-style-type: none"> - Soldadura en atmósfera de gas neutro (procesos MIG, TIG, plasma). - Metalurgia y siderurgia, para tratamientos térmicos en atmósfera protectora, desgasificación y desulfuración. 	Proteja los cilindros contra daños físicos. Utilice un carro de mano para mover los cilindros; no arrastre, ruede o deje caer. Nunca intente levantar un cilindro por su tapa, la tapa existe solo para proteger la válvula.	Gas y líquido extremadamente frío a alta presión, es asfixiante. La falta de oxígeno puede matar. Retire todo el personal del área de peligro. Deje todo el líquido derramado evaporar. El líquido causa ulceración severa.	Gas a alta presión. Puede causar sofocación rápidamente. Puede causar vértigo y somnolencia.

Producto	Formula	Propiedades	Usos	Manejo	Medidas de control	Peligros
Mezcla	10% CO ₂ - 90% Ar	Gas comprimido, incoloro e inodoro	La mezcla de Argón y Dióxido de carbono son mezclas versátiles ideales para soldar acero al carbón, de aceros de baja aleación y algunos aceros inoxidables.	Proteger los cilindros contra daños físicos. Use un carrito de mano para mover los cilindros, no arrastrar, desplazar, o dejar gota. No inserte ningún objeto en la abertura de la tulipa, puede dañar la válvula y por tanto, provocar una fuga.	La falta de oxígeno poder ser fatal a todo el personal del área de riesgo. El uso de respiradores autónomo puede ser necesario, detener la fuga si no hay riesgo. Ventilar el área de la fuga.	Puede causar asfixia rápida. Puede incrementar la tasa respiratoria y del corazón. Puede causar daños al sistema nervioso. Puede causar mareos y somnolencia.
Dióxido de Carbono	CO ₂	Gas comprimido, incoloro e inodoro	Agente protector de soldadura MIG.	Evite respirar el gas. No permita que el líquido haga contacto con los ojos, piel o ropa, proteja los cilindros para evitar que se dañen, utilice carretillas adecuadas para mover los cilindros, estos no debe jalarse, rolarse, deslizarse o dejarse caer.	Retire todo el personal del área de peligro. La fuga de dióxido de carbono en forma líquida formara nieve carbónica a presiones por debajo de 67 PSig.	Puede causar rápida asfixia, aumentar la tasa de respiración y el ritmo cardiaco. Puede causar quemaduras por congelamiento, vértigo y somnolencia.

Producto	Formula	Propiedades	Usos	Manejo	Medidas de control	Peligros
Nitrógeno	N ₂	Gas comprimido, incoloro e inodoro	<ul style="list-style-type: none"> - Como atmósfera inerte protectora o aislante. - Como gas inerte para remoción de gases disueltos en líquidos y para agitación de líquidos. 	Proteja los cilindros contra daños físicos. Utilice un carro de mano para mover los recipientes criogénicos. Los recipientes criogénicos deben ser almacenados en posición vertical.	Almacene y use en un área ventilada. Utilice equipo autónomo de respiración cuando sea necesario. Contenga la fuga si no hay riesgo.	Gas a alta presión. Puede causar sofocación rápido. Puede causar vértigo y somnolencia.
Acetileno	C ₂ H ₂	Gas comprimido, incoloro, olor similar al ajo	Como agente calorífico es un combustible de alto rendimiento, utilizado profusamente en las aplicaciones oxigás.	Proteja los cilindros contra daños físicos, no arrastre, ruede, o deje caer. Todos los sistemas de tuberías de acetileno y equipos conectados deben ser aterrados. Los equipos eléctricos deben ser protegidos contra la formación de chispas.	Forma mezclas explosivas con el aire, retire el personal del área de trabajo. Utilice equipo autónomo de respiración cuando sea necesario, remueva todas las fuentes de ignición de no existir riesgo.	Gas inflamable bajo presión. Puede formar mezclas explosivas con aire. Los tapones fusibles de la parte superior, del fondo o la válvula se funde a 98-107°C.

- **Aplicación de los gases industriales**

La aplicación de los gases industriales puede ser muy variada, son utilizados principalmente en el sector industrial, como la metalmecánica, fabricación de acero, minería, construcción y montaje, carpintería metálica, entre otros. En la industria de alimentos se utilizan para el transporte, almacenamiento y conservación de estos. A continuación algunas aplicaciones generales y sectores en los que se utilizan los gases industriales.

Aplicaciones:

- Análisis e Instrumentación
- Limpieza, Pulido y Molturación
- Análisis y Diagnósticos Clínicos
- Tratamiento de Superficies y Recubrimientos
- Corte y Soldadura
- Atmósferas Controladas y Modificadas
- Congelación y Enfriamiento
- Fumigación y Control de Plagas
- Tratamiento Térmico
- Inertización y Purgar
- Ocio y Estilo de Vida
- Fundición y Calentamiento
- Moldeado, Espumado, Conformado y Extrusión
- Procesado y Refino de Productos Petroquímicos
- Farmacéutica y Biotecnología
- Química de Proceso
- Tratamiento de Aguas y Suelos

Sectores de la industria

- Químicos
- Construcción e infraestructura
- Electrónica
- Alimentos y bebidas
- Vidrio
- Laboratorios
- Entretenimiento
- Medicinal
- Fabricación de metales
- Farmacéutica y biotecnología
- Energía y potencia

- Refinación
- Plásticos y cauchos
- Pulpa y papel
- Acero y metales
- Transporte

7.4.2. Competidores

Los principales competidores de **GAXO COLOMBIA S.A.S** son:

- **THE LINDE GROUP**
- **BIOSEG**
- **CRYOGAS**
- **OXIGENOS DE COLOMBIA**

Cabe resalta que **OXÍGENOS DE COLOMBIA** ha sido el único proveedor desde que inicio la empresa de gases industriales, pero este no deja de ser competencia, pues atiende clientes que **GAXO COLOMBIA S.A.S** podría estar atendiendo. Convirtiéndose en la primera empresa distribuidor de este.

Para conocer mejor a los competidores se identificara los productos que ofrecen.

THE LINDE GROUP



The Linde Group es una empresa alemana fabricante de gases industriales fundada en 1879. Antes conocida como AGA FANO, Linde Colombia es el proveedor líder en Colombia de gases medicinales, industriales y especiales y servicios relacionados a los mismos.

The Linde Group se compone de tres divisiones: Gases e Ingeniería (las dos divisiones principales) y Gist (servicios de logística).

La división más grande, Gases, cuenta con cuatro segmentos operativos: Europa Occidental, América del Norte, Central y del Sur, Asia y Europa Occidental, Pacífico del Sur y África. Estos segmentos están subdivididos en nueve unidades de negocios regionales (RBU, por sus siglas en inglés).

La división de gases además comprende dos unidades de negocios globales (GBU): Salud (gases de uso medicinal) y Tonelaje (en las instalaciones) y las dos áreas de negocios (BA): Gases envasados y comerciales (gases de cilindro y licuados) y Electrónica (gases sometidos a procesos electrónicos). (Group, s.f.)¹³

Linde produce:

- Oxígeno
- Argón
- Nitrógeno

Comercializa:

- Hidrógeno
- Acetileno
- Monóxido de carbono
- Dióxido de carbono
- Gases de protección
- Gases nobles
- Mezclas de gas de calibración
- Gases de alta pureza
- Mezclas de gases especiales

CRIOGAS- GRUPO INDURA



CRYOGAS, con más de 60 años de experiencia en Colombia, es ahora una compañía filial del grupo empresarial chileno INDURA, el cual ocupa la primera participación en el mercado de gases y soldaduras en Chile, y cuenta con operaciones directas en México, Ecuador, Perú y Argentina, además de una red que cubre a toda la región y Norteamérica.

CRYOGAS en Colombia ofrece un amplio portafolio de gases industriales, mezclas, gases medicinales y científicos, productos y equipos para soldadura, discos abrasivos, elementos de seguridad para el soldador y completos servicios de asistencia técnica y soporte comercial en todo el país, todo enfocado a brindar Soluciones Integrales para diferentes sectores industriales. (Cryogas, s.f.)¹⁴

¹³ Group, The linde. Obtenido de <http://www.linde.co/es/Index.html>

¹⁴ Cryogas, Grupo indura. Obtenido de <http://www.indura.net/colombia.asp>

Productos que comercializa:

- Acetileno
- Argón
- Acero al carbono
- Aluminio
- Amoniacó anhidro
- Acero inoxidable
- Cryocort
- Dióxido de carbono
- Festigas
- GLP
- Mezclas para soldadura
- Oxígeno industrial
- Hidrógeno
- Nitrógeno
- Oxígeno gaseoso
- Aire
- Dióxido de carbono
- Helio
- Óxido nítrico
- Oxígeno líquido

OXIGENO DE COLOMBIA – PRAXAIR



Praxair es una compañía global con más de 100 años de experiencia suministrando gases atmosféricos, especiales y para procesos. Desde el año 1907 ha logrado revolucionar la industria de gases industriales como empresa líder en Norte América y América del sur. (Praxair, s.f.)¹⁵

¹⁵ Praxair. Obtenido de http://www.praxair.com.mx/~media/North%20America/Mexico/Documents/Brochures%20and%20Specification%20Sheets/Our%20Company/Brochure_institucional_Praxair%20Mexico.pdf

Productos que comercializa:

- Acetileno
- Argón
- Dióxido de carbono
- Helio
- Hidrógeno
- Hielo seco
- Nitrógeno
- Mezcla de gases
- Oxígeno
- Gases medicinales
- Gases especiales

BIOSEG



BIOSEG fue creada en el año 2012, es una empresa del sector de Dosquebradas y Pereira, la cual comercializa gases industriales, tales como: Oxígeno, Argón, Mezcla, Nitrógeno, Acetileno, Dióxido de carbono.

7.4.3. Clientes

Los principales clientes que utilizan gases industriales son aquellos que se enfocan en el sector de la metalmecánica, se realiza una caracterización ABC de los clientes con el fin de determinar los atributos de frecuencia de compra, tipo de pago, y tipo de producto que presentan los clientes.

- **Caracterización de clientes**

Los clientes tipo A: Son los clientes claves y potenciales de la empresa, los cuales son pocos pero generan altos ingresos por ventas a la empresa.

Los clientes tipo B: Son los clientes promedio de la empresa, los cuales son aproximadamente un 20% del total de clientes

Por último, **los clientes tipo C:** son los clientes de menos rentabilidad individual, pero son una gran cantidad de clientes de la empresa.

Tabla 13. Caracterización clientes.

Tipo de Cliente	Tipo de producto	Cantidad de producto	Frecuencia de compra	Plazo de pago
A	Argón y Oxígeno	Cilindros > 3	Semanal	30 ó 60 días
B	Todos los productos	Cilindros > 4	Mensual	30 días
C	Todos los productos	1 Cilindros	Mensual	15 ó 30 días

Fuente: autora

- **Encuesta de satisfacción**

Es necesario conocer el nivel de satisfacción de los clientes para mejorar los servicios ofertados por la empresa, además de conocer cuáles son las preferencias y exigencias de cada cliente con respecto al producto.

Se presenta a continuación una propuesta de formato de encuesta de satisfacción del cliente, el cual fue elaborado con la ayuda de la página www.encuestafacil.com y ajustado al producto y a la empresa.

Se propone que la encuesta sea realizada por medio de la página web o enviada por correo a los clientes para facilidad de manejo.



Encuesta satisfacción del cliente

1.- Ayúdenos a mejorar:

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro producto y servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por GAXO COLOMBIA S.A.S.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando gas industrial?

- Menos de un mes
- Entre uno y 3 meses
- Entre 3 y 6 meses
- Entre 6 meses y un año
- Más de un año

2. ¿Con que frecuencia utiliza gas industrial?

- Una o más veces por semana
- 2 o 3 veces al mes
- Una vez al mes
- Una vez cada 3 meses
- Una vez cada 6 meses

2.- Satisfacción general

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con gas industrial?

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

4. En comparación de otras alternativas de gas industrial el nuestro es:

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo se

3.- Intención de uso y recomendación		
5. ¿Comprara o utilizara nuestro producto de nuevo? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Seguro que si <input type="radio"/> Probablemente si <input type="radio"/> Puede que sí, puede que no <input type="radio"/> Probablemente no <input type="radio"/> Seguro de no 		
6. ¿Ha recomendado usted nuestro producto a otra persona? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No 		
4.- Satisfacción atributos		
7. ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de comprar gas industrial? y ¿cuál es su grado de satisfacción en esos mismo aspectos con nuestro producto? Califique de 1 a 5 el grado, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto		
	Grado de importancia al compra:	Grado de satisfacción con nuestros productos:
Calidad del producto		
Relación calidad-precio		
Proceso de compra del producto		
Tiempo de entrega		
Experiencia de uso		
Servicio postventa		
5.- Valoración de la empresa y el producto		
Teniendo en cuenta su experiencia más reciente con nuestro producto, por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:		
8. GAXO Colombia S.A.S me dio un gas industrial que valía lo que pague por él. <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Totalmente acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/> No aplicable 		
9. El gas industrial cubre sus necesidades. <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Totalmente acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/> No aplicable 		
10. GAXO Colombia S.A.S es ofrece producto competitivos. <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Totalmente acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/> No aplicable 		

11. El servicio al cliente de gas industrial conoce bien el producto.

- Totalmente acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplicable

12. El servicio al cliente de gas industrial atiende bien a las necesidades del cliente.

- Totalmente acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplicable

6.- Varios

13. Basándose en su propia experiencia con gas industrial, ¿Buscaría usted a GAXO Colombia S.A.S para comprar productos o servicios similares?

- Es muy probable
- Es probable
- No es probable
- Es muy improbable

14. ¿Ha tenido usted algún problema a la hora de usar nuestro gas industrial o servicio?

- Si
- No

15. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a GAXO Colombia sobre su gas industrial que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata:

La encuesta ha concluido.
Muchas gracias por su colaboración.

7.5. Análisis de la estructura general del negocio – Etapa 8

Una vez identificado la estructura general del negocio se hizo necesario realizar un análisis de esta para interiorizar más el comportamiento de los productos y clientes de la empresa por medio de análisis estadístico y diferentes actividades que permitirán a la empresa dar una respuesta eficiente ante el mercado.

Por otro lado, se realizaron actividades de tipo financiero que le permitieron a la empresa saber cuáles son los costos en los que incurre la empresa realizando el envasado de los productos industriales para así poder establecer su rango de precios según producto y cliente, igualmente se realizaron actividades que mejoraron los procesos y la administración del talento humano.

Para realizar un recorrido de las actividades se clasificaron según las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral que se implementaron en las estrategias organizacionales, como valor agregado al desarrollo del proyecto de la práctica universitaria.

7.5.1. Perspectiva clientes

En esta perspectiva se desarrolló el análisis estadístico porcentual de la participación de los productos industriales en los ingresos por ventas y el porcentaje de participación de los clientes, con el fin de hacer un reconocimiento de los productos estrellas de la empresa y así poder realizar estrategias de servicio según el producto y el tipo de cliente a atender, es importante identificar el comportamiento de los cliente para su caracterización y un eficiente servicio.

Además, con la base de datos que tiene disponible la empresa de todos los clientes activos e inactivos que han comprado en ella, se logró hacer una clasificación, considerando clientes activos aquellos que han comprado en los últimos 6 meses, ya que su frecuencia de compra es de 4, 5 hasta 6 meses, y clientes inactivos, quienes no han comprado en los últimos meses; luego se clasificaron de acuerdo a la zona de ubicación de estos, divididos en: centro de Pereira, periferia de Pereira, Dosquebradas y otras ciudad. Esto con el fin de determinar rutas eficientes de distribución del producto, dándole prioridad a los clientes tipo A, luego tipo B y por ultimo tipo C.

Siendo consecuentes con el objetivo de la zonificación de los clientes, con la herramienta de google maps, se realizó un mapa de la ciudad de Pereira y Dosquebradas para poder ubicar a los clientes según semáforo, donde los clientes tipo A corresponderían al color verde, los clientes tipo B corresponderían al color amarillo y los clientes tipo C corresponderían al color rojo, cabe resaltar que esta última labor de ubicación quedó pendiente realizar el equipo de GAXO.

7.5.1.1. Participación de productos y clientes en la empresa

En busca de realizar un análisis de aquellos productos que impactan mayormente en los ingresos por ventas de la empresa se realizó un estadístico del porcentaje de participación de los productos industriales que comercializa la empresa y una clasificación ABC para reconocer los productos de alta rotación o altas ventas; a su vez se realizó un estadístico del porcentaje de participación de los clientes con respecto a los ingresos por ventas y a los productos para hacer un reconocimiento de los clientes de alta rotación y de los atributos que caracterizan los clientes de la empresa, además de conocer aquellos clientes de mayor participación con respecto a los productos de mayor, mediana y baja participación.

- **Porcentaje de participación de los productos**

Estos porcentajes de participación se calcularon con datos de los últimos 6 meses de actividad, con fecha desde el 1 de junio hasta el 16 de diciembre del 2014, considerando este lapso de tiempo como clientes activos. En total **GAXO COLOMBIA S.A.S** hasta el momento tiene 248 clientes activos.

A continuación se muestra el porcentaje de participación de cada producto industrial con respecto a los ingresos de ventas y la clasificación dada a cada uno.

Tabla 14. Participación de productos

Producto	Ventas	N° Clientes	% Participación	Clasificación
Argón	\$ 31.118.827,02	29	32,66%	A
Oxígeno	\$ 21.020.803,23	111	22,06%	A
Mezcla	\$ 15.885.780,66	28	16,67%	B
Acetileno	\$ 11.938.944,47	37	12,53%	B
Nitrógeno	\$ 9.123.469,16	29	9,58%	C
Dióxido de carbono	\$ 6.186.320,00	14	6,49%	C
Total	\$ 95.274.144,54	248	100,00%	

Fuente: autora

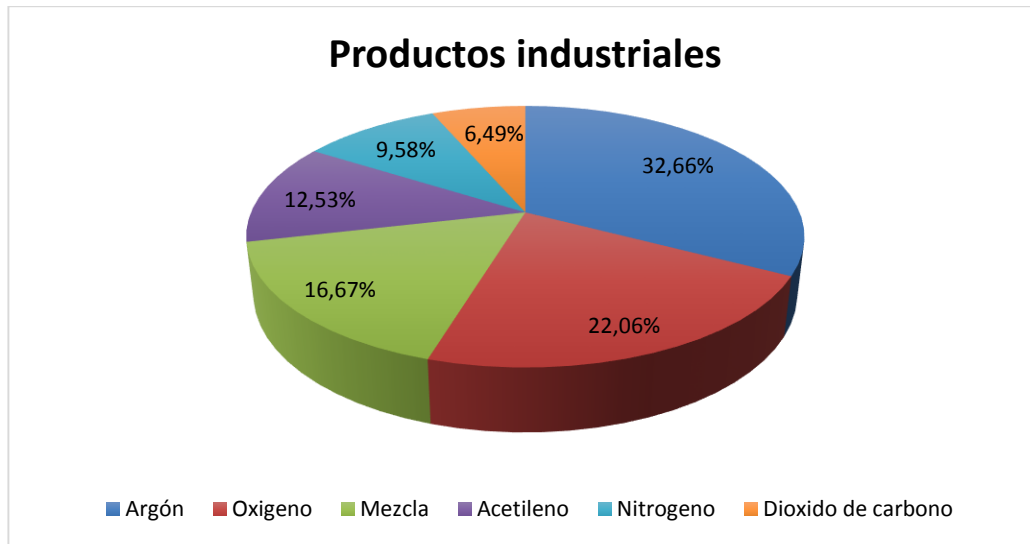
Tabla 15. Clasificación productos

Clasificación	Participación
A	Alta
B	Mediana
C	Baja

Fuente: autora

La clasificación dada a cada producto industrial permitió determinar el porcentaje acumulativo del tipo de participación, categorizando los tipo A como alta participación, tipo B mediana participación y tipo C como baja participación. Los producto tipo A son los producto estrella de la empresa el alto porcentaje de participación en los ingresos por ventas, además de ser los productos que la empresa envasa, teniendo costos bajos a comparación de la compra de los otros productos.

Gráfica 5. Participación de productos.



Según los porcentajes se puede evidenciar que el producto estrella de la empresa es el argón, con una participación del 32,66%, siendo casi la tercera parte de los ingresos por ventas. Por otro lado, el producto que le sigue al argón es el oxígeno, con una participación del 22,06%; entre estos dos productos suman más de la mitad de ingresos por ventas de la empresa, resaltando como ya se había mencionado que estos son los productos que envasa la empresa lo que mejora la rentabilidad de estos debido a la disminución de sus costos de operación.

- **Porcentaje de participación de los clientes**

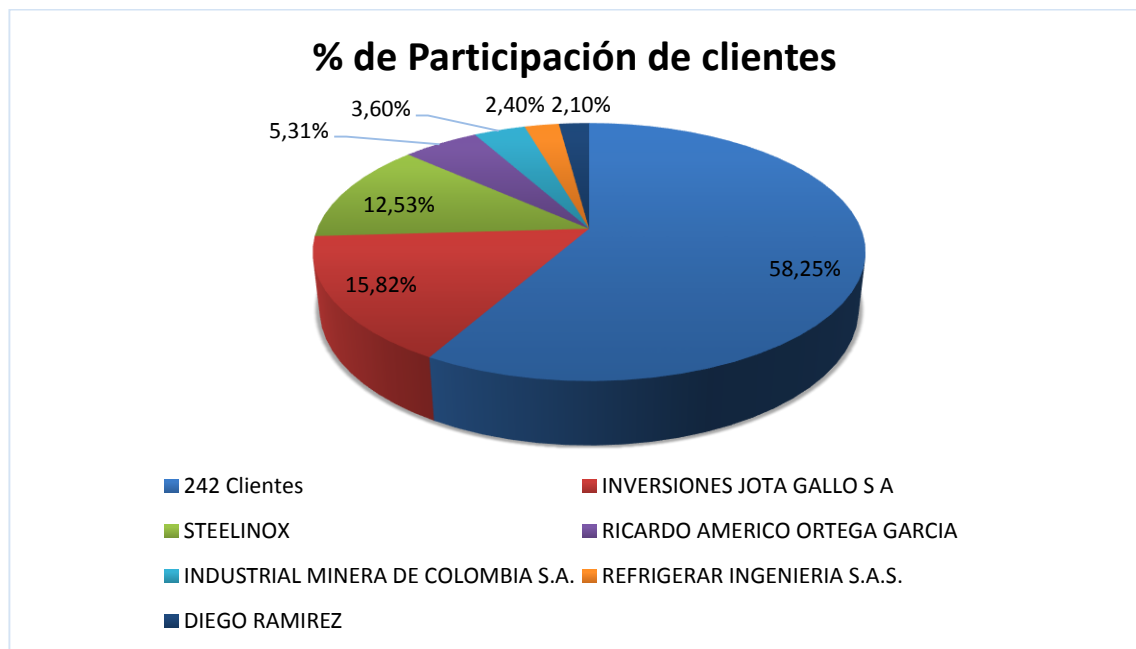
GAXO Colombia SAS hasta el momento tiene en total 248 clientes activos de los cuales solo 6 representan casi la mitad del porcentaje de participación de los ingresos por ventas, los 242 clientes restantes tiene un porcentaje de participación mínima, que acumulativa forman el 58,25% en los últimos 6 meses como se muestra en la tabla.

Tabla 16. Participación de clientes.

Cientes entre el Rango de % de participación	% de Participación
0% - 0,05%	28,58%
0,05% -0,99%	15,83%
1% - 1,99%	13,84%
Total	58,25%
Cientes de mayor participación	
INVERSIONES JOTA GALLO S A	15,82%
STEELINOX	12,53%
RICARDO AMERICO ORTEGA GARCIA	5,31%
INDUSTRIAL MINERA DE COLOMBIA S.A.	3,60%
REFRIGERAR INGENIERIA S.A.S.	2,40%
DIEGO RAMIREZ	2,10%

Fuente: autora

Gráfica 6. Participación de clientes.



Entre los clientes de mayor porcentaje de participación suman 41,75% de los ingresos de los últimos 6 meses desde el 1 de junio al 16 de diciembre del 2014, de los cuales 15,82% son de INVERSIONES JOTA GALLO y 12,53% de STEELINOX, cabe resaltar que el nivel de frecuencia de compra de estos clientes son altos, pero así mismo tiene una deuda alta en cartera, los cuales tiene un plazo hasta de 60 días. Es necesario hacer una reconsideración del manejo que

se les está dando a estos clientes ya que es una parte importante de lo que impide que la empresa tenga un flujo de caja o ciclo de caja continuo.

- **Porcentaje de participación de los clientes según producto.**

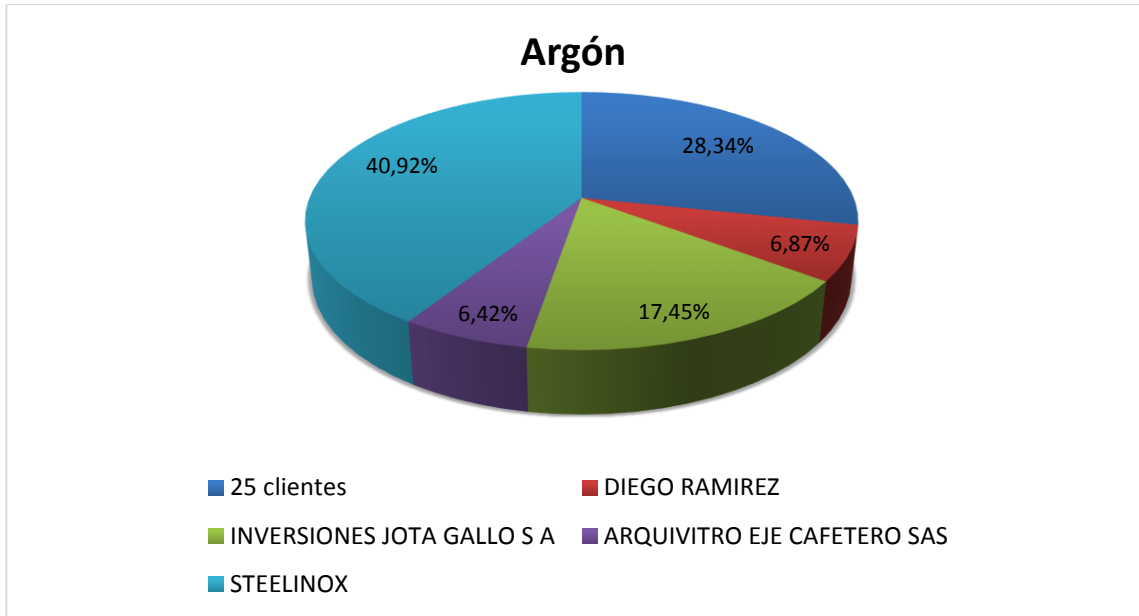
Argón

El argón es el producto estrella de la empresa, pues a pesar de que tiene solo 29 clientes activos que lo compran su rentabilidad es alta, el cliente de mayor participación es STEELINOX con un porcentaje de participación del **40,92%**, casi la mitad de los ingresos por ventas del argón y una rotación de 3 a 4 argones semanal, a este cliente se le vende a crédito a 60 días, igualmente a INVERSIONES JOTA GALLO S.A. el cual tiene un porcentaje de participación del 17,45% y una rotación de 2 argón semanal. De lo anterior es necesario replantearse que tan viable es vender a crédito a 60 días, pues este plazo de pago impide que la empresa tenga un flujo de caja continuo.

Tabla 17. Participación de clientes del producto argón

Clientes entre el Rango de % de participación	% participación
0% - 0.49%	0,71%
0.5% - 0.99%	8,40%
1% - 1,99%	11,34%
2% - 2,99%	7,88%
Total	28,34%
Clientes de mayor participación	
STEELINOX	40,92%
INVERSIONES JOTA GALLO S A	17,45%
DIEGO RAMIREZ	6,87%
ARQUIVITRO EJE CAFETERO SAS	6,42%

Gráfica 7. Participación de clientes del producto argón.



Oxígeno

El oxígeno es un producto estrella de la empresa, el cual tiene mayor número de clientes, estando en el segundo lugar de productos que generan mejores ingresos, esto debido a su baja rentabilidad con respecto al argón, de los 111 clientes activos que compran oxígeno, el cliente de mayor participación es INDUSTRIA MINERA DE COLOMBIA S.A. con un porcentaje del 13,48% y una rotación de 3 oxígenos cada 5 días, cabe resaltar que a este cliente se le vende a crédito a 60 días, lo que impide tener un flujo de caja continuo.

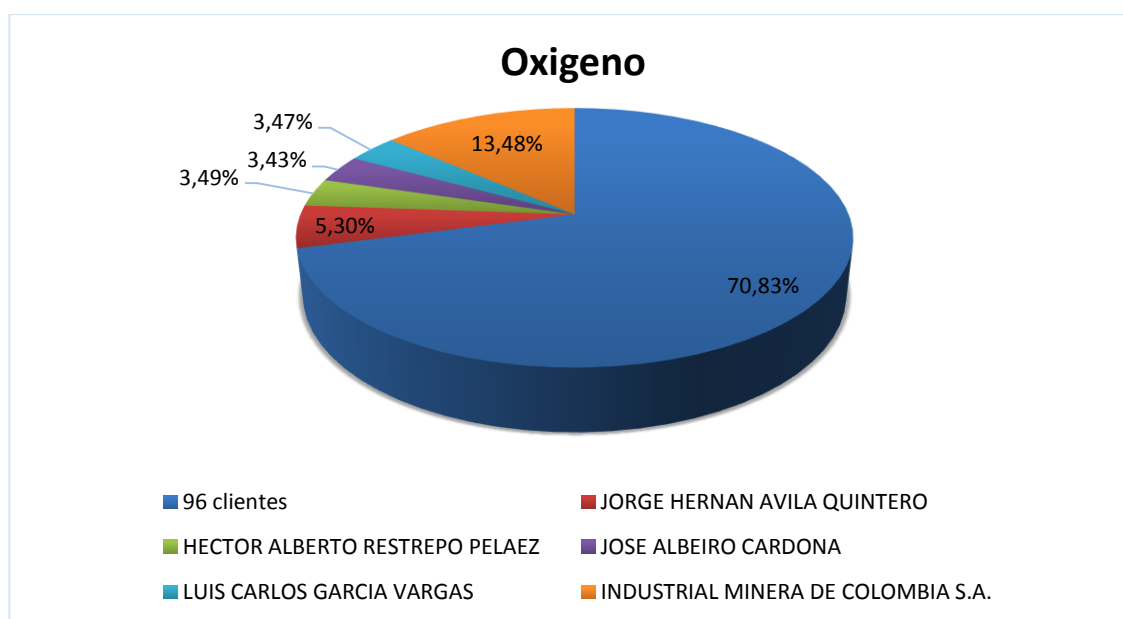
Los porcentajes más altos son los clientes que tiene una participación de 0% a 2,99% lo que demuestras el gran número de clientes que compran poca cantidad de producto y a baja frecuencia de compra.

Tabla 18. Participación de clientes del producto oxígeno.

Cientes entre el Rango de % de participación	% participación
0% - 0.49%	20,13%
0.5% - 0.99%	18,32%
1% - 1,99%	22,83%
2% - 2,99%	9,55%
Total	70,83%
Cientes de mayor participación	
INDUSTRIAL MINERA DE COLOMBIA S.A.	13,48%
JORGE HERNAN AVILA QUINTERO	5,30%
HECTOR ALBERTO RESTREPO PELAEZ	3,49%
JOSE ALBEIRO CARDONA	3,43%
LUIS CARLOS GARCIA VARGAS	3,47%

Fuente: autora

Gráfica 8. Participación de clientes del producto oxígeno.



Mezcla stargold f-34

La mezcla tiene una participación del 16,62% de los ingresos por ventas de la empresa teniendo 28 clientes que lo compran y quedando en el tercer lugar de mejor producto que genera ingresos, INVERSIONES JOTA GALLO S.A. Es el cliente que más compra este producto, con una participación del 38,30% y una rotación de 5 mezcla cada 6 días; debido a que también es un cliente potencial

para el argón (producto estrella), este cliente es clave en la empresa, pero como ya se había mencionado se realiza la venta a crédito a 60 días.

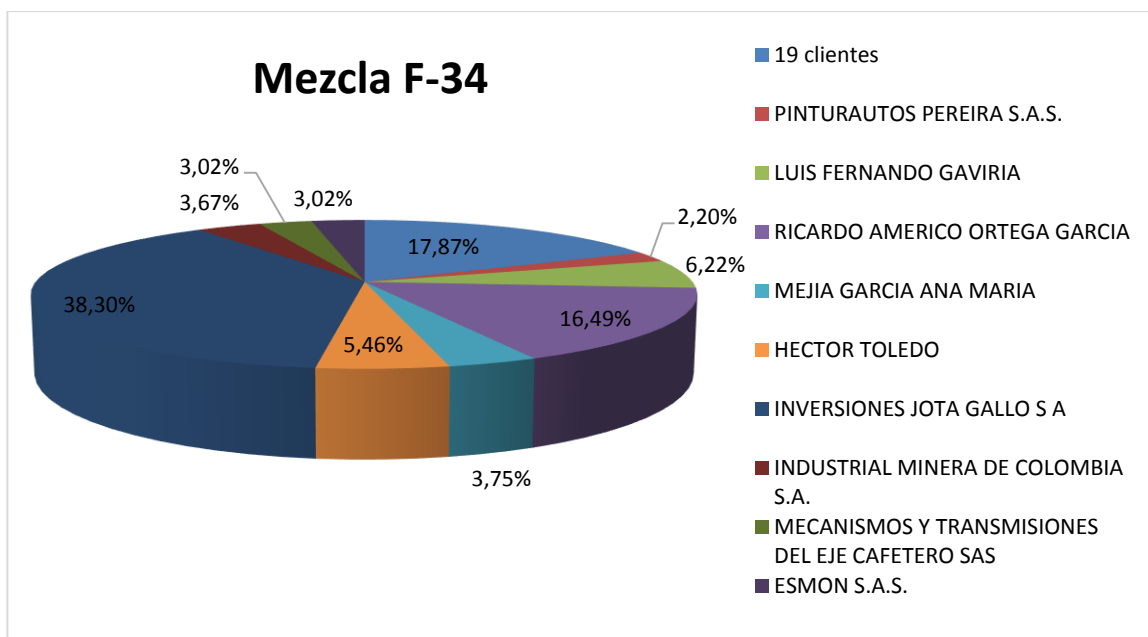
En el segundo puesto mejor porcentaje de participación esta Ricardo Américo con 16,49% y una rotación de 2 mezclas semanales.

Tabla 19. Participación de clientes del producto mezcla stargold F-34

Clientes entre el Rango de % de participación	% participación
0.5% - 0.99%	10,19%
1% - 1,99%	7,67%
Total	17,87%
Clientes de mayor participación	
INVERSIONES JOTA GALLO S A	38,30%
RICARDO AMERICO ORTEGA GARCIA	16,49%
LUIS FERNANDO GAVIRIA	6,22%
HECTOR TOLEDO	5,46%
MEJIA GARCIA ANA MARIA	3,75%
INDUSTRIAL MINERA DE COLOMBIA S.A.	3,67%
MECANISMOS Y TRANSMISIONES DEL EJE CAFETERO SAS	3,02%
ESMON S.A.S.	3,02%
PINTURAUTOS PEREIRA S.A.S.	2,20%

Fuente: autora

Gráfica 9. Participación de clientes del producto mezcla stargold F-34



Acetileno

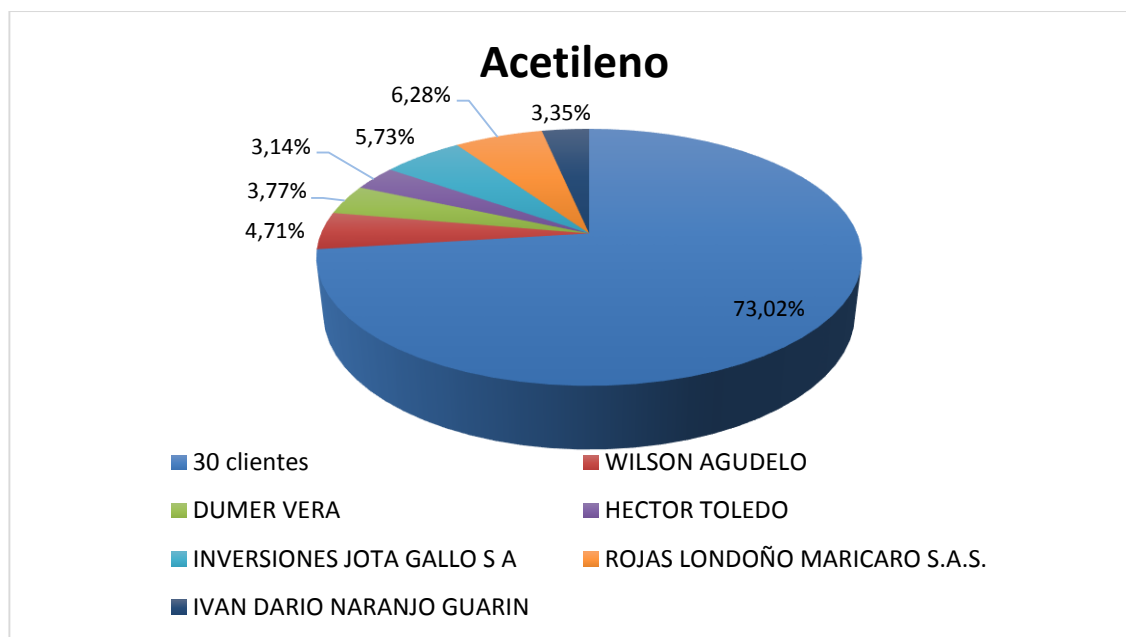
El acetileno es comprado por 37 clientes de los cuales 23 también compran oxígeno, este producto es complementado con el oxígeno, lo que indica que a pesar de que el acetileno tenga solo 12,53% de participación en los ingresos por ventas de la empresa es importante tener disponibilidad de este ya que el oxígeno es el segundo producto estrella de la empresa y sin él no sería vendido.

Tabla 20. Participación de clientes del producto acetileno

Clientes entre el Rango de % de participación	% participación
0.5% - 0.99%	0,84%
1% - 1,99%	14,97%
2% - 2,99%	49,10%
Total	64,91%
Clientes de mayor participación	
ROJAS LODOÑO MARICARO SAS	6,28%
INVERSIONES JOTA GALLO S A	5,73%
WILSON AGUDELO	4,71%
DUMER VERA	3,77%
IVAN DARIO NARANJO GUARIN	3,35%
HECTOR TOLEDO	3,14%

Fuente: autora

Gráfica 10. Participación de clientes del producto acetileno.



Nitrógeno

El nitrógeno con 29 clientes activos es uno de los productos que poco aporta a los ingresos por ventas a la empresa, pues apenas tiene una participación del 9,58%, sin embargo este producto tiene una ventaja y es que se ha encontrado un proveedor con costos de compra menores.

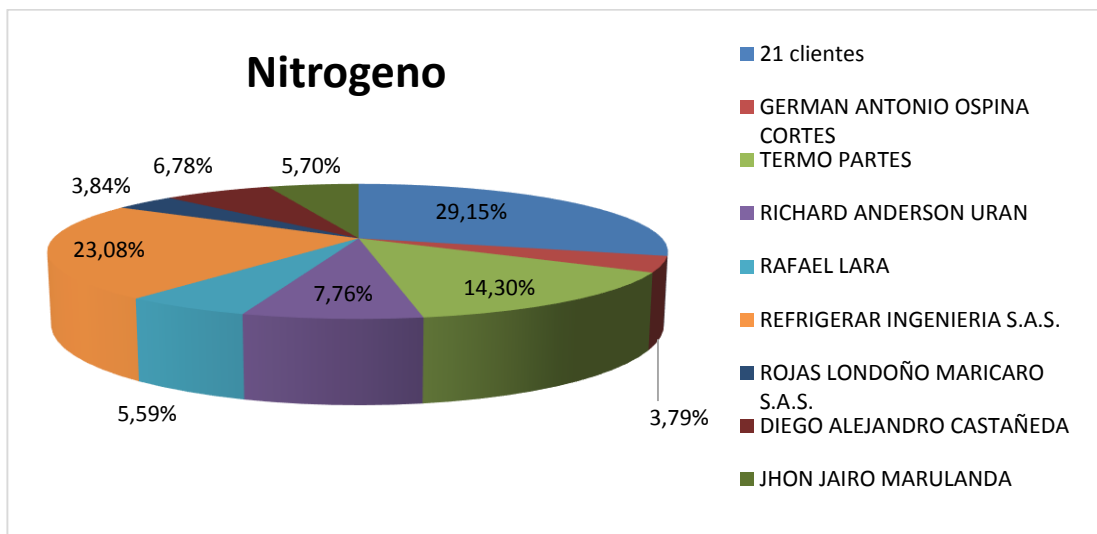
Refrigerar es el cliente con mayor porcentaje de participación del nitrógeno con 23,08% y una rotación de 2 nitrógenos semanal.

Tabla 21. Participación de clientes del producto mezcla nitrógeno.

Cientes entre el Rango de % de participación	% participación
0.5% - 0.99%	10,79%
1% - 1,99%	7,95%
2% - 2,99%	10,41%
Total	29,15%
Clientes de mayor participación	
REFRIGERAR INGENIERIA S.A.S.	23,08%
TERMO PARTES	14,30%
RICHARD ANDERSON URAN	7,76%
DIEGO ALEJANDRO CASTAÑEDA	6,78%
JHON JAIRO MARULANDA	5,70%
RAFAEL LARA	5,59%
ROJAS LONDOÑO MARICARO S.A.S.	3,84%
GERMAN ANTONIO OSPINA CORTES	3,79%

Fuente: autora

Gráfica 11. Participación de clientes del producto nitrógeno.



- **Dióxido de carbono**

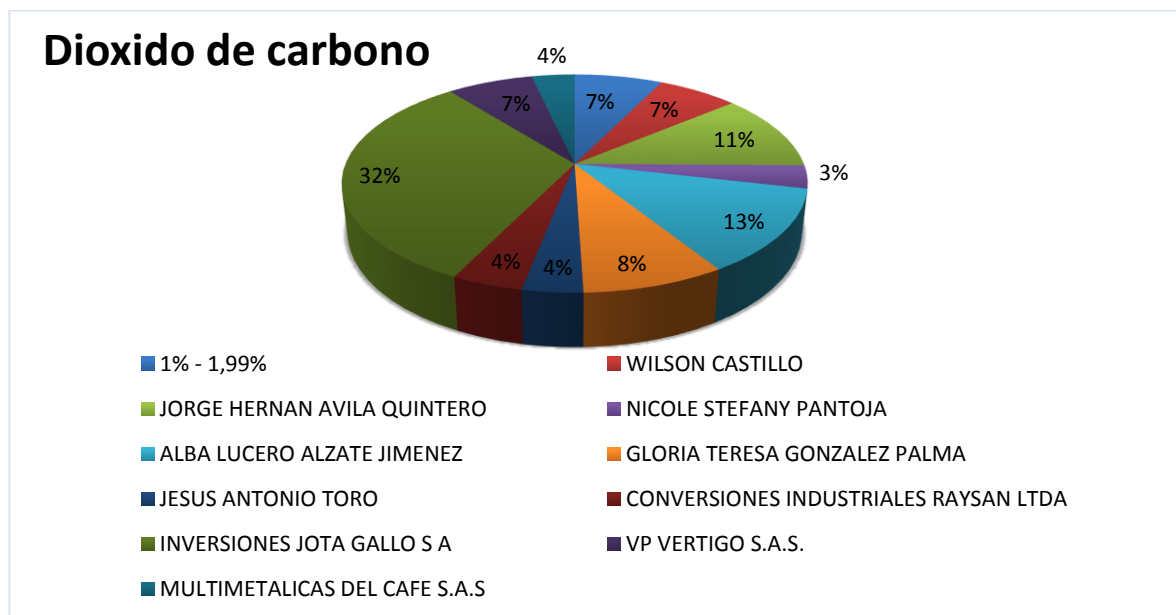
El dióxido de carbono es el producto que menos se vende en la empresa, con una participación del 6,49% con 14 clientes activos de los cuales INVERSIONES JOTA GALLO S.A. Es el principal comprador con un porcentaje del 32,08% y una rotación de 1 dióxido de carbono cada 20 días.

Tabla 22. Participación de clientes del producto dióxido de carbono.

Clientes entre el Rango de % de participación	% participación
1% - 1,99%	7,27%
Clientes de mayor participación	
WILSON CASTILLO	6,63%
JORGE HERNAN AVILA QUINTERO	11,32%
NICOLE STEFANY PANTOJA	3,39%
ALBA LUCERO ALZATE JIMENEZ	12,45%
GLORIA TERESA GONZALEZ PALMA	8,44%
JESUS ANTONIO TORO	3,56%
CONVERSIONES INDUSTRIALES RAYSAN LTDA	4,20%
INVERSIONES JOTA GALLO S A	32,08%
VP VERTIGO S.A.S.	7,11%
MULTIMETALICAS DEL CAFE S.A.S	3,56%

Fuente: autora

Gráfica 12. Participación de clientes del producto dióxido de carbono.



7.5.2. Perspectiva financiera

La primera actividad desde la perspectiva financiera fue el punto de equilibrio, el cual se puede apreciar en el anexo 11, éste, aparte de ser un ítem necesario de la Norma Técnica NTC 6001:2008, surgió de la necesidad de realizarlo debido a que la empresa empezó a envasar dos productos que antes comercializaba, en el proceso de envase hay una transformación del producto líquido a gaseoso comprimido en los cilindros, lo que permitió disminuir los costos de envasado o llenado con respecto a la compra para ser comercializado; y con el propósito de vender en mercado de escala la empresa necesito establecer un rango de precios según producto y tipo de cliente.

Con el punto de equilibrio se pudo apreciar los altos costos que incurría la operación de la empresa de acuerdo a los ingresos que esta percibía, por consiguiente se hizo un análisis de los **costos fijos de la empresa** y se determinó que la mayor parte de los costos pertenencia al talento humano. Con la descripción de los cargos desarrollada como criterio de la norma Técnica NTC 6001:2008 se determinaron los cargos estrictamente necesarios para el nivel de operación que la empresa presenta y se encontraron que las labores que realizaban tres podía ser realizadas por una sola, disminuyendo los costos fijos de la empresa.

Por otro lado, era necesario mejorar los ingresos por ventas y recaudo de cartera, por lo que se procedió a hacer un análisis de las ventas vs cartera de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre cuando era GIMP S.A.S, y luego de los meses de octubre, noviembre y diciembre siendo **GAXO COLOMBIA S.A.S**, en el mes de octubre se implementó un nuevo esquema de ventas el cual consistía en ventas “**como equipo: GAXO**” donde cada colaborador realizaba ventas y no solo el ejecutivo de ventas, y el análisis permitió establecer que el nuevo esquema de ventas funciono mejor para la empresa.

7.5.3. Perspectiva de procesos internos

Desde la perspectiva de procesos internos se desarrollaron varias actividades claves para poder dar una mejor fluidez en la continuidad de los procesos, una muy importante fue la formalización de los contratos a término fijo de los colaboradores pues tan solo uno de ellos tenía contrato y los demás presentaba una labor por prestación de servicios, teniendo honorarios como pago sin prestaciones, con esta formalización se estableció un sólido equipo GAXO, que le permitirá a la empresa la consecución de todos los procesos adecuadamente.

Para mejorar la atención al cliente, además de la capacitación, se realizaron las políticas de ventas y cartera, para un manejo estándar de acuerdo al tipo de cliente, e igualmente se estableció un formato para facilitar y mejorar el proceso de pedidos, como es el formato “pedidos”. Ver anexo 5

Para la seguridad del personal e información de los clientes, se realizó la señalización de las oficinas y bodega, colocando en la parte de la planta señales de seguridad como son: “no comer en este lugar”, “usar los elementos de protección personal”, “no pase sin ser autorizado”, “no fumar o encender fuego”, entre otros.

A través de los procesos desarrollados en el manual organizacional, la empresa está en la capacidad de ejecutar sus procesos continuamente y realizan una mejora continua para la consecución de sus propósitos.

7.5.4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

Con la ejecución de la “norma interna para gases” se realizó una capacitación a todo el personal, para mejorar los conocimientos básicos sobre los gases industriales que maneja la empresa, lo que permitirá una mejor atención al cliente a la hora de tomar los pedidos y un conocimiento básico para la manipulación de estos, mejorando así la seguridad del personal.

Durante el trabajo y con el equipo directivo, se determinó la necesidad de profesionalizar las actividades de procesos claves como las ventas y mercadeo, se propone la vinculación de una fuerza de ventas con la coordinación de un profesional en el ramo y además, se fortalece la asistencia técnica con un ing. Mecánico quien apoyará al equipo de ventas durante la asesoría a clientes.

8. CONCLUSIONES

- A partir de todo el trabajo desarrollado en la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** se puede concluir que la implementación del sistema de gestión de calidad **NTC 6001:2008** y los otros sistemas de gestión estratégica deben de concebirse como un sistema holístico y abierto para estar en la capacidad de preparar la empresa de forma competitiva ante el mercado.
- Si bien, la calidad y la gestión estratégica son integrales, el ciclo completo de una gestión debe cerrarlo la medición, la adopción del cuadro integral de mando (Balanced scorecard), es una herramienta que concreta la consecución de los resultados.
- La implementación del sistema de gestión de calidad no se realiza una sola vez, este debe ser actualizado según sea necesario de acuerdo a la retroalimentación que se realiza después de la evaluación de los resultados.
- La evaluación de los resultados se realiza de acuerdo una gestión por resultados estableciendo inicialmente objetivos y metas, luego se propone implementar la gestión de calidad con un enfoque basado en procesos, pues para que un “resultado deseado se alcance más eficientemente, las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO 9000, 2005)¹⁶, donde cada uno interactúe entre sí para generar valor agregado.
- En la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S.** se desarrollaron diferentes metodologías administrativas con el fin de ordenar su estructura, volverlos más competitivos y así poder crecer, por lo que fue necesario identificar e implementar el sistema de gestión de calidad adecuado para esta, pero además se estableció una gestión por resultados con un enfoque en la gestión por procesos, estos son evaluados por medio de indicadores de medición, a través de estos procesos se identifica los procedimientos y actividades necesarias para llevar a cabalidad estos, y de aquí se realiza la descripción de cargos necesarios para la empresa; todo lo anterior como requisitos de documentación de la norma aplicada y además parodiando a Mintzberg; *La estructura sigue a la estrategia*¹⁷.

¹⁶ ISO 9000. (2005). Obtenido de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

¹⁷ Mintzberg; citado en: Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión
Print version ISSN 0121-6805. Rev.fac.cienc.econ. vol.17 no.2 Bogotá July/Dec. 2009. Obtenido de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052009000200003&script=sci_arttext.

- Siendo la perspectiva clientes clave para la empresa **GAXO COLOMBIA S.A.S** es importante mencionar que la caracterización de los clientes determinó el punto de partida para establecer estrategias de servicio para los diferentes tipos de clientes, teniendo en cuenta que el 42% de los ingresos por ventas fue tan solo de seis clientes de 248 clientes activos.
- En la perspectiva financiera la empresa debe de colocarle mucha atención, ya que es un **punto crítico** debido a los altos costos en lo que incurren y el gran volumen de producto que deben de vender para poder llegar al punto de equilibrio, es por esto que la creación de estrategias de servicios para los clientes es de vital importancia, ello conlleva a profesionalizar el área Comercial y ejecutar la estrategia con medición permanente.
- La perspectiva de procesos interno será retroalimentada a través del manual organizacional y la perspectiva de aprendizaje y crecimiento será determinada por el nivel de capacitación y formación de los integrantes de la empresa.

9. RECOMENDACIONES

- En el proceso de la práctica industrial y en la implementación del sistema de gestión de calidad se identificó la necesidad de un directivo administrativo que este en la capacidad de tomar decisiones en los momentos oportunos y que esté presente día a día en la empresa, de tal manera que desarrolle el ciclo administrativo completo.
- Es de suma importancia realizar la evaluación periódica de la ejecución de los procesos y evaluar el desempeño del personal.
- En el presente trabajo se desarrolló la implementación inicial del sistema de gestión de calidad, es necesario que la empresa realice la retroalimentación y actualización necesaria de acuerdo a los resultados obtenidos de las evaluaciones.
- La empresa debe realizar periódicamente un análisis de las ventas, la cartera de pagos, cartera de cilindros y costos, ya que son puntos críticos de esta.
- Para tener un mejor conocimiento de clientes, tanto potenciales como actuales, es necesario realizar una investigación de mercado identificando oportunidades y amenazas permitiéndoles ser más competitivos.
- Por seguridad de los colaboradores, es importante implementar el sistema general de riesgos laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- MÉNDEZ Álvarez, Carlos E. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: Limusa, 2008.
- SCALI, Jorge Omar y TAPIA Gustavo Norberto; Tablero de comando en las pymes. Alfaomega, 2012.
- SERNA Gomez, Humberto. Indices de gestión: Cómo diseñar un sistema integral de medición de gestión. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 2005
- SERNA Gomez, Humberto. Gerencia estrategica: Planeación y gestión estrategica, teoria y metodología. Santafé de Bogotá: 3R Editores, junio de 2000.
- VEGA, Luz Angela. Administracion por calidad. Alfaomega Colombiana S.A. 2011.
- COLOMBIA. SECRETARÍA DEL SENADO. Ley 590 (2000). Artículo nº 2
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión NTC 6001, Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES), 2008. Obtenido de: http://www.slideshare.net/NclsVrs/37306386-normaicontecntc6001modelodegestionparamicroempresasypequenasempresasmpes?qid=7ae6c5da-e4d9-4051-847e-306cac87fd82&v=qf1&b=&from_search=1
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. ISO 9000, 2005. Obtenido de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- ADAFRANCYS, S. M. (15 de febrero de 2005). *Estructuras organizacionales y tipos de organigramas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>
- CRYOGAS, Grupo indura. Obtenido de <http://www.indura.net/colombia.asp>
- THE LINDE GROUP. Obtenido de <http://www.linde.co/es/Index.html>
- INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. *Estrategias gerenciales*. Obtenido de <http://www.iue.edu.co/documents/emp/concCarGestionxResultados.pdf>

- MEJÍA, D. C. (29 de Marzo de 2011). *Ingenio Solido, automatizacion y sistematización*. Obtenido de <http://www.ingeniosolido.com/blog/2011/03/ntc-6001-la-alternativa-de-iso-9001-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Mintzberg; citado en: Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. Print version ISSN 0121-6805. Rev.fac.cienc.econ. vol.17 no.2 Bogotá July/Dec. 2009. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052009000200003&script=sci_arttext.
- PRAXAIR, Oxigeno de Colombia. Obtenido de http://www.praxair.com.mx/~media/North%20America/Mexico/Documents/Brochures%20and%20Specification%20Sheets/Our%20Company/Brochure_institucional_Praxair%20Mexico.pdf

Anexo 1. Manual organizacional – Etapa 9

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Misión

“GAXO COLOMBIA S.A.S. Empresa comprometida con la oportuna atención a usuarios y clientes en diversos gases, accesorios y suministros de uso industrial y medicinal. Trabaja con la confiabilidad que la hace diferente a las de su ramo. Especializa el servicio soportado por políticas de calidad, responsabilidad, cumplimiento, alta tecnología; aseguradas por equipos y profesionales competentes; direcciona y da el soporte para garantía y satisfacción de los usuarios, clientes, proveedores y accionistas”.

Visión

“GAXO COLOMBIA S.A.S Para el año 2016 se consolidará como una empresa innovadora y de excelencia en el sector, para proveer rentabilidad a todos sus grupos de interés. Construye futuro a través de la confianza que proyecta día a día para aumentar el progreso y satisfacción de los clientes y así llegar a posicionarse en diferentes mercados nacionales e internacionales”.

Principios y valores organizacionales

Compromiso: Cumplimos con nuestros roles y funciones dentro de la empresa de forma objetiva, responsable y respetuosa.

Credibilidad: Ofrecemos productos con altos estándares de calidad y oportunidad permitiendo la permanencia del cliente y usuario.

Calidad: Ofrecemos productos y servicios de fuentes y con procesos controlados, que nos permite garantizar la efectividad para clientes, usuarios y empresa.

Confiabilidad: Nuestros clientes tienen la seguridad de recibir un servicio confiable, soportado por las buenas prácticas y mejoramiento de los procesos operacionales.

Cumplimiento: Nuestros procesos logísticos permiten garantizar la prestación del servicio y la oportuna entrega del producto.

Servicio: contamos con personal capacitado para la atención, soporte y garantía de productos y servicios basados en la satisfacción del cliente y usuario.

Innovación: Realizamos mejoras en nuestros procesos y productos mediante la apropiación de nuevas ideas y líneas de negocio.

CRITERIOS:

Cliente Preferencial: La empresa caracteriza los clientes por frecuencia de compra, antigüedad de relación, cumplimiento de pagos, respeto con los acuerdos y nivel de satisfacción. **GAXO COLOMBIA S.A.S** establece esta política para generar y afirmar relaciones de mutuo beneficio.

Políticas de calidad

GAXO COLOMBIA S.A.S, Empresa comercial y de servicio en gases industriales y medicinales; provisión de accesorios, equipos de seguridad industrial, equipos y suministros para HomeCare; actúa bajo políticas basadas en principios y valores organizacionales, con claridad, credibilidad y respeto por relaciones satisfactorias y duraderas. Para ello decreta:

- **Política de calidad:** **GAXO COLOMBIA S.A.S**, se compromete a prestar un servicio de calidad de acuerdo a los requisitos de la NTC 6001:2008 y a las expectativas de los clientes y usuarios.
- **Política en Servicio:** Disposición en asesoría de forma clara y cordial a clientes y usuarios de los beneficios en productos y servicios de la empresa.
- **Políticas de accesibilidad:** la entrega del producto o servicio se realiza de manera personalizada en lugar, tiempo a conveniencia del cliente o usuario y seguridad financiera de la empresa.
- **Política de oportunidad:** La línea comercial, opera bajo criterio de cliente preferencial (véase criterios). La línea de servicios medicinales realiza entrega del servicio entre 24 y 48 horas. Garantiza que el usuario reciba el oxígeno en la dosificación, lugar y tiempo requerido y con el apoyo del personal calificado.
- **Política de confiabilidad:** la empresa le ofrece al cliente la seguridad de recibir un producto y servicio de calidad. Un departamento técnico y logístico atento ante cualquier duda e inquietud.

- **Política de continuidad:** la empresa adopta medidas de mejoramiento continuo y el soporte operacional necesario para obtener calidad en los procesos organizacionales.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Análisis DOFA

ANÁLISIS DOFA GAXO COLOMBIA S.A.S	Oportunidades	Amenazas
		1. Segmentos del mercado por atender. 2. Apertura de Tecnologías y nuevos productos para mercados nuevos. 3. El mercado está cambiando hacia un mayor uso de nuestros productos.
Fortalezas	Estrategia ofensiva (Fortaleza- Oportunidades)	Estrategia reactiva (Fortaleza - Amenazas)
1. Entrega oportuna del producto. 2. Precio competitivos para demanda de alta rotación. 3. Productos de alta confiabilidad. 4. Tecnología adecuada para los productos que comercializamos.	(F2-O1) Identificar clientes de alta rotación y pactar acuerdos comerciales mutuamente beneficiosos. (F3- O2) Identificar nuevos mercados y sus productos para determinar la oferta y condiciones de los nuestros. (F4-O3) Estructurar un servicio integral para especializar el mercado objetivo.	(F2 - A2) Establecer un rango de precios según producto y cliente. (F2, F3-A1, A3) Mejorar la comercialización con el nuevo esquema de ventas, la página web y publicidad para hacerle frente a la competencia.
Debilidades	Estrategia adaptiva (Oportunidad - Debilidades)	Estrategia defensiva (Debilidades - Amenazas)
1. Falencia en administración y direccionamiento de la empresa. 2. Mecanismos de control y evaluación, inexistentes. 3. Débil imagen publicitaria en el mercado. 4. Falta de conocimiento a fondo del mercado. 5. Punto de equilibrio alto. 6. Conocimiento técnico centralizado en pocas personas.	(D3- O2) Apertura de la página web para posicionar la imagen de la empresa y despliegue publicitario atender al segmento del mercado objetivo. (D5- O2) Incrementar las ventas re potencializando los productos claves: Oxígeno y Argón, vendiendo a clientes de alta rotación (D2, D5- O1) Plantear un mecanismo de control de ventas para atender el nuevo mercado a un bajo costo.	(D4 -A1) Mejorar el trabajo de equipo y pertenencia para dar a conocer la empresa ante el mercado. (D10-A3) Realizar una investigación de mercados sencilla. (D6- A4) Capacitación específica en el producto de la empresa y sus características

Priorización de objetivos estratégicos según perspectivas

Perspectivas clientes

GAXO COLOMBIA S.A.S está encaminado a estrategias de conocimiento de las necesidades de los clientes en mercado de alta frecuencia y consumo, principalmente aquellos clientes que consumen Argón y Oxígeno, ya que estos son los productos estrella en oferta propia, los cuales tienen una participación de más de la mitad de los ingresos por ventas de la empresa.

Con el propósito de proyectar el crecimiento de la empresa es necesario un incremento considerable de las ventas enfocadas en satisfacer las necesidades de clientes y a su vez atender muy de cerca el apoyo pos venta, la demanda en atención efectiva y la rotación de cartera. Para poder incrementar las ventas se debe primero que todo conocer el cliente, como se comporta, cuál es su respuesta a la relación comercial con la empresa, a qué precio se le está vendiendo con relación de cantidad, frecuencia de compra, rotación de cartera y cumplimiento en entrega de cilindros vacíos, es decir, realizar la caracterización de clientes. Además, un aspecto muy importante es acompañar al cliente en la parte técnica de uso de producto en factores como Calidad de procesos y los materiales usados, los cuales serán objeto de estudio y proyección de un servicio técnico especializado.

También es necesario dar a conocer las políticas comerciales de la empresa para claridad en la relación comercial y de servicio, conocer que producto demanda y mostrar los usos y beneficios de nuestros productos por medio de estrategias de mercadeo. Así mismo, es importante medir la satisfacción de los clientes con respecto a los productos y servicios que ofrece la empresa, ya sea para sostener o mejorar el servicio.

Objetivos

(F2-O1) Identificar clientes de alta rotación y pactar acuerdos comerciales mutuamente beneficiosos.

(F3- O2) Identificar nuevos mercados y sus productos para determinar la oferta y condiciones de los nuestros.

Perspectiva financiera

Siendo consecuentes con el objetivo principal de la empresa a través de la perspectiva de cliente en crecimiento es necesario disminuir el ciclo de caja o efectivo, ya que este me indica el plazo en días en que el capital de trabajo se convierte en dinero, a través de las rotaciones de los productos en los procesos de transformación, ventas y recaudo de cartera.

El ciclo de caja permitirá a la empresa mejorar su liquidez para dar respuesta a los gastos y costos inmediatos, pero al mismo tiempo es importante hacer un reconocimiento de esos gastos y costos innecesarios permitiendo el alcance del punto de equilibrio.

Por otro lado, es pertinente medir el nivel de endeudamiento de la empresa para reconocer la capacidad de endeudamiento con respecto a sus activos totales, utilidad neta y patrimonio.

Objetivos

(D5- O2) Incrementar las ventas re potencializando los productos claves: Oxígeno y Argón, vendiendo a clientes de alta rotación.

(F2, F3-A1, A3) Mejorar la comercialización con el nuevo esquema de ventas, la página web y publicidad para hacerle frente a la competencia.

Perspectiva procesos internos

Los procesos internos de la empresa deben ser realizados de tal manera que todos se enfoquen a desarrollar los planes de ventas como razón misional de la empresa Comercial. El proceso ventas va articulado con la caracterización de clientes, la oferta de producto envasado, el costo de inventario y la disponibilidad de equipos para llenado (cilindros-Termos); se debe propender porque el ciclo de caja sea el más corto posible para poder tener un flujo de caja disponible, es decir, desde la venta y entrega del pedido hasta el recaudo de cartera. Los procesos deben ser documentados, ejecutados y medidos para lograr la Gestión por procesos.

Objetivos

(F4-O3) Estructurar un servicio integral para especializar el mercado objetivo.

(D2, D5- O1) Plantear un mecanismo de control de ventas para atender el nuevo mercado a un bajo costo.

(F2 - A2) Establecer un rango de precios según producto y cliente.

(D3- O2) Apertura de la página web para posicionar la imagen de la empresa y despliegue publicitario en atención del segmento del mercado objetivo.

(D10-A3) Realizar una investigación de mercados sencilla.

Perspectiva aprendizaje y crecimiento

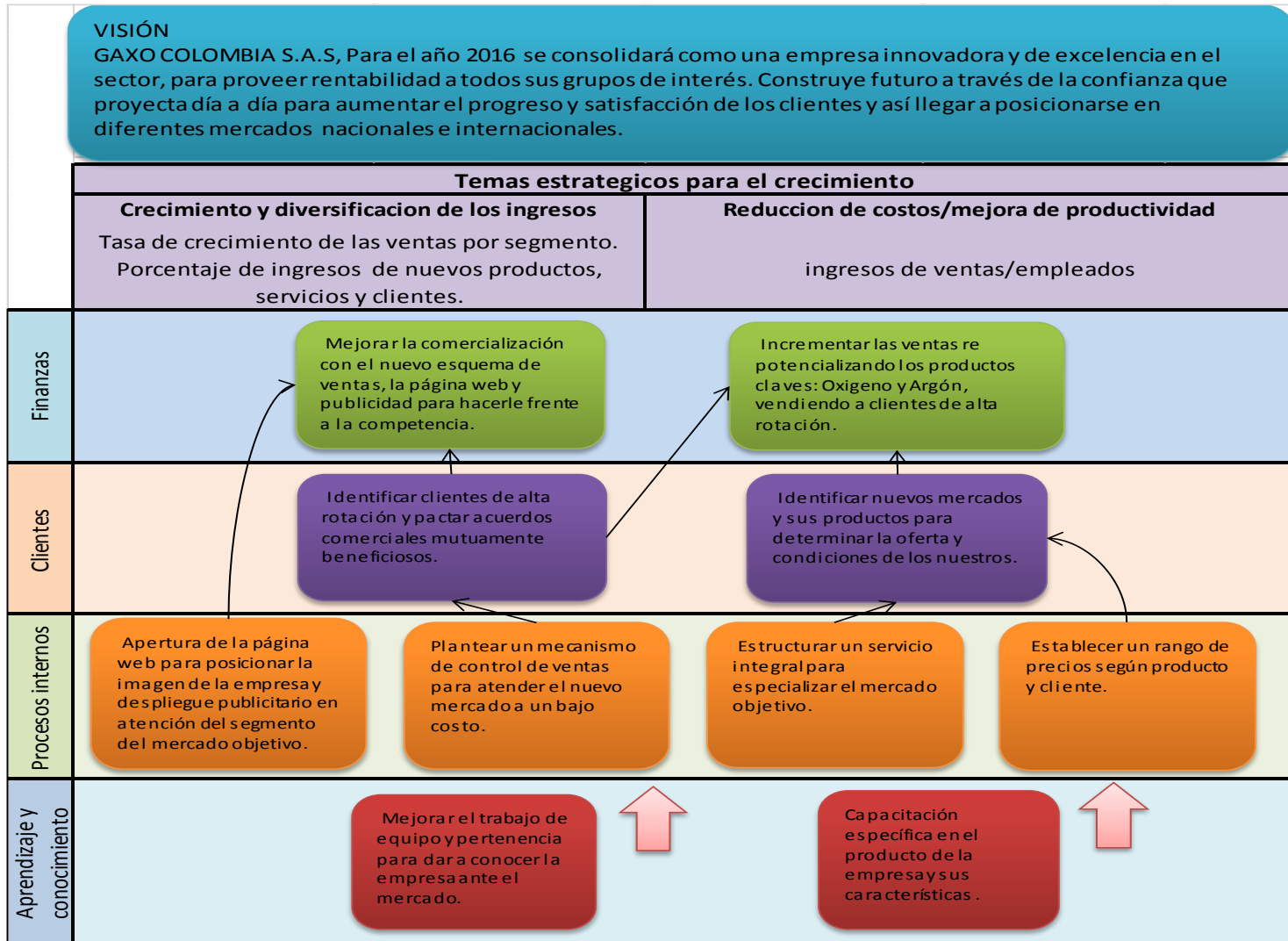
Esta perspectiva se debe relacionar al conocimiento en el negocio y la respuesta que se espera de los actores en la satisfacción interna/externa del mismo. Para que la empresa crezca, todo su personal debe crecer al ritmo deseado en aprendizaje, verificado en el logro de objetivos organizacionales. Deben estar capacitados continuamente, tener competencia suficiente acerca del producto, pues si no se conoce lo que se está vendiendo es casi imposible ofertarlo, por otro lado los colaboradores debe sentirse parte del equipo y sentirse en conformidad con el clima organizacional.

Objetivos

(D4 -A1) Mejorar el trabajo de equipo y pertenencia para dar a conocer la empresa ante el mercado.

(D6- A4) Capacitación específica en el producto de la empresa y sus características.

Mapa estratégico



Plan de acción

Perspectivas	Objetivo	Plan de acción	Recursos	Responsable	Estado de cumplimiento	Cronograma-Semanas								
						1	2	3	4	5	6	7	8	
Financiera	1) Incrementar las ventas re potencializando los productos claves: Oxígeno y Argón, vendiendo a clientes de alta rotación.	1.1 Identificar clientes de alta rotación. 1.2 Hacer contacto con el cliente. 1.3 Agendar visita con el cliente. 1.4 Preparar propuesta comercial. 1.5 Realizar negociación y contrato comercial.	*Base de datos de clientes. * Teléfono. * Celular. * Sistema Prosof.	Equipo GAXO	30%	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Financiera	2) Mejorar la comercialización con el nuevo esquema de ventas, la página web y publicidad para hacerle frente a la competencia.	2.1 Depurar base de datos por sector y producto consumido. 2.2 Caracterización de clientes. 2.3 Realizar llamadas masivas. 2.4 Personal motivado y enfocado en el área comercial.	* Pagina Web * Publicidad - volantes	Coordinador comercial, Ejecutivo de ventas.	0%	X	X	X	X					
Clientes	3) Identificar clientes de alta rotación y pactar acuerdos comerciales mutuamente beneficiosos.	3.1 Caracterizar tipo de cliente según producto y frecuencia de compra. 3.2 Tener contrato comercial listo. 3.3 Realizar visita a clientes claves para formalizar acuerdos comerciales. 3.4 Pactar acuerdo comercial mutuamente beneficioso.	*Base de datos de clientes *Contrato comercial. *Celular *vehículo de transporte	Coordinador comercial, Ejecutivo de ventas.	40%	X	X	X	X					
Clientes	4) Identificar nuevos mercados y sus productos para determinar la oferta y condiciones de los nuestros.	4.1 Hacer un estudio de mercado para un reconocimiento de los productos, competencias, entre otros.	*Base de datos de clientes *internet *Celular	Coordinador comercial	60%	X	X							

Perspectivas	Objetivo	Plan de acción	Recursos	Responsable	Estado de cumplimiento	Cronograma - semanas									
						1	2	3	4	5	6	7	8		
Procesos internos	5) Estructurar un servicio integral para especializar el mercado objetivo.	5.1. Realizar una encuesta sencilla acerca de la satisfacción del cliente. 5.2 Estar en comunicación permanente con los clientes.	*Base de datos de clientes *Teléfono *Celular	Coordinador comercial											
Procesos internos	6) Plantear un mecanismo de control de ventas para atender el nuevo mercado a un bajo costo.	6.1 Identificar costos altos e innecesarios de la empresa. 6.2 Eliminar o disminuir los costos identificados. 6.3. Compartir os recursos entre las diferentes líneas de negocio (industrial y medicinal) 6.4 Establecer pautas periódicas de evaluación del proceso de ventas. 6.5 Analizar la evaluación y realizar la respectiva retroalimentación para mejorar los resultados.	*Base de datos de clientes. * Pagina web. *Información.	Coordinador comercial y Auxiliar administrativo	0%	X	X	X							
Procesos internos	7) Establecer un rango de precios según producto y cliente.	7.1 Generar formato de rango de precios. 7.2 Establecer según el tipo de producto y cliente su valor mínimo y máximo de precio. 7.3 Socializarlo con el equipo. 7.4 Realizar los ajuste necesarios.	* Computador	Ejecutivo de ventas.	0%	X									
Procesos internos	8) Apertura de la página web para posicionar la imagen de la empresa y despliegue publicitario en atención del segmento del mercado objetivo.	8.1 Finalizar documentación e información pendiente para la página web. 8.2 Entregar volantes publicitarios a todos los clientes incluyendo link de la página web. 8.3 Realizar un programa de entrega de publicidad según rutas Diarias. 8.4 Cada contacto con el cliente informarle de la página web.	*Computador. *Información.	Equipo GAXO	0%	X									

Perspectivas	Objetivo	Plan de acción	Recursos	Responsable	Estado de cumplimiento	Cronograma - semanas									
						1	2	3	4	5	6	7	8		
Procesos internos	9) Realizar una investigación de mercados sencilla.	9.1 Realizar encuesta sencilla con preguntas claves. 9.3 Visitar a clientes caracterizados según zonificación. 9.4 Realizar llamadas masivas a segmento objetivo.	*Base de datos de clientes: caracterización, tipo de producto, frecuencia de compra y cartera. * Teléfono. * Celular. * Sistema Prosof.	Coordinador Comercial.	0%	X	X	X	X						
Aprendizaje y crecimiento.	10) Mejorar el trabajo de equipo y pertenencia para dar a conocer la empresa ante el mercado.	10.1 Integración del equipo GAXO para mejorar las relaciones. 10.2 Disposición y motivación de cada persona. 10.3 intensificar la comunicación del equipo.	*Espacio en la empresa. *Papelería *Proyector, entre otros	Equipo GAXO	50%	X	X								
Aprendizaje y crecimiento	11) Capacitación específica en el producto de la empresa y sus características.	11.1 Preparar capacitación. 11.2 Coordinar fecha y hora de la capacitación. 11.3 Realizar la capacitación. 11.4 Realizar retroalimentación 11. 5 Evaluación final al personal	*Computador *Proyector * Papelería.	Coordinador operativo/Logístico	20%	X	X	X							

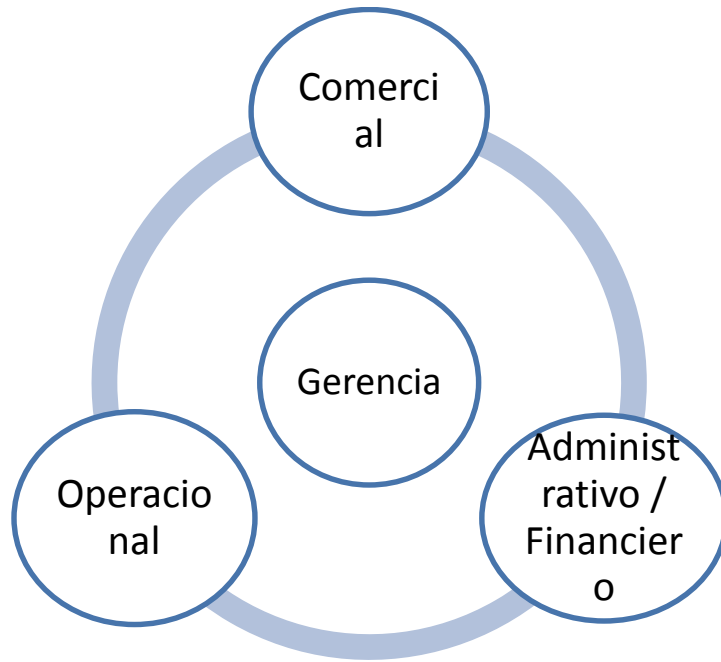
Estructura organizacional

Con el fin de lograr las metas y objetivos de la organización, GAXO COLOMBIA S.A.S debe adoptar una estructura organizacional que exprese sus prioridades. Al ser una microempresa con no más de 10 empleados, se podría decir que una estructura apropiada sería lineal, ya que su forma es clara, concisa, simple y flexible, sin embargo, como la autoridad está centralizada en una sola persona “se dificulta encontrar a un buen gerente, puesto que se requiere un conocimiento general de la empresa, y se le dedica muy poco tiempo a la planeación, la investigación y el control” (Adafrancys, 2005)¹⁸.

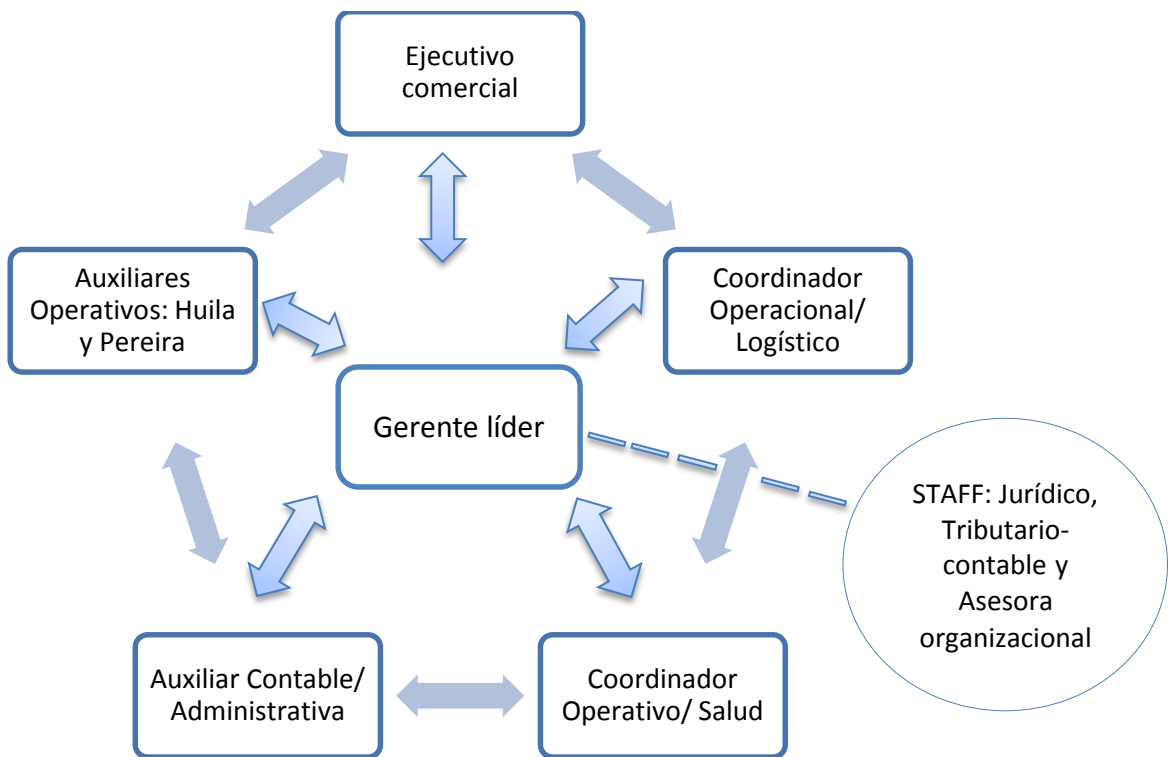
Con el propósito de dar cumplimiento a la filosofía de la estructura circular, se hace necesaria una estructura donde los integrantes conforman redes de trabajo en una gestión por procesos, el director o gerente lidera de trabajo, y con los responsables de cada proceso, se encargan de hacer funcionar la empresa en miras de los objetivos organizacionales.

Por consiguiente, la estructura circular es la más acorde, pues organiza la empresa de modo que pone a todos sus integrantes en función del cumplimiento de sus objetivos y metas. La estructura circular es caracterizada por tener niveles de autoridad representados en círculos concéntricos, donde el recuadro central representa la máxima autoridad de la empresa, en este caso sería el gerente, alrededor de este se constituyen los niveles de la organización de adentro hacia afuera, permitiendo asignar en un mismo nivel varios puestos con la misma responsabilidad y autoridad, dando énfasis en la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad entre todos los puestos.

¹⁸ Adafrancys, S. M. (15 de febrero de 2005). *Estructuras organizacionales y tipos de organigramas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>



Organigrama circular



Gestión estratégica - Cuadro de mando integral

Indicadores de medición

PERSPECTIVAS	ESTRATEGIA	INDICADORES		ÍNDICES
PERSPECTIVA FINANCIERA	Crecimiento financiero, Sostenimiento y Madurez	RENTABILIDAD	Rentabilidad con relación a la ventas	$RV = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas}$
			Rotación y capacidad para obtener utilidades	$RI = \text{Ventas} / \text{Activo total}$
		LIQUIDEZ	Razón corriente	$R_{\text{corriente}} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$
		ENDEUDAMIENTO	Razón pasivo a patrimonio	$RPP = \text{Pasivos} / \text{Patrimonio}$
PERSPECTIVA CLIENTES	Segmento de mercado objetivo y competencia	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	Participación del segmento	$PS = \text{No de clientes del segmento} / \text{Poblacion del segmento}$
		RETENCIÓN DE CLIENTES	Retención de clientes	$RC = (\text{Clientes iniciales} - \text{clientes desertores}) / (\text{clientes iniciales})$
		CLIENTES NUEVOS	Clientes nuevos	$CN = (\text{Clientes finales} - \text{Clientes iniciales}) / (\text{Clientes iniciales})$
		SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Satisfacción de los Clientes	Encuesta: percepción del servicio
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	Articulación de procesos en respuesta efectiva.	CALIDAD DE PROCESOS	Desempeño de ventas	$DV = \text{Ventas logradas de productos estrella} / \text{Ventas proyectadas de productos estrella}$
			Desempeño de cartera	$DC = \text{Nivel de cumplimiento de tiempo pactados} / \text{Tiempo pactados}$
			Eficacia	$Efc = \text{Recaudo mensual} / \text{Ventas a credito mensual}$
			Eficiencia	$EF = \text{Ingresos por mes} / \text{Costos por mes}$
		TIEMPO DE RESPUESTA EN ROTACIÓN DE INVENTARIO	Tiempo de entrega	$\text{Tiempo de entrega} = \text{tiempo de entrega real} / \text{tiempo de entrega acordado}$
			Tiempo de recolección.	$\text{Tiempo de recolección} = \text{Tiempo de recolección real} / \text{Tiempo de rotación del producto}$
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	Clima y cultura organización, trabajo en equipo.	CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO	Conocimiento del producto	Respuesta asertiva en asesoría técnica al cliente
		COMPETENCIAS	Habilidad comunicativa	Participación de los colaboradores en propuestas de mejora en la organización.
		CAPACITACIÓN	Colaboradores Capacitados	$CC = \# \text{ de capacitaciones realizadas} / \# \text{ de capacitaciones necesarias y proyectas}$

MAPA DE PROCESOS



PROCESOS

Proceso de ventas

Proceso de cartera

Proceso de control de inventarios

Proceso atención usuarios oxigeno requirentes

Proceso de compras

Proceso contable/ financiero

Proceso de llenado o inyección

Procesos de distribución

"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTAS"		PROCESO DE VENTAS				SALIDA	CLIENTES
		Coordinador comercial		Gerente			
		OBJETIVO: Satisfacer de forma efectiva las necesidades o deseos de los clientes. Incrementar el ingreso de la empresa.		Gestionar y consolidar acuerdos de ventas a escala.			
		ALCANCE Desde la búsqueda de posibles clientes hasta la venta.					
		INDICADORES: - variación en la ventas = ((ingresos de ventas - ingreso de ventas anterior)/ ingreso de ventas anterior). - fidelización = (# clientes repetidos/ # clientes que compran). - ventas por cliente = (# total de ventas/ # de clientes). - eficiencia del vendedor = (ventas realizadas por semana/ visitas o llamadas realizadas por semana).		META: incrementar las ventas y fidelizar clientes.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas					
		PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Ejecutivo de venta	A) Ventas por agenda.	1. Programa de búsqueda de posibles nuevos clientes.	1. Coordinador comercial	1. Contactar al cliente.	1. Ejecutivo de venta	Listado de posibles clientes.	Auxiliar comercial.
Gerente. Ejecutivo de venta Coordinador comercial	B) Negociación de los productos. con la información del cliente, preparar una presentación de ventas adaptada a las necesidades o deseos de cada cliente.	2. Segmentar a los cliente. 3. Políticas de ventas según el tipo de cliente. 4. Logística de entrega. 5. Programa de servicio postventa.	2. Coordinador comercial 3. Coordinador comercial 4. Coordinador comercial	2. Presentación de venta. 3. Negociación de venta con el cliente. 4. Acuerdo de fecha de venta. 5. Venta.	2. Ejecutivo de venta 3. Ejecutivo de venta 4. Ejecutivo de venta 5. Ejecutivo de venta	Políticas de venta de acuerdo a caracterización de cliente.	Auxiliar comercial. Cliente.
Gerente. Ejecutivo de venta	C) Venta directa. Es la entrega directa del producto en la bodega.	ACTUAR	RESPONSABLE	VERIFICAR	RESPONSABLE	Entrega de cilindro vendido.	Auxiliar comercial
Auxiliar comercial	D) Venta por distribución. El producto es llevado hasta el cliente.	1. Actualizar base de datos. 2. Mejorar servicio de entrega y postventa.	1. Coordinador comercial 2. Coordinador comercial	1. Recepción y entrega del cilindro a la fecha acordada. 3. Estado del cilindro. 2. Cliente satisfecho.	1. Ejecutivo de venta 2. Ejecutivo de venta 3. Ejecutivo de venta	Distribución del cilindro vendido.	Cliente.
Coordinador comercial	E) Servicio postventa. Asegurar la satisfacción del cliente dando un valor agregado.					Conocimiento de la satisfacción del cliente.	Coordinador comercial
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Base de datos de cliente.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la NTC 6001:2008 numerales 3.2.1			
Asignación del cilindro.							
Remisión de venta.							
Factura de venta.							
Contrato de suministro							
Formato de entregas.							
Reporte de visitas.							

		PROCESO CARTERA				SALIDA	CLIENTES	
		Ejecutivo de ventas		Auxiliar contable				
"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA"		OBJETIVO: Realizar gestiones efectivas para mantener al día los créditos de los clientes, creando estrategias y herramientas para el recaudo de cartera evitando los altos índices de morosidad.		Tener un control contable de los registros de cartera				
		ALCANCE Desde la formalización del crédito con el cliente antes de la venta hasta el ingreso del recaudo al sistema.		Desde los reportes de cartera diarios hasta el informe final.				
		INDICADORES: - Rotación de cartera: ventas a crédito/ promedio de cuentas por cobrar (CxC inicio + CxC fina, dividido en dos)= tiempo en que la empresa se demora en recuperar cartera. - Eficacia = (recaudo mensual/ventas a crédito mensual)		META: Controlar las ventas a crédito.				
PROVEEDOR	ENTRADAS	Mantener flujo de caja para la operación empresarial						
Direccionamiento organizacional.	A) Cartera a 30 y 60 días. Está caracterizada por cliente pequeño de baja frecuencia de compra y los clientes más grandes de alta frecuencia de rotación.	PLANEAR 1. Planear políticas de cartera. 2. Programación de llamadas a clientes de cartera. 3. Programación de rutas para recaudo de cartera.	RESPONSABLE 1. Gerente de ventas. 2. Ejecutivo de ventas. 3. Ejecutivo de ventas.	HACER 1. Formalizar crédito al cliente antes de la venta. 2. Generar informe de cartera. 3. Realizar seguimiento y acciones de cobro. 4. Realizar el ruteo de recaudo de cartera.	RESPONSABLE 1. Ejecutivo de ventas. 2. Auxiliar contable. 3. Auxiliar contable. 4. Ejecutivo de ventas. 5. Auxiliar contable.	Credito formalizado con el cliente, acuerdos de pagos definido.	Cientes	
	Direccionamiento organizacional.	B) Recaudo de cartera: se realiza una programación de ruteo para el recaudo de la				Recaudo de cartera realizado.	Ejecutivo de ventas.	
Direccionamiento organizacional.	C) cobro jurídico: a partir del plazo vencido se realiza una negociación para el cumplimiento efectivo de obligación crediticia de los clientes.	ACTUAR 1. Actualización del estado de cuenta. 2. Entrega de cartera para cobro jurídico.	RESPONSABLE 1. Auxiliar contable. 2. Abogada.	VERIFICAR 1. Verificación de pagos contra facturas. 2. Confirmación de los pagos recibidos. 3. Notificación de cobro jurídico.	RESPONSABLE 1. Auxiliar contable. 2. Auxiliar contable. 3. Auxiliar contable.	Cartera para cobro jurídico entregada.	Abogada.	
		HUMANOS Integrantes de la empresa.	FISICOS Infraestructura tecnológica (software de venta y cartera, internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono.	AMBIENTALES Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional.				
		DOCUMENTACIÓN SOPORTE Factura de venta. Informe de cartera. Recibo de caja. Formato de rutas para recaudo. Soportes físicos para cobro jurídico.	REQUISITOS A CUMPLIR Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008					

PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS												
Coordinador Operacional/ Logístico												
"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS"												
							OBJETIVO: Tener claro la cantidad, estado y valorización de equipos, accesorios y herramientas de la empresa. Verificar ubicación de los cilindros y su tiempo de préstamo a terceros. Tener un nivel óptimo de inventario para responder a las necesidades de la demanda.					
							ALCANCE: Desde Ingreso y/o salida de inventario y suministros hasta Informe sobre movimiento de inventarios.					
INDICADORES: *Disponibilidad de inventario = cilindros asignados/total de cilindro) *Seguimiento de cilindros = (cantidad de tiempo que lo tiene el cliente/ tiempo máximo de préstamo).				META: Determinar la óptima secuencia de las operaciones.								
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas				SALIDA	CLIENTES					
Proveedor	A) Gestión de inventarios. Es la manera de cómo la empresa va a conseguir los inventarios.	PLANEAR 1. Determinar las existencias necesarias de inventario físico en la zona de almacenamiento. 2. Logística de recorridos para recuperar cilindros. 3. Planificar la gestión de inventario para la secuencia de las operaciones.	RESPONSABLE 1. Coordinador comercial. 2. Coordinador comercial. 3. Coordinador comercial.	HACER 1. Registro físico diario de movimiento de inventario. 2. Ingreso del registro diario al sistema. 3. Registro de asignación de cilindros a los clientes. 4. Almacenaje según el tipo de inventario. 5. Recolección de cilindros.	RESPONSABLE 1. Coordinadora Operacional /logístico. 2. Coordinadora Operacional /logístico. 3. Coordinadora Operacional /logístico. 4. Auxiliar operativo. 5. Ejecutivo de ventas.	Gestión de inventario planificada.	Coordinador comercial					
Coordinadora Operacional/logístico	B) Movimiento de inventarios. Control diario de los inventarios que entran y salen de la empresa.					Control de movimiento de cilindros.	Coordinador Operacional /logístico.					
Auxiliar Operario	C) Almacenamiento. Es el almacenaje según el tipo de inventario.	ACTUAR 1. Resultado del inventariado.	RESPONSABLE 1. Coordinador comercial.			Almacenamiento seleccionado.	Auxiliar Operario.					
Coordinador comercial.	D) Recuperación de inventarios. Son los cilindros pertenecientes a la empresa que los clientes se han apoderado de ellos.					Cilindros recuperados.	Coordinador comercial					
RECURSOS UTILIZADOS												
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES								
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (software de inventarios y compras, internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono.		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicos adecuados según la reglamentación de								
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR								
Formato de control diario de movimiento de inventario. Listado de cilindros pertenecientes de la empresa software POS pyme Informe de movimientos de cilindros.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008 numeral 3.2.4								

"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCION USUARIOS OXIGENO REQUIRENTES"		PROCESO DE ATENCION USUARIOS OXIGENO REQUIRENTES				SALIDA	CLIENTES
		Auxiliar operativo		Coordinador operacional			
		OBJETIVO: Realizar la atención oportuna y eficiente a los usuarios bajo prescripciones medicas remitidas por especialista e identificar el uso adecuado, según la evolución de la salud del paciente estable, entregas y recogidas de los equipos a cada usuario. Mantener en buen estado los equipos. (mantenimiento preventivo y correctivo).		Controlar las entregas y recogida de los equipos. Generar base de datos de pacientes con equipos asignados. Coordinar y orientar la distribución de equipos en el tiempo requerido.			
		ALCANCE: Desde la recepción por correo electrónico de la solicitud de equipos para cada usuario hasta la instalación domiciliaria del equipo.		Desde la atención del usuario hasta el manejo en el sistema del contrato y asignación del equipo de cada usuario.			
		INDICADORES: *satisfacción de usuarios= (No de usuarios satisfechos con el servicio / No de usuarios atendidos por mes). *eficacia = (tiempo promedio de atención / tiempo pactado). *eficiencia= (No de equipos asignados/ población proyectada). *equipos defectuoso = (equipos con mantenimiento / total de equipos).		META: Atención efectiva al programa. Radicación total de las facturas al día 20 mensual.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas					
		PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Auxiliar operativo Huila	A) Distribución domiciliaria de equipos medicinales. Los equipos son asignados por orden medica, los pedidos de entregas se realizan en el menor tiempo posible.	1. De acuerdo a existencia de equipos en bodega planear la gestión de equipos. 2. Programa de rutas diarias. 3. Programar asignación de equipos a cada paciente. 4. Programación de anticipos.	1. Coordinador comercial. 2. Coordinador operacional. 3. Coordinador operacional 4. Auxiliar contable.	1. Realizar entrega domiciliaria al usuario. 2. Instalación del equipo y capacitación al cuidado o acudiente. 3. Recogida del equipo de cada paciente. 4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. 5. Coordinar la entrega y recolección de equipos medicinales	1. Auxiliar operativo 2. Auxiliar operativo 3. Auxiliar operativo 4. Auxiliar operativo 5. Coordinador operativo.	Equipos entregados e instalados en el domicilio del usuario.	Paciente
Auxiliar operativo Huila	B) Recogida domiciliaria de equipos medicinales. El equipos se recoge en caso de daño, mantenimiento, retiro por orden médico, el fallecimiento del usuario o por traslado del usuario a otra ciudad.					Equipos recogidos y almacenados.	Auxiliar operativo Huila
Auxiliar operativo Huila	C) Mantenimiento de equipos medicinales. Cuando los equipos son obsoletos o presenta daños se realiza su mantenimiento.	1. Mejorar las gestión de equipos para el cumplimiento de las asignaciones. 2. Programar las recogidas de los equipos.	1. Coordinador comercial. 2. Coordinador operacional	1. Verificar el cumplimiento de la ruta establecida. 2. Verificar la asignación del equipo de cada paciente. 3. Verificar las existencia de bodega con la existencias del sistema.	1. Coordinador operacional. 2. Coordinador operacional. 3. Coordinador operacional Y Coordinador comercial.	Mantenimiento del equipo realizado.	Auxiliar operativo Huila
Coordinador operacional	D) Coordinación. Estar pendiente de que las entrega y recogidas se realicen eficientemente					Distribución coordinada	Auxiliar operativo Huila
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono.		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional.			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Formato de contrato y asignación de equipo.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008 numeral 3.2.5			
Orden medica del usuario.							
Historia clínica.							
Base de datos de usuarios en el sistema.							

"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMPRAS"		PROCESO COMPRAS				SALIDA	CLIENTES
		Coordinador comercial					
		OBJETIVO: Garantizar la existencia de insumos requeridos por cada uno de los procesos de la empresa para garantizar la prestación de un servicio eficiente y eficaz tanto para los clientes de la organización como para los proveedores.					
		ALCANCE Desde la evaluación de las necesidades de compras hasta la evaluación y reevaluación de proveedores.					
		INDICADORES: * Cumplimiento de solicitud = (Verificaciones de calidad, especificación cumplimiento) / total cant pedidos. * Calidad del pedido recibido = (Calidad recibida /Calidad requerida.) * Pedidos no conformes = (Nro. Devoluciones de productos/Total de productos pedidos.)		META: Controlar las entregas oportunamente y con la calidad requerida.			
		Tiempo de espera/tiempo entregas					
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Direccionamiento organizacional.	A) Caja menor. Para compras inferiores a 50 mil pesos pueden realizarse por caja menor. Solicitudes de compra frecuente.	1. Planear el presupuesto de compras 2. Identificar las necesidades de productos y/o servicios. 3. Prioizar las necesidades de compra.	1. Auxiliar contable. 2. Integrantes de la empresa 3. Coordinadora comercial.	1. Evaluar y seleccionar los proveedores. 2. Gestionar las compras de productos de acuerdo a los requerimientos. 3. Almacenar y controlar la salida de productos del inventario. 4. Mantener Stock mínimo de inventario requeridos.	1. Coordinadora comercial. 2. Coordinadora comercial. 3. Coordinadora comercial. 4. Coordinadora comercial. 5. Coordinadora comercial.	Aprobación del plan de acuerdo a recursos físicos y financieros de la empresa.	Auxiliar comercial
Proveedores.	B) Compra materia prima Especificación del producto o servicio, Solicitud de compra, solicitud de cotizaciones, condiciones de entrega, condiciones de pago, calidad y garantía.					Análisis comparativo de proveedores, proveedor seleccionado, factura de compra	Proveedores, gerente y auxiliar comercial.
Proveedores	C) Equipos medicos Solicitudes de equipos medicos, suministros y otros. Solicitud de cotizaciones. Acuerdo de pago y fecha de entrega.					Recepcion de productos, equipos, suministros, equipos de oficina, maquinas y otros.	integrantes de la empresa.
Proveedores	D) Otros. Equipos e insumos, ordenes de compra.					Inventario actualizado, costos y gastos del periodo.	Compras e inventarios
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (software de inventarios y compras, internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono.		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Documento soporte de entradas y salidas del almacén.				Cumplimiento de los documentos del SGC			
Emisión de orden de compra				de la norma NTC 6001:2008 numerales 3.2.4			
Comprobantes de diario				Legislación comercial			
Contrato de proveedores							


"CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTABLE/ FINANCIERO"		PROCESO CONTABLE/ FINANCIERO				SALIDA	CLIENTES
		AUXILIAR CONTABLE - CONTADORA		GERENTE			
		OBJETIVO: Suministra información para analizarla e interpretarla.		Analizar e interpretar los datos contables para la generación de estrategias financieras.			
		ALCANCE: Desde el registro contable diario hasta el informe mensual.		Desde la recepción del informe contable hasta la interpretación de la misma.			
		INDICADORES: Cumplimiento = (informes entregados/ cronograma de cumplimiento)		META: Cumplir con la reglamentación y exigencias normativas en el ámbito contable.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas					
		PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Auxiliar contable.	A) Presupuesto. Calculo anticipado de los ingresos y egresos de la empresa durante un periodo.	1. Planear el presupuesto mensual. 2. Plan de pago para las obligaciones tributarias.	1. Auxiliar contable. 2. Auxiliar contable. 3. Auxiliar contable. 4. Auxiliar contable	1. Registro y actualización del sistema contable. 2. Seguimiento de cartera. 3. Liquidación de nómina.	1. Auxiliar contable. 2. Auxiliar contable. 3. Auxiliar contable. 4. Auxiliar contable. 5. Auxiliar contable.	Presupuesto mensual	Organización
Auxiliar contable.	B) Registro. Hace referencia al ingreso de todos los movimientos contable de la empresa. (Causación, facturas, proveedores y acreedores, salarios, provisiones y demás que tenga que ver con la actividad de la empresa)	3. Plan de pagos para las obligaciones financieras. 4. Plan de pagos a proveedores.		4. Pagos por transferencias bancarias. 5. Contratacion y afiliación del personal al seguro, ARL. 6. Presupuesto diario.	6. Auxiliar contable. 7. Auxiliar contable. 8. Auxiliar contable. 9. Auxiliar contable. 10. Contadora.	informes contables y financieros	Contadora y Gerente
Auxiliar contable.	C) Pagos. Es la actividades de cancelar cuentas pendientes de la empresa.					Cuentas pendientes canceladas.	Organización
Auxiliar contable.	D) Documentos contables. Es el correcto almacenamiento de todos los soportes contables.	1. Acciones correctivas cuando sean necesarias. 2. Plan de contingencia ante el incumplimiento de pago a proveedores.	1. Auxiliar contable. 2. Auxiliar contable y Gerente.	1. Analizar el balance general. 2. Analizar las ventas mensuales.	1. Gerente 2. Gerente	Documentos contables archivados.	Organización
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono.		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Software contable.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008 numeral 3.3.3			
Informe diario de caja.							
Recibo de caja de menor.							
Formato de gastos de viaje.							
Formato de anticipos.							
Formato de entrega de consignaciones.							

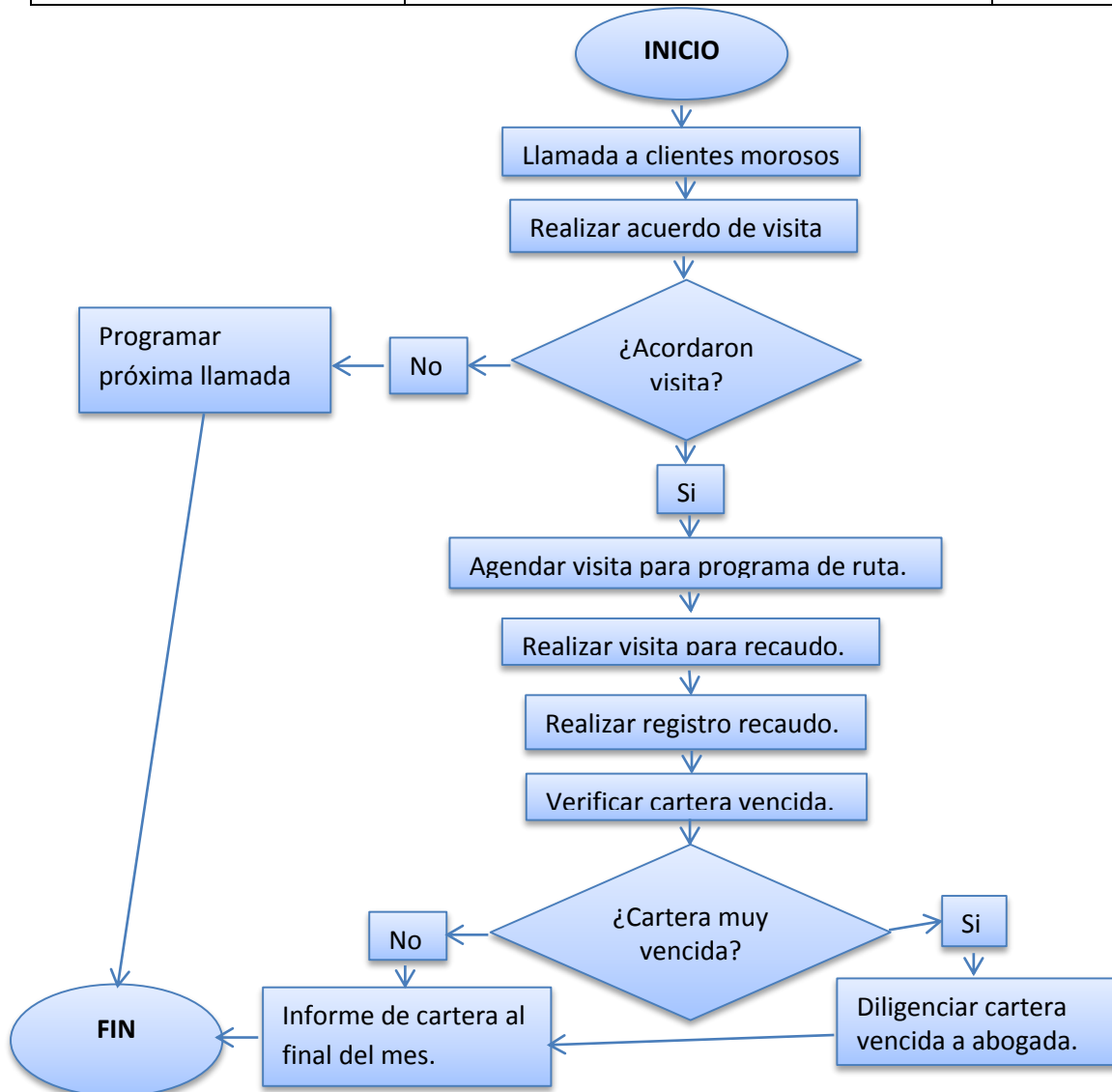
"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE LLENADO"		PROCESO DE LLENADO				SALIDA	CLIENTES
		Coordinador Operativo /Logístico					
		OBJETIVO: Obtener un valor agregado de la materia primera al generar un cambio de fase del producto.					
		ALCANCE Desde la programación de llenado hasta el producto terminado almacenado.					
		INDICADORES: - eficiencia = (producción real/ producción esperada mensual).- índice de accidentalidad = (# de lesiones/ total de trabajadores). - porcentaje de unidades no conformes = (unidades no conformes / unidades totales producidas).				META: Optimizar el proceso de llenado.	
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas					
		PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Coordinador operativo /logístico.	A) Programación de llenado. Esta programación de llenado se realiza de acuerdo a los requerimientos de la demanda.	1. Programar la gestión de inventarios para llenado. 2. Programar la fecha de llenado. 3. Programa solicitud de inventario necesario para llenado.	1. Coordinador de operativo /logístico 2.Coordinador de operativo /logístico 3. Coordinador de operativo /logístico	1. Conectar los cilindros a la planta. 2. Encender la planta con un solo cilindro abierto. 3. llenar los cilindros a la presión exigida. 4. Sellar los cilindros (producto terminado). 5. Salida del producto terminado 6. Almacenar el producto terminado.	1. Coordinador operativo /logístico 2. Coordinador operativo /logístico 3. Coordinador operativo /logístico 4. Auxiliar operativo 5. Coordinador operativo /logístico. 6. Auxiliar Operativo	Programación de llenado establecida y Comunicada al personal involucrado.	Proceso de compras.
Coordinador operativo /logístico	B) Transformación de la materia prima. Hace referencia al llenado de los cilindros.					Producto terminado.	Cientes.
Coordinador operativo /logístico	C) Control de calidad. Este procedimiento realiza antes del llenado y después de llenada para verificar el estado de los cilindros.	ACTUAR	RESPONSABLE	VERIFICAR	RESPONSABLE	Cilindros revizados.	Proceso control de inventarios
Auxiliar Operario	D) Almacenamiento. El producto terminado será almacenado en su respectiva zona.	1. Los cilindros defectuosos deberán ser almacenados en su respectivo lugar. 2. Los cilindros recuperable pueden someterse al tratamiento adecuado para su verificación y por consiguiente su llenado.	1. Auxiliar Operario. 2. Coordinador operativo /logístico y auxiliar operativo.	1. Verificar estado de los cilindros. 2. Verificar la presión de los cilindros. 3. Controlar durante el proceso la presión del sistema y la temperatura de los cilindros.	1. Auxiliar Operativo 2. Auxiliar Operativo 3.Coordinador operativo /logístico	Producto terminado y almacenado en su respectivo lugar.	Proceso ventas
Coordinador operativo /logístico	E) mantenimiento. Se refiere a la corrección de los defectos en el inventario.					Mantenimiento realizado	personal idoneo
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (software de inventarios , internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional.			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Formato control de llenado.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008 numerales 3.2.5 y 3.3.4			
Formato control aleatorio de calidad.							
Listado de cilindros defectuosos.							
formato de entrega y salida de cilinros							

"CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DISTRIBUCIÓN"		PROCESO DE DISTRIBUCIÓN				SALIDA	CLIENTES
		Auxiliar comercial		Ejecutivo de ventas			
		OBJETIVO: Aportar un valor agregado a los clientes a través de los servicio de transporte y distribución. Mejorar el servicio al cliente.		Orientar al distribuidor acerca de las actividades que debe realizar.			
		ALCANCE: Desde la entrega del programa de ruteo del día hasta la entrega de producto a su destino.		Desde la programación de ruteo hasta la verificación de su cumplimiento.			
		Indicadores: *Tiempo de entrega = tiempo de entrega real /tiempo de entrega acordado. *Tiempo de recolección = Tiempo de recolección real /Tiempo de rotación del producto *Nivel de satisfacción del cliente= Encuesta de servicio		META: Agregar valor entregando el producto al cliente en el tiempo y la forma adecuada en el menos costo posible.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	Tiempo de espera/tiempo entregas					
		PLANEAR	RESPONSABLE	HACER	RESPONSABLE		
Área comercial.	A) Distribución de los pedidos. Los pedido tomados en la mañana se entregan en la tarde, y los pedidos tomados en la tarde se realizan en la mañana del día siguiente.	1. Planear las rutas de distribución de pedido. 2. Planear la recogida de cilindros y la compra de inventarios. 3. Planear el cobro de cartera.	1. Ejecutivo de ventas. 2. Coordinador comercial 3. Ejecutivo de ventas.	1. Entrega al distribuidor de la programación de ruteo del día. 2. Carga del producto terminado a la camioneta para distribución. 3. Conducir hasta los destinos. 4. Entrega del producto, remisión, factura y asignación al cliente.	1. Ejecutivo de ventas 2. Auxiliar comercial 3. Auxiliar comercial 4. Auxiliar comercial	Producto termina entregado al cliente.	Clientes
Área comercial.	B) Compras de inventarios y materia prima. Estas compras se realizar con anticipación para tener el tiempo suficiente para traer el inventario necesario a la empresa.					Inventario comprado en almacenamiento a tiempo	Proceso de llenado.
Área comercial.	C) Recogida de cilindros vacíos. Se realiza un estudio en la base de datos de los clientes para recuperación y recogida de cilindros.					Cilindros de la empresa recuperados y recogidos.	Proceso control de inventarios
		ACTUAR	RESPONSABLE	VERIFICAR	RESPONSABLE		
		1. Los pedidos que quedan pendiente se realizaran a primera hora del día siguiente. 2. Establecer un orden de prioridades.	1. Ejecutivo de ventas. 2. Ejecutivo de ventas.	1. Verificar el programa de ruta del día. 2. Verificar la ruta real con respecto a la ruta programada.	1. Coordinador comercial 2. Coordinador comercial		
RECURSOS UTILIZADOS							
HUMANOS		FISICOS		AMBIENTALES			
Integrantes de la empresa.		Infraestructura tecnológica (internet, PC, impresora) insumos de papelería, teléfono		Espacio de trabajo, iluminación, muebles y equipos ergonómicamente adecuados según la reglamentación de seguridad industrial y salud ocupacional			
DOCUMENTACIÓN SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR			
Programa de rutas.				Cumplimiento de los documentos del SGC de la norma NTC 6001:2008			
Facturas, remisiones y asignación.							
Formato de visitas.							


DIAGRAMA DE FLUJO GRAMAS

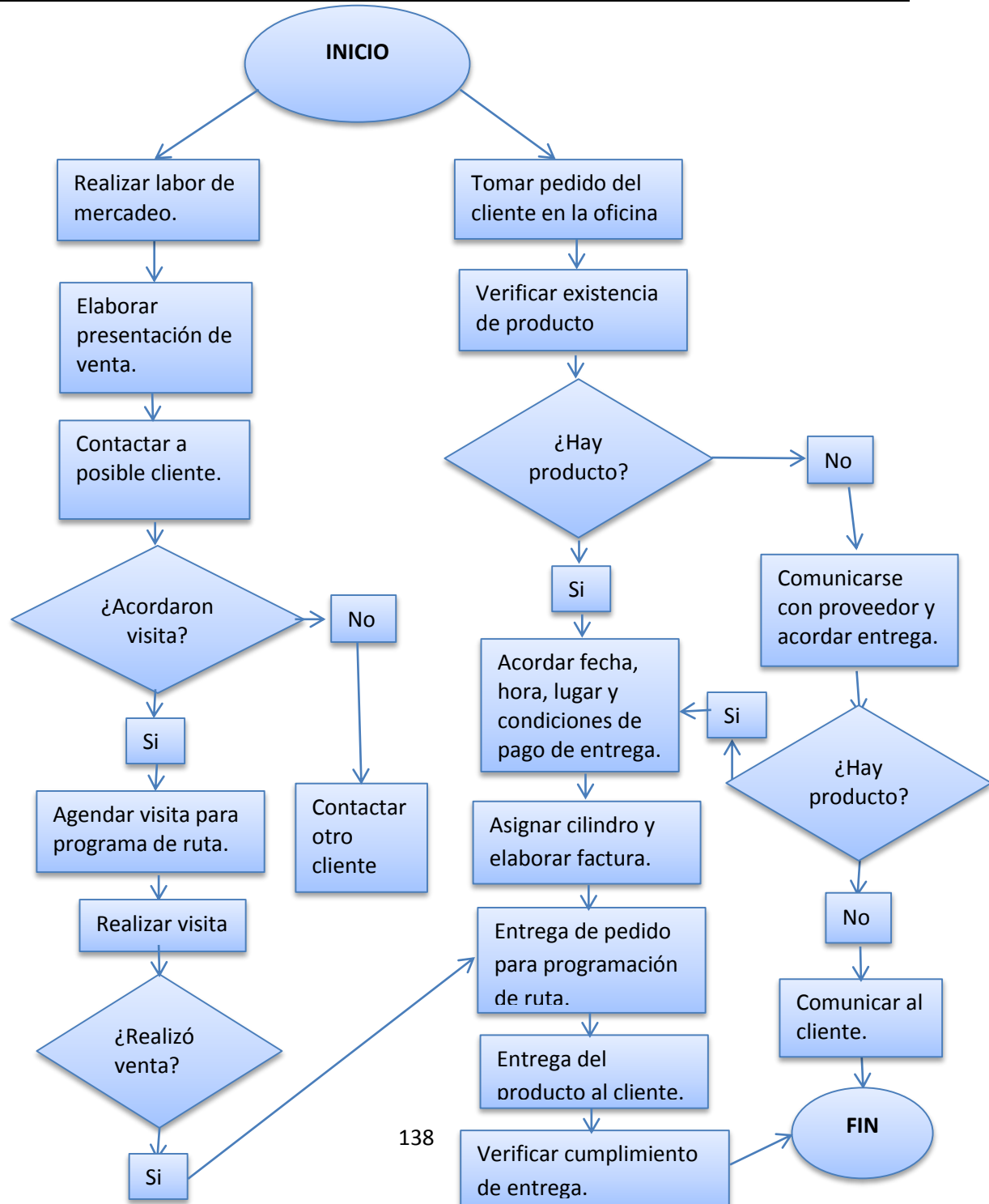
Flujo grama cartera

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Cartera)	Código: CA-001




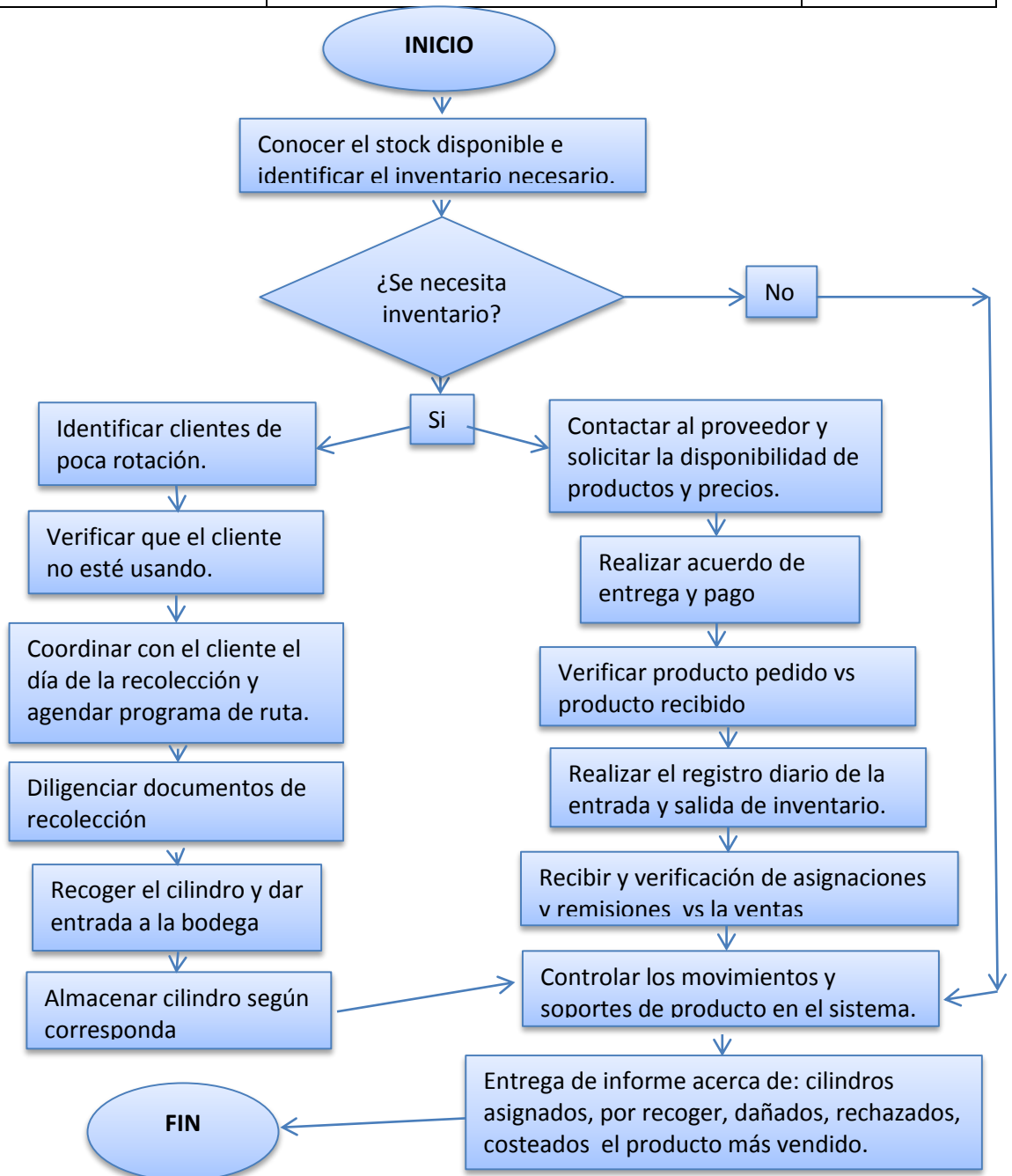
Flujo grama Ventas

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Ventas)	Código: VT-001




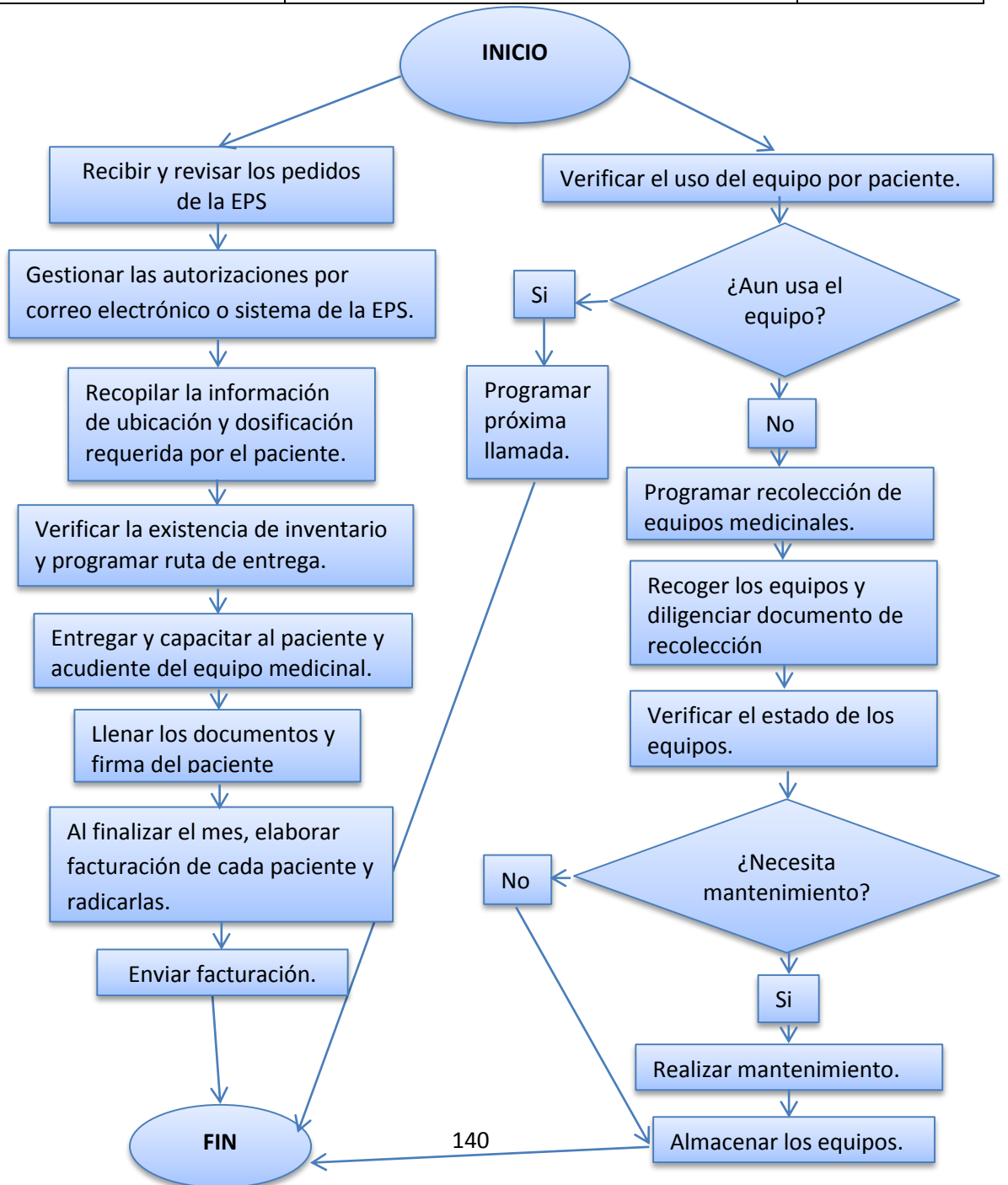
Flujo grama control de inventarios

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Control de inventarios)	Código: CI - 001




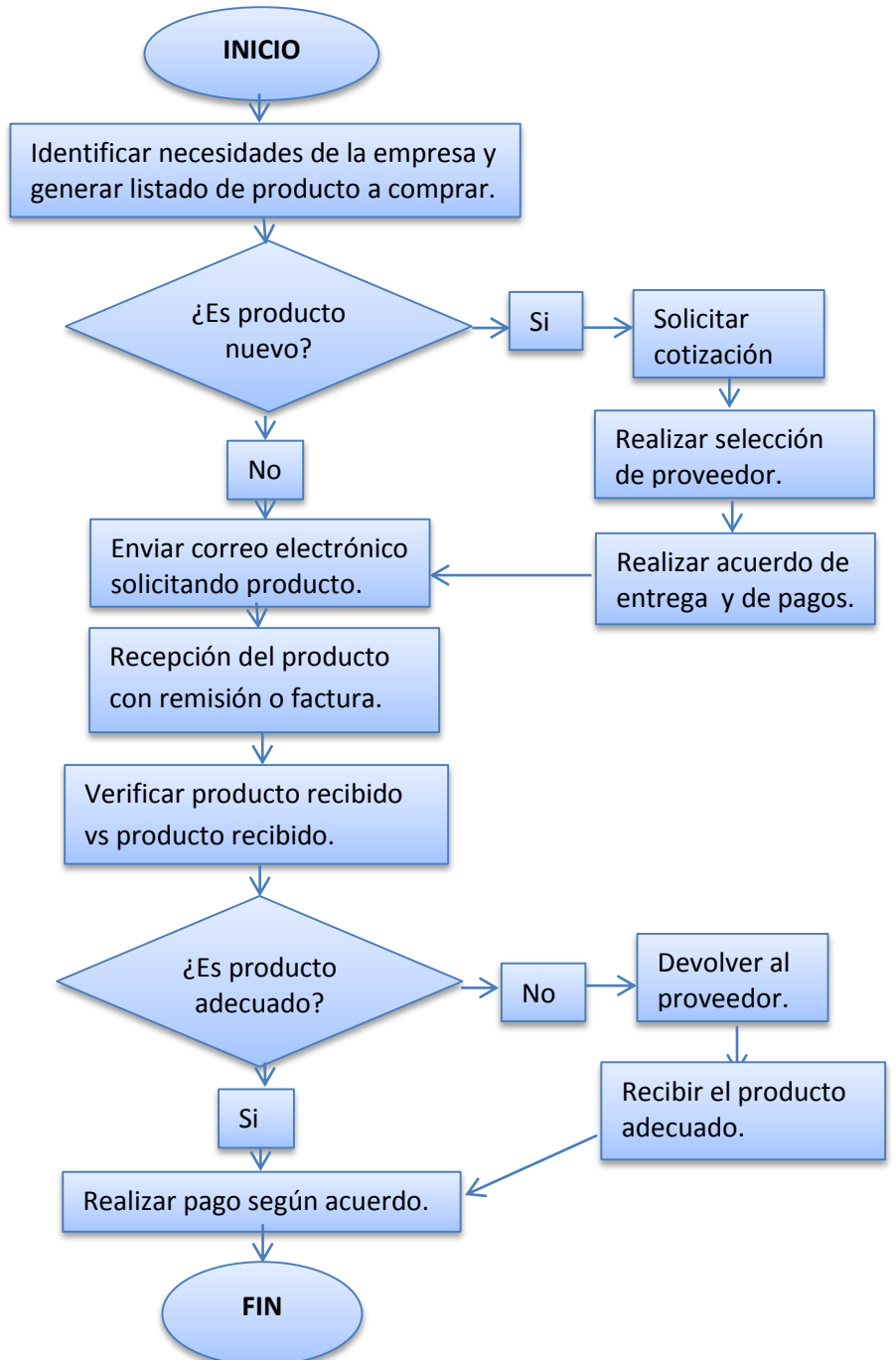
Flujo grama de atención domiciliaria a usuario oxigeno requerientes.

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (atención domiciliaria a usuario oxigeno requerientes.)	Código: AD - 001




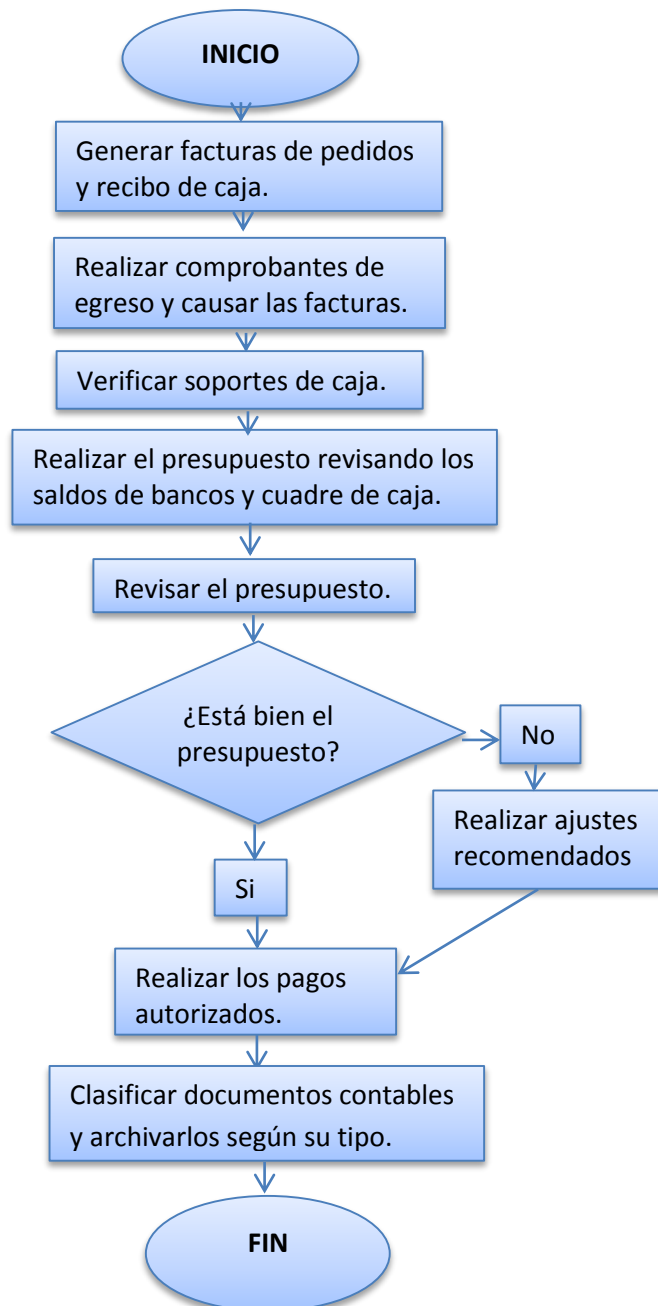
Flujo gramas compras

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Compras)	Código: CP-001




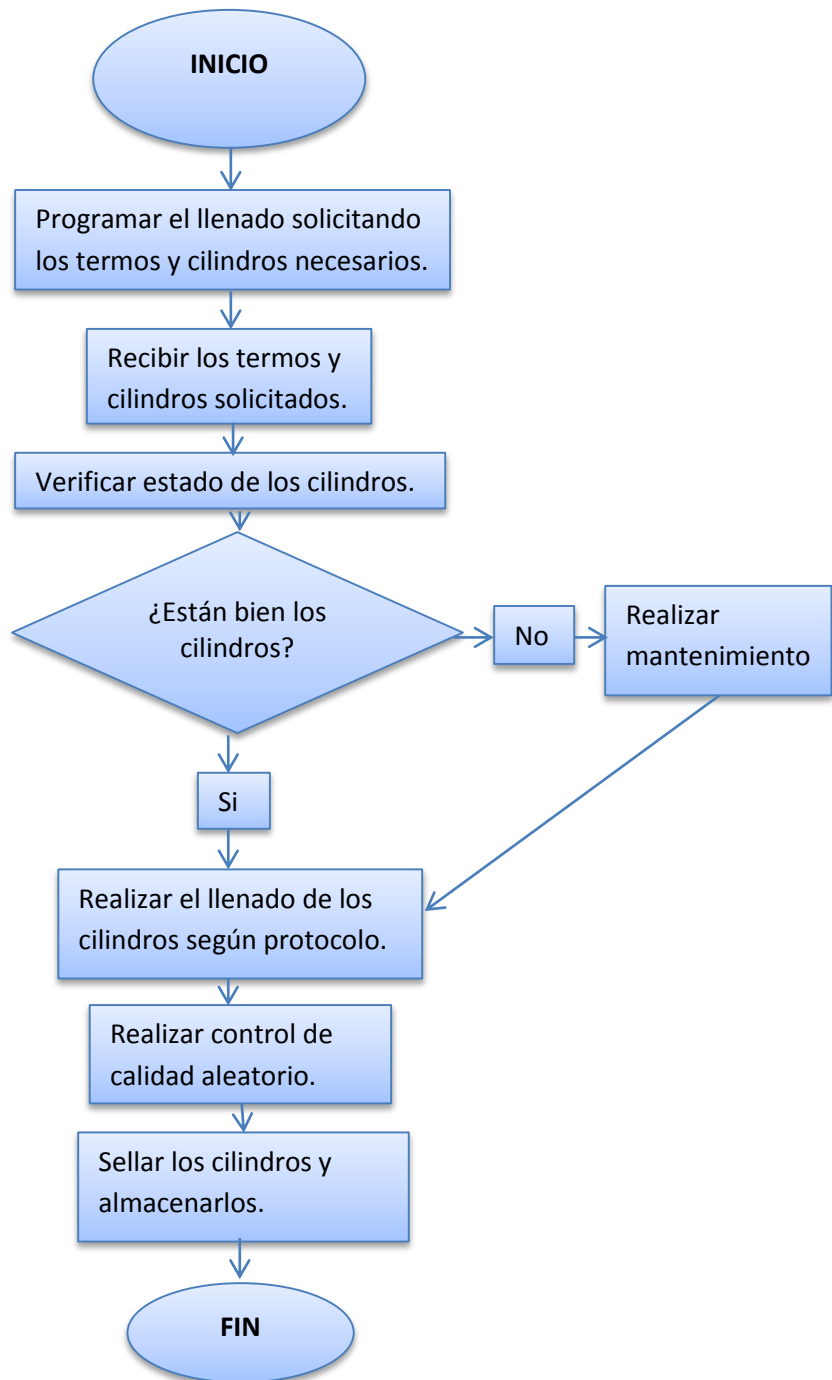
Flujo grama contabilidad/financiero

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Contabilidad/financiero)	Código: CT - 001




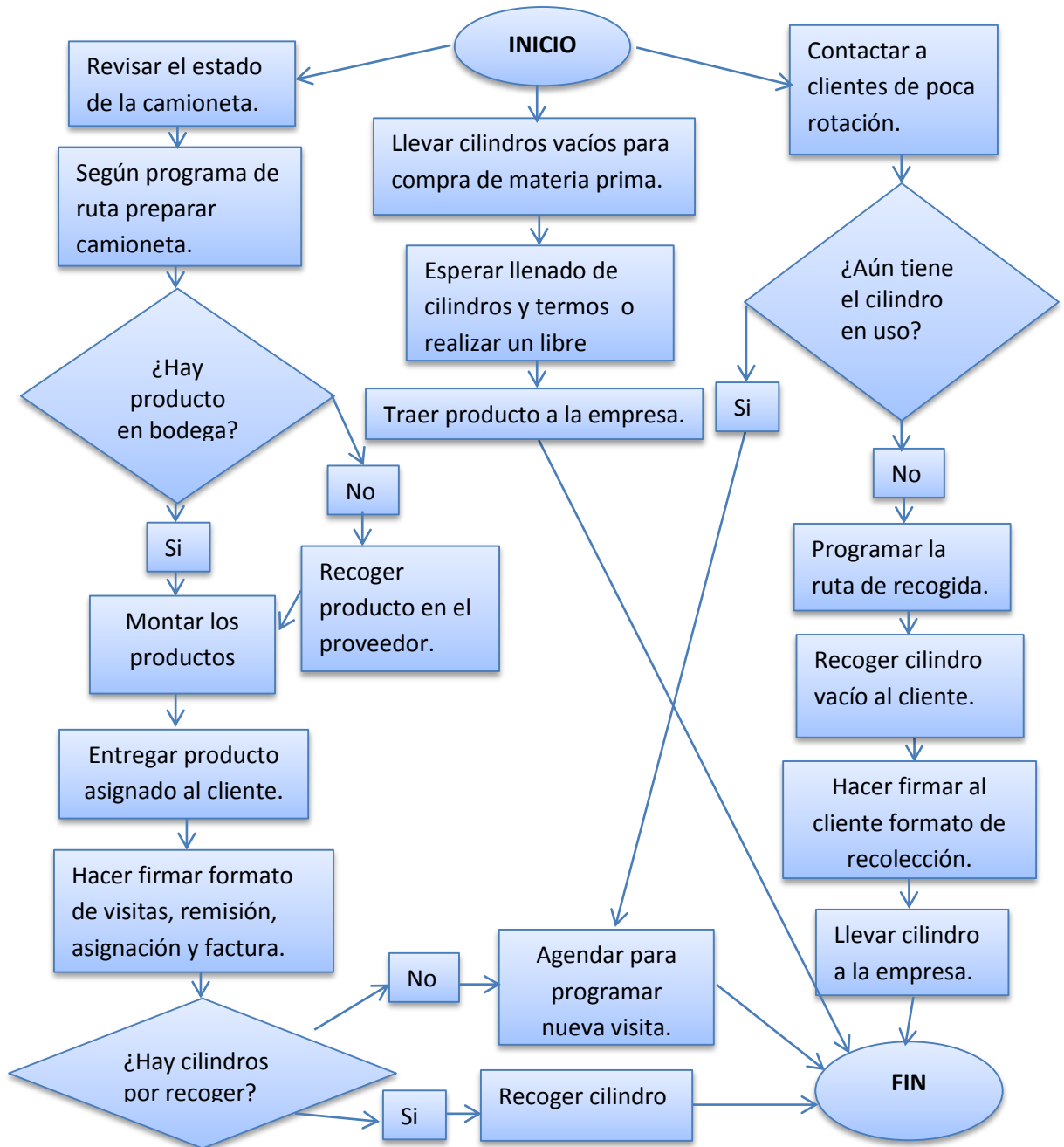
Flujo grama de llenado

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Llenado)	Código: LI - 001




Flujo grama distribución

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Distribución)	Código: DT-001



PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de ventas

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTAS	Código: VT-001

Procedimiento de ventas por agenda

Código: GAXO -VA 001 Versión 1 Fecha: septiembre 2014

N o	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Consultar diferentes fuentes.	Coordinador comercial	X			30			X	
2	Clasificar a los clientes según criterio, novedades de cartera.	Coordinador comercial	X			30			X	
3	Listado de prioridades bajo criterio de selección.	Coordinador comercial	X			30		X		
4	Acercamiento previo.	Ejecutivo de ventas	X			10		X		
5	Contactar al cliente, obtención de cita o visita.	Ejecutivo de ventas	X			5	X			
6	Agendar y organizar programa de ruta.	Ejecutivo de ventas	X			10	X			
7	Realizar agenda de citas y verificación de movimiento inventarios	Ejecutivo de ventas	X			10	X			

Procedimiento negociación de los productos.

Código: GAXO VP 002 – Versión 1 – Fecha: Sept de 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Elaboración de la presentación. Teniendo en cuenta políticas de ventas.	Coordinador comercial		X		30				X
2	Asignación de rutas	Ejecutivo de ventas	X			10	X			
3	Salir con la ruta, llevar formato "reporte de visitas"	Ejecutivo de ventas	X			3	X			
4	Realizar visita de acuerdo a agenda.	Ejecutivo de ventas	X			Relativo	X			
5	Anotar las solicitudes en programa de ventas para agendar.	Ejecutivo de ventas	X			4	X			
6	Elaborar programación de distribución y entregarla a coordinador de inventarios y ventas.	Ejecutivo de ventas		X		20	X			

Procedimiento venta directa.

Código: GAXO VD 003 – Versión 1 – Fecha: Sept de 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Realizar labor de mercado.	Coordinador comercial	X			40			X	
2	Promoción y venta. Gestión con empresas reales y potenciales.	Coordinador comercial	X			20	X			
3	Analizar mercados y visitar a clientes.	Ejecutivo de ventas	X			Relativo	X			
4	Elaborar plan de	Coordinador	X			30		X		

	ventas y comunicar a planta de envase.	comercial								
5	Verificación de inventarios disponible y programación de fecha de entrega.	Coordinador comercial			X	5	X			
6	Recepción de entrada de los cilindros vacíos.	Coordinador operativo/logístico	X			10	X			
7	Facturación de llenado de cilindros.	Auxiliar Contable	X			5	X			
8	Entrega de los cilindros llenos.	Coordinador operativo /logístico	X			10	X			

Procedimiento venta por distribución.

Código: GAXO VDC 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Cliente actual Recibo de pedido en la oficina.	Ejecutivo de ventas			X	5	X			
2	Verificación de existencia de producto en el almacén. Inventario disponible.	Coordinador operativo/logístico	X			5	X			
3	Asignación de cilindro.	Coordinador operativo/logístico	X			3	X			
4	Facturación del pedido.	Auxiliar contable	X			5	X			
5	Entrega de pedido para programación de entrega.	Coordinador comercial		X		3	X			
6	Entrega del producto al cliente.	Auxiliar comercial	X			Relativo	X			
7	Cliente nuevo. Recibo de pedido en la oficina.	Ejecutivo de ventas		X		5	X			
8	Solicitar la información necesaria para crearlo en el sistema	Ejecutivo de		X		5	X			

	y tener soportes del contrato	ventas								
9	Verificar existencia del producto en el almacén	Coordinador comercial	X			5	X			
10	Se realiza el contrato de asignación de cilindros y arrendamiento.	Coordinador comercial	X			10	X			
11	Asignación de cilindros llenos	Coordinador comercial	X			3	X			
12	Facturación del pedido	Auxiliar contable	X			5	X			
13	Entrega de pedido para programación de entrega.	Coordinador comercial	X			3	X			
14	Entrega del producto al cliente.	Auxiliar comercial	X			Relativo	X			

**Procedimiento de servicio postventa. – Código: GAXO VDC 004 – Versión 01
– Fecha: septiembre 2014**

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MP O	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Verificación de que se cumpla los tiempos y condiciones de envío (formato ruta de entrega)	Ejecutivo de ventas	X			5	X			
2	Verificación de entrega correcta.	Ejecutivo de ventas	X			5	X			
3	Garantía en caso de fallas.	Ejecutivo de ventas	X			Relativo	X			

Procedimiento de cartera

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CARTERA	Código: CR-001

Procedimiento de cartera a 30 y 60 días

Código: GAXO CD 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

N o	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MP O	FRECUENCIA			
			Tota l	Parci al	Apoy o		D	S	M	O
1	Formalizar crédito	Ejecutivo de ventas	X			15	X			
2	Realizar acuerdo de precio y tiempo de entrega.	Ejecutivo de ventas	X			15	X			
3	Facturación de crédito.	Auxiliar contable	X			5	X			
4	Programar ruta.	Ejecutivo de ventas	X			30	X			
5	Entrega del producto.	Auxiliar comercial	X			20	X			
6	Firma de aceptación del cliente.	Auxiliar comercial	X			5	X			

Procedimiento de recaudo de cartera

Código: GAXO RC 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

N o	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MP O (min)	FRECUENCIA			
			Tota l	Parci al	Apoy o		D	S	M	O
1	Llamada al cliente	Ejecutivo de ventas	X			10	X			


2	Realizar acuerdo de visita	Ejecutivo de ventas	X			10	X			
3	Programar la ruta de recaudo.	Ejecutivo de ventas	X			30	X			
4	Recogida de cartera	Ejecutivo de ventas	X			240	X			
5	Entrega de nuevo producto y recogida de cartera.	Auxiliar comercial	X			30	X			
6	Registro de cartera recaudada	Auxiliar contable	X			10	X			
7	Informe final de cartera	Auxiliar contable	X			30				X

Procedimiento de cobro jurídico.

Código: GAXO CJ 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Verificación de cartera vencida	Auxiliar contable	X			240		X		
2	Diligenciar cartera vencida a abogada.	Auxiliar contable	X			10				
3										

Procedimiento control de inventario

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO CONTROL DE INVENTARIO	Código: CI-001

Procedimiento gestión de inventarios

Código: GAXO GI 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Conocer la cantidad de stock en bodega e identificar la cantidad que se necesita.	Coordinador comercial	X			15				X
2	Contactar a los proveedores.	Gerente		X		20				X
3	Solicitar la disponibilidad de productos nuevos o usados, precios y capacidad del producto.	Gerente		X		5				X
4	Cotizar con diferentes proveedores	Gerente		X		5				X
5	Realizar acuerdo de entrega y pago	Gerente	X			5				X
6	Programación de entrega.	Gerente		X		10				X
7	Recepción del producto.	Coordinador operativo/logístico	X			10				X
8	Verificación de productos pedidos sea igual a productos llegados.	Coordinador comercial		X		15				X

Procedimiento movimiento de inventarios

Código: GAXO MI 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Registro de entrada y salidas del producto.	Coordinador operativo/logístico	X			30	X			
2	Recibo de asignaciones y remisiones.	Coordinador operativo/logístico	X			25	X			
3	Verificación de cilindros asignados con las ventas.	Coordinador operativo/logístico	X			25	X			
4	Se realiza la facturación donde se asigna el cilindro al cliente.	Coordinador operativo/logístico		X		5	X			
5	Se ingresa al sistema las remisiones.	Coordinador operativo/logístico	X			15	X			
6	Se ingresa al sistema las salidas por devolución del cilindro al cliente.	Coordinador operativo/logístico	X			10				X
7	Se consulta en el sistema las existencias de productos.	Coordinador operativo/logístico	X			5	X			
8	Entrega de informe de cilindro asignado y cilindro por recoger.	Coordinador operativo/logístico	X			240				X
9	Informe de inventario dañados y rechazados	Coordinador operativo/logístico	X			15				X
10	Informe de inventarios costeados.	Coordinador operativo/logístico	X			45				X
11	Informe del producto más vendido.	Coordinador	X			15				x

		operativo/logístico								
--	--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Procedimiento recuperación de cilindros.

Código: GAXO RC 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Identificar clientes de poca rotación	Coordinador operativo/logístico	X			130		X		
2	Llamar a los clientes para verificar que no tienen el cilindro en uso	Ejecutivo de ventas		X		Relativo	X			
3	Coordinar con el cliente el día de la recolección	Ejecutivo de ventas		X		5	X			
4	Programar la recolección.	Ejecutivo de ventas	X			15	X			
5	Diligenciar el documento de recolección.	Coordinador operativo/logístico	X			35	X			
6	Se da entrada al cilindro a la bodega.	Coordinador operativo/logístico	X			15	X			
7	Se ingresa al sistema a Excel y a prosop	Coordinador operativo/logístico	X			45	x			

Procedimiento almacenamiento de inventarios

Código: GAXO AI 004 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Revisión del estado del cilindro	Coordinador operativo/logístico	X			20				
2	Clasificar de acuerdo al tipo de gas	Coordinador operativo/logístico	X			25				
3	Separar llenos de vacíos	Coordinador operativo/logístico	X			20				
4	Ubicar en el lugar respectivo	Coordinador operativo/logístico	X			20				
5	Realizar seguimiento de existencias en la bodega.	Coordinador operativo/logístico	X			210				

Procedimiento atención domiciliaria a usuarios oxígeno requerientes

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DOMICILIARIA A USUARIOS OXIGENO REQUERENTES.	Código: AD-001

Procedimiento distribución de equipos medicinales

Código: GAXO DEM 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Recepción de correo electrónico de pedido.	Auxiliar operativo Huila		X		15				
2	Revisar las entregas pendientes en GIMP y Huila.	Coordinador comercial		X		15				
3	Gestionar las autorizaciones por correo electrónico o sistema de la EPS.	Coordinador operativo								
4	Recopilar la información.	Auxiliar operativo Huila	X			30				
5	Verificar la ubicación del paciente y la dosificación requerida.	Auxiliar operativo Huila	X			20				
6	Programar ruta de distribución por ciudad	Coordinador operativo	X			20				
7	Verificar la existencia de inventario	Auxiliar operativo Huila	X			15				
8	Se prepara documentación para entrega al paciente	Auxiliar operativo Huila	X			40				
9	Se realiza el presupuesto para las	Coordinador	X			30				

	entregas de los equipos.	operativo								
10	Enviar presupuesto a la central de Pereira	Coordinador operativo	X			10				
11	Coordinar el presupuesto con la central de Pereira	Auxiliar operativo Huila		X		25				
12	Se realiza la transferencia	Auxiliar contable	X			15				
13	Se programa fecha y hora de entrega	Auxiliar operativo Huila	X			15				
14	Se hace entrega al paciente y acudiente de los equipos médicos	Auxiliar operativo Huila	X			25				
15	Se capacita al paciente y acudiente de uso y cuidado de los equipos médicos	Auxiliar operativo Huila	X			15				
16	Se le hace recomendaciones en caso de falla.	Auxiliar operativo Huila	X			10				
17	Se llena el documento de asignación de equipo y firma el paciente y acudiente.	Auxiliar operativo Huila	X			10				

Procedimiento recolección de equipos médicos.

Código: GAXO REM 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Revisar especificación del correo electrónica de la EPS del tiempo de suministro de oxígeno al paciente.	Coordinador operativo	X			15	X			
2	Se realiza llamadas al paciente para verificar el uso del equipo.	Auxiliar operativo Huila	X			90	X			
3	Programar	Coordinador	X			40	X			

	recolección de equipos	operativo								
4	Diligenciar documento de recolección.	Auxiliar operativo Huila	X			15	X			
5	Se realiza entrada del equipo a la bodega	Auxiliar operativo Huila	X			15	X			
6	Verificar el estado del equipo	Auxiliar operativo Huila	X			10	X			
7	Si el equipo está fallando pasa a mantenimiento.	Auxiliar operativo Huila	x			5	X			

Procedimiento mantenimiento.

Código: GAXO M 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO (min)	FRECUENCIA			
			Tota l	Parci al	Apoy o		D	S	M	O
1	Revisar los equipos de la bodega	Auxiliar operativo Huila	X			30		X		
2	Realizar mantenimiento preventivo.	Auxiliar operativo Huila	X			15		X		
3	Verificar que equipos presentan fallas	Auxiliar operativo Huila	X			15		X		
4	Realizar el manteamiento correctivo	Auxiliar operativo Huila	X			relati vo		X		
5	Diligenciar la ficha técnica	Auxiliar operativo Huila	X			15		X		

Procedimiento de facturación

Código: GAXO F 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

N o	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO (min)	FRECUENCIA			
			Tota l	Parci al	Apoy o		D	S	M	O
1	Recopilar la información necesaria de cada paciente y generar copia.	Auxiliar operativo Huila.			X	1 sem ana			X	
2	Al finalizar el mes, elaborar facturación de cada paciente.	Auxiliar operativo Huila.			X	2 sem anas			X	
3	Radicar las facturas en máximo los 5 primeros días del siguiente mes. Periodo vencido.	Auxiliar operativo Huila.			X	4 días			X	
4	Enviar facturación	Auxiliar operativo Huila.			X	1 hora			X	

Procedimiento de compras

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS	Código: CP-001

Procedimiento compra por caja menor

Código: GAXO CCM 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Identificación de la necesidades diarias	Auxiliar contable	X			15	X			
2	Solicitud a domicilio de los artículos	Auxiliar contable	X			15	X			
3	Solicitud de factura o diligenciar recibos de caja.	Auxiliar contable	X			10	X			

Procedimiento compra de materia prima.

Código: GAXO CMP 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Compra del gas Listado de productos a comprar.	Coordinador comercial	X			20	X			
2	Se lleva los cilindros vacíos al proveedor	Auxiliar comercial	X			25	X			
3	Enviar correo electrónico de autorización de compra al proveedor.	Coordinador comercial	X			15	X			
4	Se recibe la remisión de los cilindros.	Coordinador comercial	X			10	X			
5	Facturación a 60 días	Auxiliar contable	X			5				X

6	Las remisiones en el sistema se convierten en una sola factura, la cual se revisa confrontando la factura del proveedor.	Auxiliar contable				5			X	
7	Se entrega cheque posfechado al último día del mes.	Auxiliar contable	X			5			X	
8	Compra de inventarios. Contacto con el proveedor	Gerente		X		5				X
9	Solicitud de cotización.	Gerente		X		5				X
10	Realizar acuerdo de entrega y pagos	Gerente	X			10				X
11	Recepción del producto	Coordinador operativo/logístico	X			10				X
12	Factura de compra.	Auxiliar contable	X			5				X

Procedimiento de compra de equipos medicinales

Código: GAXO CEM 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014


N o	Actividades	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEM PO (min)	FRECUENCIA			
			Tota l	Parci al	Apoy o		D	S	M	O
1	Listado de productos a comprar	Auxiliar operativo Huila	X			20		X		
2	Solicitud de existencias al proveedor	Coordinador operativo	X			20		X		
3	Enviar correo electrónico de autorización.	Coordinador operativo y comercial	X			10		X		
4	Recepción del producto comprado en Neiva	Auxiliar operativo	X			30		X		
5	Pago del gas de contado.	Auxiliar contable	X			10		X		
6	Se compra los suministros medicinales de contado con los anticipos.	Auxiliar operativo	X			45		X		

Procedimiento de otras compras.

Código: GAXO CO 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Listado de artículos a comprar	Coordinador comercial	X			30				X
2	Solicitud de cotización	Coordinador comercial	X			5				X
3	Llenar formato de autorización de compra	Auxiliar contable	X			5				X
4	Autorización de Wilson Mario	Auxiliar contable	X			5				X
5	Facturación de compra.	Auxiliar contable	X			5				X

Procedimiento contable/financiero

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO CONTABLE/FINANCIERO	Código: CT-001

Procedimiento presupuesto

Código: GAXO PR 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Revisar saldos de bancos	Auxiliar contable	X			Relativo	X			
2	Realizar cuadro de caja	Auxiliar contable	X			30	X			
3	Ingresar al presupuesto los ingresos y egresos.	Auxiliar contable	X			20	X			
4	Se revisa el presupuesto con Wilson.	Auxiliar contable	X			60		X		
5	Se realizan los ajustes recomendados.	Auxiliar contable	X			10	X			
6	El pago que no se realizó pasarlo a los días siguientes.	Auxiliar contable	X			10	X			

Procedimiento registro contable

Código: GAXO RC 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Facturas y recibos de caja pendientes se registran al sistema	Auxiliar contable	X			40	X			

2	Revisar facturas, recibos de caja	Auxiliar contable	X			10	X			
3	Realizar comprobantes de egreso.	Auxiliar contable	X			30	X			
4	Causar las facturas	Auxiliar contable	X			60		X		
5	Revisar anticipos	Auxiliar contable	X			30		X		
6	Digitar caja menor	Auxiliar contable	X			40			X	
7	Verificar soportes de caja menor.	Auxiliar contable	X			20	X			

Procedimiento pagos

Código: GAXO PG 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Revisar el presupuesto y autorizar pagos	Auxiliar contable, Gerente		X		60		X		
2	Montar transferencias bancarias	Auxiliar contable	X			40			X	
3	Aprobación de transferencias	Gerente	X			20			X	
4	Se realizan pagos aprobados	Auxiliar contable	X			180		X		


Procedimiento archivo de documentos contables

Código: GAXO ADC 004 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Se clasifican los documentos	Auxiliar contable	X			10	X			
2	Se archivas de acuerdo al mes	Auxiliar contable	X			20	X			
3	Archivar facturas, recibo de caja y contratos	Auxiliar contable		X		20	X			
4	Archivar comprobantes de	Auxiliar contable	X			30	X			

egreso, cuadro de caja, notas, conciliación bancarias, obligación tributarios y otros de acuerdo a categorías.									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Procedimiento llenado

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LLENADO	Código: LI-001

Procedimiento programación de llenado

Código: GAXO PLL 001 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEM PO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Establecer la demanda	Coordinador operativo/logístico	X			15	X			
2	Pedido del termo	Coordinador operativo/logístico	X			5	X			
3	Solicitud de cilindros	Coordinador operativo/logístico	X			5	X			
4	Establecer horarios de llenado y entrega de producto terminado.	Coordinador operativo/logístico	X			5	X			

Procedimiento transformación de la materia prima

Código: GAXO TMP 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEM PO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Salida del termo vacío	Coordinador operativo/logístico	X			15		X		
2	Entrada de termo lleno (materia prima)	Coordinador operativo/logístico			X	75				

3	Conexión del termo	Auxiliar operativo			X	7				
4	Entrada de cilindros	Auxiliar operativo			X	7				
5	Verificación del estado de los cilindros.	Coordinador operativo/logístico	X			15				
6	Conexión de cilindros	Auxiliar Operativo				20				
7	Preparar el sistema de llenado a presión atmosférica.	Coordinador operativo/logístico	X			3				
8	Verificar que las válvulas del sistema estén cerradas	Coordinador operativo/logístico			X				X	
9	Verificar el estado de los cilindros	Coordinador operativo/logístico	X						X	
10	Conectar el primero cilindro totalmente vacío.	Coordinador operativo/logístico			X				X	
11	Conectar los cilindros que están en buen estado al sistema de inyección	Coordinador operativo/logístico			X				x	
12	Abrir las llaves master para iniciar el enfriado del sistema	Coordinador operativo/logístico			X	1			X	
13	Encender a resistencia para evitar el congelamiento de la zona de inyección	Coordinador operativo/logístico			X	1			X	
14	Abrir la llave hasta un ¼ del termo contenedor del oxígeno líquido	Coordinador operativo/logístico	X			1			X	
15	Encender la planta	Coordinador operativo/logístico	X			1			X	
16	Cerrar el termo	Coordinador operativo/logístico	X			1			X	
17	Liberar la presión con la válvula de la planta	Coordinador operativo/logístico	X			1			X	
18	Abrir el cilindro	Coordinador	X			1			X	

	vacío	operativo/logístico								
19	Abrir de nuevo el termo a 1/4	Coordinador operativo/logístico	X			1		X		
20	Espera a que el cilindro vacío llegue a una presión de 500 psi	Coordinador operativo/logístico	X			3		X		
21	Abrir la llave a la mitad de los cilindros que se consideren que se pueden llenar, sin dejar disminuir la presión.	Coordinador operativo/logístico			X	2		X		
22	Esperar a que lleguen a una presión de 2300 psi.	Coordinador operativo/logístico	X			45		X		
23	Abrir el cilindro siguiente abriendo la llave de paso a un 1/8 de su apertura total	Coordinador operativo/logístico			X	1		X		
24	Cerrar los cilindros llenos y la master correspondiente	Coordinador operativo/logístico			X	3		X		
25	Cambiar los cilindros llenos por vacíos de ser necesario.	Coordinador operativo/logístico			X	5		X		
26	Terminar de abrir la lleva del paso 23 y abrir una más.	Coordinador operativo/logístico			X	1		X		
27	Se llena de dos en dos teniendo en cuenta que se debe cerrar el master.	Coordinador operativo/logístico			X	15		X		
28	Cuando el termo llegue hasta ¼ de su capacidad se llena de uno cilindro hasta vaciar el termo por completo	Coordinador operativo/logístico			X	5		X		
29	Al terminar el llenado apagar la planta.	Coordinador operativo/logístico	X			1		X		
30	Verificar que todas las master y cilindros estén debidamente cerrados.	Coordinador operativo/logístico			X	3		X		

31	Desconectar los cilindros del sistema de inyección y el termo de la planta.	Auxiliar operativo			X								
						10					x		
32	Liberar la presión del sistema, de la planta y del termo.	Coordinador operativo/logístico	X										
						10					X		

Procedimiento de control de calidad

Código: GAXO CC 003 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO (min)	FRECUENCIA						
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O			
1	Prueba aleatorio de 3 cilindros para verificar la presión de llena.	Coordinador operativo/logístico			X	3		X					
2	Sellar las válvulas con los termoencogibles	Coordinador operativo/logístico			X	10		X					
3	Etiquetado de los cilindros.	Coordinador operativo/logístico			X	5		X					
4	Toma de datos y cálculo del porcentaje de perdida	Coordinador operativo/logístico	X			10		X					

Procedimiento de almacenamiento

Código: GAXO PA 004 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO (min)	FRECUENCIA						
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O			
1	Clasificar los cilindros de acuerdo al propietario	Coordinador operativo/logístico			X	5	X						
2	Formato de salida de los cilindros	Coordinador operativo/logístico	X			5	X						
3	Se ubica en bodega los cilindros	Coordinador operativo/logístico	X			5	X						

Procedimiento de mantenimiento.

Código: GAXO M 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEMPO (min)	FRECUENCIA			
			Total	Parcial	Apoyo		D	S	M	O
1	Seleccionar el inventario que requiere mantenimiento.	Coordinador operativo/logístico	X			5				X
2	Mantenimiento interno. Coordinar suministros para mantenimiento.	Coordinador operativo/logístico	X			30				X
3	Realizar el procedimiento adecuado de mantenimiento según el caso.	Auxiliar Operativo	X			Relativo				X
4	Mantenimiento externo Buscar el personal idóneo.	Coordinador operativo/logístico	X			20				X
5	Solicitar cotizaciones	Coordinador operativo/logístico	X			5				X
6	Seleccionar y contactar al personal idóneo.	Coordinador operativo/logístico	X			10				X
7	Realizar mantenimiento	Personal idóneo	X			relativo				X

Procedimiento distribución

	GAXO COLOMBIA S.A.S	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DISTRIBUCIÓN	Código: DT-001

Procedimiento distribución por pedido

Código: GAXO DP 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIE MPO (min)	FRECUENCIA			
			Tota I	Parcia I	Apoy o		D	S	M	O
1	Al inicio o final de la jornada laboral se tanque a la camioneta	Auxiliar comercial	X			30	X			
2	Programar la ruta de entrega según pedidos.	Ejecutivo de ventas	X			30	X			
3	Indicarle al distribuidor la ruta de entrega	Ejecutivo de ventas	X			15	X			
4	Entregar el pedido al cliente.	Auxiliar comercial	X			Relativo	X			
5	Hacer firmar al cliente formato de visitas, remisión y asignación , y facturación	Auxiliar comercial	X			10	X			
6	Si hay cilindros vacíos se recogen o se programa una nueva visita	Auxiliar comercial	X			20	X			

Procedimiento compra de inventarios y materia prima.

Código: GAXO CIMP 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEM PO (min)	FRECUENCIA			
			Tota I	Parcia I	Apoyo		D	S	M	O
1	Llevar cilindros vacíos a proveedor para compra de materia prima	Auxiliar comercial	X			25	X			
2	Llenado de los cilindros autorizados por GAXO	proveedor	X			35	X			
3	Traer cilindros llenos a GAXO	Auxiliar comercial	X			25	X			


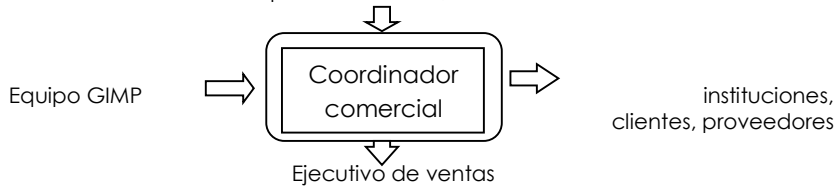
Procedimiento recogida de cilindros vacíos.

Código: GAXO RCV 002 – Versión 01 – Fecha: septiembre 2014

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE RESPONSABILIDAD			TIEM PO (min)	FRECUENCIA			
			Tota I	Parcia I	Apoyo		D	S	M	O
1	Contactar a cliente de poca rotación para verificar uso del cilindro.	Coordinador comercial	X			30	X			
2	Programar la ruta de recogida de cilindros.	Ejecutivo de ventas	X			30	X			
3	Indicarle al distribuidor la ruta de recogida	Ejecutivo de ventas	X			15	X			
4	Recoger el cilindro vacío al cliente	Auxiliar comercial	X			Relativo	X			
5	Hacer firmar al cliente formato de recolección.	Auxiliar comercial	X			10	X			

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Coordinador comercial

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página															
MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA COMERCIAL		Código:															
IDENTIFICACIÓN DE CARGO																	
<p>Nombre del cargo: Coordinador comercial. Cargo superior inmediato: Gerente Dependencia o área: Comercial Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: uno</p> <p>OBJETIVO: Cumplir con los objetivos de ventas, Realizar las labores de mercadeo, apoyo y auditoria de ventas, auditoria operaciones Huila y gestión del proceso de compras.</p> <p>ALCANCE: Gestionar el proceso de compras, realizar y ejecutar estrategias de ventas y mercadeo.</p>		<p>RED DE COMUNICACIONES: superior inmediato/Gerente</p> 															
<p>REQUISITOS:</p> <p>Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input checked="" type="checkbox"/> Profesional Universitario</p> <p>Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5</p> <p>Conocimientos específicos OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>ADMINISTRATIVOS <input checked="" type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/></p> <p>ATENCIÓN AL CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input type="checkbox"/></p>		<p>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos</td> <td style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de personal</td> <td><input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos</td> <td><input type="checkbox"/> Transcripción de información</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de Documentos</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al publico</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de Informes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de personal	<input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos	<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos	<input type="checkbox"/> Transcripción de información	<input checked="" type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de Documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al publico	<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de Informes	<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software	<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?	
<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades																
<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de personal	<input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos																
<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información																
<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos	<input type="checkbox"/> Transcripción de información																
<input checked="" type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de Documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al publico																
<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de Informes	<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software																
<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?																	

<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas? Prosof</p> <p><input type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input checked="" type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos, Manuales, formatos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial <input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Recibos de consignación</p> <p><input type="checkbox"/> CDATs</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5
	Rapidez / Precisión visual			X						
	Rapidez / Precisión auditiva			X						
	Coordinación motriz			X						
	Razonamiento numérico									X
	Razonamiento Simbólico				X					
	Trabajo de equipo									X
	Concentración									X
	Habilidades de digitación									X
	Capacidad analítica									X
	Planeación			X						
	Organización									X
	Liderazgo									X
	Iniciativa									X
	Creatividad				X					
Habilidades de conciliación				X						
Capacidad de redacción									X	
Auto control emocional	X									
Otros – ¿Cuáles?										
OBSERVACIONES:										
COMPETENCIAS BÁSICAS	1	2	3	4	5					
Comunicación verbal y escrito					X					
Memoria visual					X					
Memoria verbal					X					
Concentración					X					

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Diseñar estrategias de ventas para captar la atención de los clientes enfocado en ventas de alta rotación (producto estrella), ofertar inventario teniendo en cuenta la caracterización del mercado, realizar la ejecución de las estrategias de ventas y gestión permanente del mercado.	Incremento mensual en número de clientes de alta rotación. – administración de la oferta diaria según disponibilidad de inventario. – administración de los clientes según caracterización.	Total	Cientes nuevos =(Clientes finales- clientes iniciales)/clientes iniciales
Encargarse del portafolio de producto y servicios, planear la publicidad de la empresa física y administración de la página y comunicaciones web.	Página web actualizada según productos ofertados	Total	Cantidad de respuesta de clientes por mes en ventas en oficina.
Desarrollar estrategias de negocios de acuerdo a análisis de la competencia y promoción y sustentación con base en las necesidades y capacidades de los clientes.	Captación de nuevos negocios en clientes potenciales. – incremento de la demanda en cliente reales	Total	# de negocios nuevos por mes
Auditar la labor de ventas revisando el desempeño diario de compromisos (clientes vs cartera) y coordinar la programación de rutas vs entregas planeadas, verificar efectividad de la venta.	Control y evaluación del desempeño de vendedores. – Control efectivo de ventas vs costos operativos.- control frecuente de rutas.	Total	EF = Ingresos por mes/Costos por mes. Cumplimiento de la rutas= cantidad de entrega/tiempo empleado.
Hacer seguimiento a los cliente según los acuerdos comerciales y servicio al cliente.	Cientes satisfechos. – cartera controlada.	Total	Encuesta: percepción del servicio. Resultado de análisis de recaudo de cartera
Presentar informes de resultados acerca de las metas de ventas, recaudo de cartera vs comisiones a pagar.	Informe semanal, mensual, trimestral, semestral y anual de ventas. – análisis de efectividad de venta vs comisiones pagadas.	Total	Metas de ventas= (ventas realizadas/ventas proyectadas)
Administrar las compras de acuerdo a requisitos de la NTC 6001:2008, teniendo identificados las	Disponibilidad de materia prima para ejecución de	Total	Materia prima= (MP comprada/MP


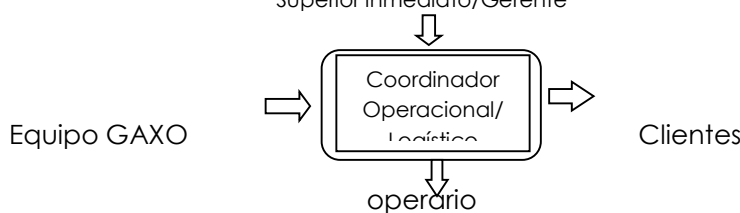
demandas de operaciones de llenado, proyecciones de ventas y disponibilidad de inventario; las necesidades temporales en equipos, accesorios y suministros. Control de calidad de compras, inventarios y proveedores.	operaciones en planta. – soluciones oportunas según las necesidades planeadas. – Registro de calificación de proveedores.		solicitada)
Elaborar la negociación de ventas de acuerdo a caracterización de clientes y políticas de venta y cartera.	Registro controlado de pactos con clientes.	Total	Nivel de cumplimiento de clientes según el acuerdo comercial
Elaborar plan de ventas y comunicar a planta de llenado. Programar en compañía con Coordinación de planta la entrega oportuna a clientes.	Registro de plan y programación de ventas.	Total	Entrega plan de ventas en el tiempo determinado
Ofertar los productos según rotación de inventarios e histórico de compra de clientes. Tomar los pedidos en la oficina y virtuales. Solicitar información necesaria de los clientes nuevos para crearlos en el sistema y tener soportes del contrato.	Incrementos de ventas por período en clientes reales. - Contratos comerciales controlados. – inventario de clientes actualizado.	apoyado	incremento de ventas= (ventas actuales por período - ventas históricas por período)
Gestionar la recolección de cilindros vacíos, verificando que el cliente no tenga en uso el cilindro y por consiguiente programar la recolección de los cilindros. Controlar y ejecutar la cartera de cilindros	Disponibilidad de cilindros vacíos para llenado. – control y cobro de cartera de cilindros	Total	Cilindros recogidos: (cilindros recogidos/ cilindros a recoger o cilindros solicitados) Cantidad de cilindros asignados por cliente por período. Cuota de alquiler cobrado en el mes.

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Controlar el proceso de Huila a través de los informes enviados por el coordinador operativo.	Análisis de informes para toma de decisiones.	Total	Comunicación oportuna de decisiones a tomar. Verificación de las decisiones tomadas
Presentar informes de resultados acerca de las metas de ventas, recaudo de cartera vs comisiones a pagar.	Informe semanal, mensual, trimestral, semestral y anual de ventas. – análisis de efectividad de venta vs	Total	Metas de ventas= (ventas realizadas/ventas proyectadas)

	comisiones pagadas.		
RESPONSABILIDADES			
Es responsable de la efectividad en las estrategias de ventas.			
Auditoría de operaciones del servicio de gas medicinal en Huila.			
Compras oportunas.			
Efectividad de la publicidad de la empresa.			
Control de las operaciones de ventas, distribución e inventarios.			
CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS			
Ejercerá su labor en la oficina de la empresa			

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba lida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____	FECHA DE APROBACIÓN _____	

Coordinador operativo/ logístico

	GAXO COLOMBIA S.A.S		Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA OPERATIVA		Código:
IDENTIFICACIÓN DE CARGO			
Nombre del cargo: Coordinador Operacional/ Logístico Cargo superior inmediato: Gerente Dependencia o área: Producción Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: uno		RED DE COMUNICACIONES: Superior inmediato/Gerente 	
OBJETIVO: Ordenar y garantizar la entrega del producto terminado en el momento oportuno, asegurarse de que la materia prima está disponible cuando sea necesario. Controlar el movimiento de inventario			
ALCANCE: Es responsable de que la operación de que la planta se realice eficientemente, de la recepción de la materia prima hasta el sellado del producto terminado.			
REQUISITOS: Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input checked="" type="checkbox"/> Profesional Universitario		CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.	
Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades
Conocimientos específicos OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de personal	<input checked="" type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos
ADMINISTRATIVOS <input checked="" type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario	<input type="checkbox"/> Clasificación de información
ATENCIÓN AL CLIENTE <input type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos	<input type="checkbox"/> Transcripción de información
		<input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos	<input type="checkbox"/> Contacto y atención al público
		<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes	<input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable
		<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?	

<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas? Software Prosof</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles? Planta, cilindros</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos, Manuales, formatos</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles?</p> <p><input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial</p> <p><input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Recibos de consignación</p> <p><input type="checkbox"/> CDATs</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5	
	Rapidez / Precisión visual										X
	Rapidez / Precisión auditiva										X
	Coordinación motriz										X
	Razonamiento numérico								X		
	Razonamiento Simbólico										X
	Trabajo de equipo										X
	Concentración										X
	Habilidades de digitación							X			
	Capacidad analítica								X		
	Planeación								X		
	Organización								X		
	Liderazgo								X		
	Iniciativa								X		
	Creatividad							X			
Habilidades de conciliación							X				
Capacidad de redacción								X			
Auto control emocional								X			
Otros – ¿Cuáles?											
COMPETENCIAS Y HABILIDADES: Asigne una calificación a las siguientes competencias y habilidades del empleado, de acuerdo con la prioridad para el desempeño óptimo en el cargo, donde 1 es el valor mínimo (no se requiere) y 5 es el valor máximo (fundamental).					OBSERVACIONES:						
COMPETENCIAS BÁSICAS	1	2	3	4	5						
Comunicación verbal y escrito					X						
Memoria visual				X							
Memoria verbal				X							
Concentración					X						

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar la recepción de los cilindros vacíos, verificando su estado y luego almacenándolos de acuerdo al tipo de gas.	Cilindros vacíos disponibles	Total	No de cilindros vacíos disponibles
Programar el llenado estableciendo la demanda para conocer y solicitar la materia prima e inventario necesario. Establecer fecha y hora de llenado y entrega de producto terminado.	Programación de llenado	Total	Tiempo en tener lista la programación.
Con apoyo del operario realizar el llenado de los cilindros realizando los pasos del protocolo.	Cilindros llenos	Apoyado	No de cilindros llenados
Realizar control de calidad del producto terminado por medio de prueba aleatoria para verificar la presión de estos.	Producto de calidad	Apoyada	No de productos defectuosos por mes
Realizar el sellado de las válvulas con termo encogibles, el etiquetado correspondiente, clasificarlos según el propietario y almacenarlos en su lugar respectivo. Al momento de ser almacenados se les da salida con el formato de salida.	Producto terminado	Apoyada	No de productos terminados
Identificar y seleccionar el inventario que requiere mantenimiento, por consiguiente gestionar suministros para mantenimiento y de ser posible realizar el mantenimiento con el personal de la empresa, de lo contrario contactar al personal idóneo	Productos reparados	Total	No de productos reparados por mes
Consultar en el sistema las existencias de inventario en la bodega e identificar la cantidad de stock en bodega disponible.	Inventario disponible identificado	Total	Inventario disponible= (inventario disponible/inventario solicitado)

Debe realizar un registro de entrega y salida de los cilindros diarios, recibir las asignaciones comprobarlas con las ventas, recibir las remisiones e ingresarlas al sistema. Ingresar al sistema las salidas por devolución del cilindro al cliente.	Movimiento de cilindros controlado.	Total	No de cilindros asignados por mes
--	-------------------------------------	-------	-----------------------------------

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar informe de movimiento de cilindros mensual, especificando la cantidad de: cilindros asignados, cilindros recogidos, cilindros defectuosos y/o rechazados y un informe de inventarios costeados.	Informe de movimiento de cilindros	Total	Puntualidad en la entrega de los informes
Realizar informe de la eficiencia de la planta	Informe de eficiencia de la planta	Total	Puntualidad en la entrega de los informes

RESPONSABILIDADES

Controlar el movimiento de inventario y cilindros, teniendo en cuenta la existencia disponible para llenado y ventas.

Tener producto terminado oportunamente disponible para su comercialización.


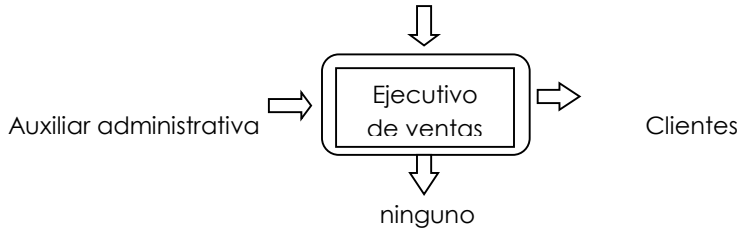
Programar con antelación el llenado de los cilindros y el mantenimiento de la planta.

CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Tendrá oficina en la empresa y realizará el manejo de la planta, es necesario el uso de los elementos de protección personal.

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba Irida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____		FECHA DE APROBACIÓN _____

Ejecutivo de ventas

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA COMERCIAL	Código:
IDENTIFICACIÓN DE CARGO		
Nombre del cargo: Ejecutivo de ventas Cargo superior inmediato: Coordinador Comercial Dependencia o área: Comercial Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: ninguno		RED DE COMUNICACIONES: superior inmediato/Coordinador comercial 
OBJETIVO: Sustener y obtener nuevos clientes, y realizar el recaudo de cartera efectivamente		
ALCANCE: Gestionar el recaudo de carta, incrementar las ventas y fidelización de clientes.		CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.
REQUISITOS: Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Profesional Universitario Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5 Conocimientos específicos OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVOS <input type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/> ATENCIÓN AL CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos <input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades
		<input type="checkbox"/> Supervisión de personal <input checked="" type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos
		<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información
		<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos <input type="checkbox"/> Transcripción de información
		<input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos <input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público
		<input type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes <input type="checkbox"/> Elaboración de documentos software contable
		<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?

<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles? moto</p> <p><input type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos, Manuales, formatos.</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles?</p> <p><input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial <input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Recibos de consignación <input type="checkbox"/> CDATs <input checked="" type="checkbox"/> Remisiones, facturas.</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5	
	Rapidez / Precisión visual										X
	Rapidez / Precisión auditiva										X
	Coordinación motriz										X
	Razonamiento numérico										X
	Razonamiento Simbólico										X
	Trabajo de equipo										X
	Concentración										X
	Habilidades de digitación	X									
	Capacidad analítica	X									
	Planeación								X		
	Organización								X		
	Liderazgo								X		
	Iniciativa										X
Creatividad	X										
Habilidades de conciliación										X	
Capacidad de redacción	X										
Auto control emocional										X	
Otros – ¿Cuáles?											
OBSERVACIONES:											
COMPETENCIAS BÁSICAS											
	1	2	3	4	5						
Comunicación verbal y escrito										X	
Memoria visual										X	
Memoria verbal										X	
Concentración										X	

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Identificar el mercado objetivo y evaluar según criterio de selección, frecuencia de compra y desempeño de cartera. Realizar un acercamiento previo, contactar al cliente y agendar visita.	Agenda de ventas por día.	Total	No de ventas por día.
Tomar las solicitudes y anotarlas en programa de ventas para agendar, de acuerdo a esto elaborar el programa de distribución y entregarla al coordinador comercial.	Programa de distribución	Total	
Tomar los pedidos en la oficina, solicitar información necesaria a los clientes nuevos para reportarlos a coordinación de ventas.	Incremento de clientes nuevos	Apoyado	No de cliente nuevos por semana
Indicarle al auxiliar comercial la ruta o programación de entrega y verificación de que se realice la entrega correcta del pedido.	Ruta asignada	Total	Eficacia = cantidad de productos entrega /cantidad productos programados.
Realizar el recaudo de cartera por medio de llamadas y visitas a clientes morosos, teniendo como prioridad los clientes con fechas de vencimiento más antiguas, es necesario la programación de la ruta de visitas.	Recaudo de cartera	Total	Cartera: (cartera recogida/cartera programada para recoger)
Revisar la recolección de cilindros vacíos, verificando que el cliente no tenga en uso el cilindro y por consiguiente reportar la recolección de los cilindros a coordinación comercial.	Reporte de cilindros vacíos por recoger.	Total	Cilindros recogidos: (cilindros recogidos/ cilindros a recoger o cilindros solicitados)
Realizar labor de mercadeo, promoción y venta para clientes de alta rotación. Gestión con empresas reales y potenciales y visitar a los clientes potenciales	Nuevos clientes de alta rotación.	Total	No de clientes nuevos por mes
Asesorar a los clientes en requisiciones y solución de problemas técnicos.	Servicio post ventas efectivo	Apoyado	Percepción de clientes


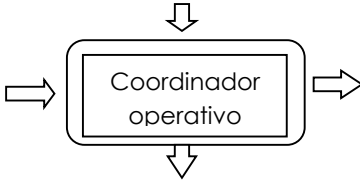
Apoyar la labor de compras en el traslado de materias primas desde el proveedor.	Disponibilidad de Materia prima para operar la planta.	Apoyado	Nivel de cumplimiento de labor.
--	--	---------	---------------------------------

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Informe de ventas vs recaudo de cartera por mes	Cantidad de ventas y recaudos para presupuestar comisiones.	Total	Eficacia: Ventas logradas/metras de ventas
Verificar buen estado de vehículos de transporte de la empresa, realizar reporte oportuno de mantenimiento.	Vehículos bien mantenidos y disponibles para operar.	Apoyado	Análisis de ficha técnica de vehículos.

<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Recuperación oportuna y efectiva de la cartera morosa.</p> <p>Programación de las ventas, recaudo de cartera y temporalidad de asignación de cilindros a clientes.</p> <p>Cumplimiento de metas de ventas para clientes nuevos.</p>
<p>CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS</p> <p>Laborara en oficina y se desplazara en moto para realizar las visitas a los clientes.</p> <p>Manipulación de termos y cilindros.</p>

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba lida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____		FECHA DE APROBACIÓN _____

Coordinador operativo

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA OPERATIVA	Código:
IDENTIFICACIÓN DE CARGO		
Nombre del cargo: Coordinador operativo. Cargo superior inmediato: Gerente Dependencia o área: operativa Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: ninguno		RED DE COMUNICACIONES: Superior inmediato/Gerente  Equipo GAXO Pacientes Auxiliar operativo
OBJETIVO: Coordinar la distribución de los equipos medicinales verificando que se realice oportunamente, velar por el cuidado de estos y ser el contacto con Confamiliar.		
ALCANCE: Coordinar las labores de Huila para que no se interrumpa la fluidez de operación en el tiempo determinado y la realización de las gestiones necesarias.		
REQUISITOS: Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input checked="" type="checkbox"/> Profesional Universitario		CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.
Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos <input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades
Conocimientos específicos OPERACIONALES <input type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión de personal <input checked="" type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos
ADMINISTRATIVOS <input checked="" type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información
ATENCIÓN AL CLIENTE <input type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos <input type="checkbox"/> Transcripción de información
		<input checked="" type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos <input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público
		<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes <input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable
		<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?


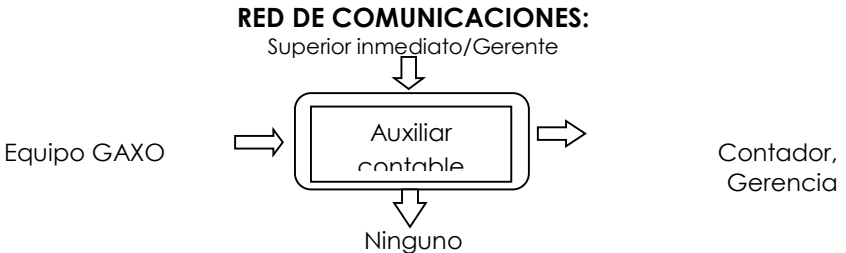
<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input checked="" type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> Celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos , Manuales, formatos</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles?</p> <p><input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial <input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Recibos de consignación <input type="checkbox"/> CDATs <input checked="" type="checkbox"/> Formatos</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5					
	Rapidez / Precisión visual										X				
	Rapidez / Precisión auditiva										X				
	Coordinación motriz							X							
	Razonamiento numérico								X						
	Razonamiento Simbólico								X						
	Trabajo de equipo										X				
	Concentración								X						
	Habilidades de digitación							X							
	Capacidad analítica										X				
	Planeación										X				
	Organización										X				
	Liderazgo										X				
	Iniciativa										X				
Creatividad							X								
Habilidades de conciliación										X					
Capacidad de redacción										X					
COMPETENCIAS Y HABILIDADES:					Auto control emocional								X		
Asigne una calificación a las siguientes competencias y habilidades del empleado, de acuerdo con la prioridad para el desempeño óptimo en el cargo, donde 1 es el valor mínimo (no se requiere) y 5 es el valor máximo (fundamental).					Otros – ¿Cuáles?										
COMPETENCIAS BÁSICAS					1	2	3	4	5	OBSERVACIONES:					
Comunicación verbal y escrito															
Memoria visual								X							
Memoria verbal														X	
Concentración														X	

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Coordinar la distribución y entrega de los equipos medicinales, Verificar la existencia de inventario y programar ruta de entrega.	Programa de distribución de acuerdo a pedido e inventario.	Total	Tiempo de entrega = tiempo de entrega real /tiempo de entrega acordado
Revisar la documentación soporte de los equipos asignados confrontándola con las requisiciones de la EPS.	Cumplimiento de los documentos soportes.		
Programar recolección de equipos medicinales.	Equipo medicinales recogidos.	Total	Tiempo de recolección = Tiempo de recolección real /Tiempo de rotación del producto
Coordinar la labor de mantenimiento de los equipos medicinales	Mantenimiento preventivo y correctivo elaborado.		No de equipo con mantenimiento realizado.
Analiza información y coordina la labor de informe a presentar solicitadas por el gerente oportunamente.	Informes oportunos	Total	Cumplimiento en la entrega de informes
Identificar y verificar la necesidad de nuevos equipos médicos y realizar una orden de compra con las especificaciones del producto. Verificar que los productos pedidos sean igual a productos llegados.	Productos medicinales disponibles para su distribución.	Total	Calidad= productos recibidos/productos solicitados
Gestión de documentación de la historia de los pacientes y coordinar la preservación de archivos.	Archivo completo de los documentos de todos los pacientes	Total	
Mantener en comunicación permanente con Confamiliar y realizar las gestiones necesarias.	Respuesta oportunas ante solicitudes de la EPS	total	

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar informe mensual de productos comprados.	Previsión de los productos necesitados por mes	Total	Cantidad de producto comprados Vs cantidad de productos solicitados
Realizar los informes que solicita Confamiliar con copia a Pereira, incluido las certificaciones.	Cumplimiento con los informes solicitados por la EPS	Apoyado	
Elaboración de información requerida para los RIPS.	Cumplimiento con los informes solicitados por la EPS	Apoyado	
Informe de movimiento de equipos. (concentradores- cilindros-reguladores-carros portátiles)	Control de movimiento de los equipos medicinales	Apoyado	Cantidad de equipos medicinales asignados vs cantidad de pacientes.
RESPONSABILIDADES Responde por relaciones mutuamente beneficiosas con Confamiliar. Servicio efectivo a pacientes oxígeno requirentes. Cumplimiento del contrato por ambas partes. Solución de novedades ante Confamiliar.			
CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS			

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba Iida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____		FECHA DE APROBACIÓN _____

Auxiliar contable

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA ADMINISTRATIVO/FINANCIERO	Código:
IDENTIFICACIÓN DE CARGO		
Nombre del cargo: Auxiliar contable Cargo superior inmediato: Gerente Dependencia o área: Contabilidad Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: ninguno		RED DE COMUNICACIONES: Superior inmediato/Gerente 
OBJETIVO: Realizar el manejo adecuado de la información contable de la empresa, suministrando esta información para su posterior análisis.		
ALCANCE: Desde la recepción de los documentos contables hasta su registro, archivo y la realización de pagos. Manejo y toma de decisiones con respecto al presupuesto.		
REQUISITOS: <u>Formación</u> <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Profesional Universitario <u>Experiencia (años)</u> <input type="checkbox"/> <1 <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5 <u>Conocimientos específicos</u> OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRATIVOS <input checked="" type="checkbox"/> CONTABLES <input checked="" type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/> ATENCIÓN AL CLIENTE <input type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/>		CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.
		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos <input type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades <input type="checkbox"/> Supervisión de personal <input checked="" type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos <input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos <input checked="" type="checkbox"/> Transcripción de información <input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de Documentos <input type="checkbox"/> Contacto y atención al público <input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de Informes <input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable <input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?

<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas? Software contable</p> <p><input type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input checked="" type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> Celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos, Manuales, formatos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles? Cheques</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Dinero <input checked="" type="checkbox"/> Recibos de consignación</p> <p><input type="checkbox"/> CDATs</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5
	Rapidez / Precisión visual				X					
	Rapidez / Precisión auditiva		X							
	Coordinación motriz			X						
	Razonamiento numérico					X				
	Razonamiento Simbólico					X				
	Trabajo de equipo					X				
	Concentración					X				
	Habilidades de digitación					X				
	Capacidad analítica				X					
	Planeación				X					
	Organización				X					
	Liderazgo		X							
	Iniciativa		X							
	Creatividad		X							
Habilidades de conciliación			X							
Capacidad de redacción				X						
Auto control emocional				X						
Otros – ¿Cuáles?										
OBSERVACIONES:										
COMPETENCIAS BÁSICAS										
	1	2	3	4	5					
Comunicación verbal y escrito			X							
Memoria visual			X							
Memoria verbal				X						
Concentración					X					

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar la facturación correspondiente, recibos de caja y pagos a proveedores. Para las compras llenar formato de autorización de compra, solicitar autorización y facturación de compra	Facturación oportuna. – Compras varias oportunamente	TOTAL	
Verificar cartera vencida, confirmar pagos y verificarlos contra facturas, actualizar los estados de cuenta, diligenciar cartera vencida a abogada para cobro jurídico.	Cartera vencida actualizada.	Total	
Realizar presupuesto mensual de la empresa realizando los ajustes necesarios. El presupuesto será revisado por el gerente para recomendaciones y ajustes y de acuerdo a esto se realizan los pagos aprobados, ya sea por transferencia bancaria o efectivo.	Presupuesto y pagos realizados.	Total	Cumplimiento de pagos.
Revisar las facturas y recibos de caja, realizar comprobantes de egresos, causar las facturas, revisar anticipos, verificar y digitar caja menor	Registro contable	Total	
Clasificar documento contable, tales como comprobantes de egreso, cuadro de caja, notas contables, factura, recibos de caja, obligaciones tributarias, contratos, conciliaciones bancarias, entre otros y archivar según su tipo y mes.	Documentación archivada adecuadamente	Total	
Identificar las necesidades básicas de la empresa, solicitar cotizaciones y solicitar al proveedor el artículo necesario.	Necesidades de artículos suplidas	Total	

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar los pagos de nómina quincenal, así como lo pagos de salud y ARL	Pagos realizados	Total	Cumplimiento en los pagos correspondientes.

Realizar informe de cartera mensual.	Cartera actualizada y monitoreada.	Total	
--------------------------------------	------------------------------------	-------	--

OCASIONALES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Realizar contratación de nuevos empleados, diligenciando la salud y el ARL.		Total	

<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Realizar un buen manejo y registro de los documentos contables.</p> <p>Elaborar el presupuesto mensual de la empresa.</p>
<p>CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS</p> <p>El puesto de trabajo será correspondiente a una oficina en la empresa.</p>

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba lida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____ FECHA DE APROBACIÓN _____		

Auxiliar operativo Huila

	GAXO COLOMBIA S.A.S	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA OPERATIVA	Código:
IDENTIFICACIÓN DE CARGO		
Nombre del cargo: Auxiliar operativo Huila Cargo superior inmediato: Coordinador operativo Dependencia o área: Operativo Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: ninguno		RED DE COMUNICACIONES: Superior inmediato/Coordinador operativo 
OBJETIVO: Realizar las entregas de los equipos medicinales a los pacientes oportunamente y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.		
ALCANCE: Capacitar a los pacientes y acudiente en las entregas de los equipos medicinales y en el momento de la recolección revisar los equipos para mantenimiento.		
REQUISITOS: Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Profesional Universitario		CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.
Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos <input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades
Conocimientos específicos OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Supervisión de personal <input checked="" type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos
ADMINISTRATIVOS <input type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información
ATENCIÓN AL CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos <input checked="" type="checkbox"/> Transcripción de información
		<input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos <input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público
		<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes <input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable
		<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?

<p>CARACTERÍSTICAS: Marque con X las actividades que se desarrollan en el cargo implican el manejo de:</p> <p><input type="checkbox"/> Software – ¿Qué programas?</p> <p><input type="checkbox"/> Equipos – ¿Cuáles? Equipos medicinales</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Computador <input type="checkbox"/> Máquina de escribir <input checked="" type="checkbox"/> Calculadora <input checked="" type="checkbox"/> Impresora</p> <p><input type="checkbox"/> Protectografo <input type="checkbox"/> Audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> celular</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Materiales /elementos – ¿Cuáles? Herramientas de oficina, reglamentos, Manuales, formatos</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos / valores – ¿Cuáles?</p> <p><input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Información confidencial</p> <p><input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Recibos de consignación</p> <p><input type="checkbox"/> CDATs <input checked="" type="checkbox"/> Formatos</p>	COMPETENCIAS Y HABILIDADES					1	2	3	4	5
	Rapidez / Precisión visual									X
	Rapidez / Precisión auditiva									X
	Coordinación motriz									X
	Razonamiento numérico							X		
	Razonamiento Simbólico							X		
	Trabajo de equipo									X
	Concentración									X
	Habilidades de digitación							X		
	Capacidad analítica							X		
	Planeación								X	
	Organización								X	
	Liderazgo							X		
	Iniciativa							X		
	Creatividad						X			
Habilidades de conciliación								X		
Capacidad de redacción							X			
Auto control emocional								X		
Otros – ¿Cuáles?										
COMPETENCIAS Y HABILIDADES: Asigne una calificación a las siguientes competencias y habilidades del empleado, de acuerdo con la prioridad para el desempeño óptimo en el cargo, donde 1 es el valor mínimo (no se requiere) y 5 es el valor máximo (fundamental).					OBSERVACIONES:					
COMPETENCIAS BÁSICAS	1	2	3	4	5					
Comunicación verbal y escrito			X							
Memoria visual			X							
Memoria verbal			X							
Concentración				X						

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Recibir y revisar los pedidos de la EPS (Formula médica). Gestionar las autorizaciones por correo electrónico o sistema de la EPS.	Formula médica y autorizaciones diligenciadas.	Total	
Preparar la documentación e información soporte y verificar existencia de producto para la asignación de equipos según pedido de la EPS	Documentación de los pacientes lista para asignación de equipos médicos.		
Realizar presupuesto de viaje en el formato de anticipos, y entregarlos al Coordinador operativo para revisiones antes de ser enviado a la sede principal para autorización.	Recursos autorizados para la entrega de equipos medicinales.	Total	
Realizar la entrega y capacitación al paciente y acudiente de los equipos medicinales, realizar las recomendaciones necesarias y llenar la documentación soporte con firma y huella del paciente y acudiente.	Equipos médicos asignados.	Total	Tiempo de entrega = tiempo de entrega real /tiempo de entrega acordado
Mantener comunicación con los paciente para conocer el manejo que se le está dando al equipo y si hay que sustituirselo o se puede retirar	Satisfacción de los pacientes.	Total	Percepción de los pacientes del servicio
En apoyo con el coordinador realizar el programa de recolección de equipos, no olvidar diligenciar documentación de recolección.	Recolección de equipos medicinales	Total	Tiempo de recolección = Tiempo de recolección real /Tiempo de rotación del producto
Almacenar los equipos recogidos en bodega, verificar el estado de estos y si está fallando pasarlos a mantenimiento.	Equipos médicos defectuosos detectados	Total	No de equipos defectuosos por mes
Realizar mantenimiento preventivo revisando los equipos de la bodega y mantenimiento correctivo verificando los equipos que presentan fallas, diligenciando la ficha técnica.	Equipos médicos reparados	Total	No de quipos reparados por mes
Realizar la actualización de la base de datos de los pacientes, diario o máximo semanal según	Base de datos actualizada.	Total	


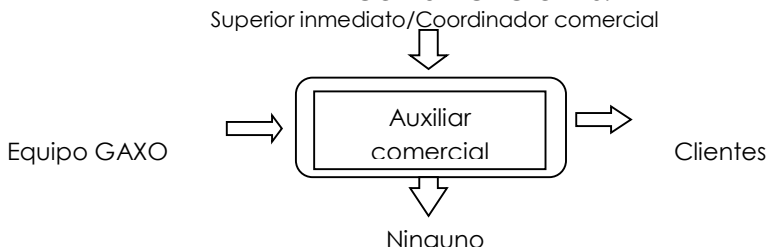
asignaciones y recolección de equipos.			
Elaborar facturación de cada paciente y radicarlas semanalmente.	Facturación lista	Apoyado	
Archivar los documentos soporte y administrar la historia clínica de los pacientes y Elaboración de informes.		Apoyado	

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Informe de los suministros necesarios para mantenimiento. (mensual)			
Presentar informes de pacientes y gastos al coordinador para su respectivo visto bueno. (semanal)			

RESPONSABILIDADES
CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba Lida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____	FECHA DE APROBACIÓN _____	

Auxiliar comercial

	GAXO COLOMBIA S.A.S		Página:														
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS		Código:														
AREA COMERCIAL																	
<p>Nombre del cargo: Auxiliar comercial Cargo superior inmediato: Coordinador comercial Dependencia o área: Comercial Número de cargos en igual posición: 5 Personal a Cargo: ninguno</p>		<p style="text-align: center;">RED DE COMUNICACIONES: Superior inmediato/Coordinador comercial </p>															
<p>OBJETIVO: Calidad en el servicio de distribución y entrega en el tiempo oportuno. Realizar ventas a clientes nuevos</p>																	
<p>ALCANCE: Aprovechar la oportunidades de relación con los clientes para obtener nuevas ventas</p>																	
<p>REQUISITOS:</p> <p>Formación <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Profesional Universitario</p> <p>Experiencia (años) <input type="checkbox"/> <1 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> <5</p> <p>Conocimientos específicos OPERACIONALES <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO OFFICE <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVOS <input type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> FINANCIEROS <input type="checkbox"/> ATENCIÓN AL CLIENTE <input checked="" type="checkbox"/> NORMATIVIDAD <input type="checkbox"/></p>		<p>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO: Las actividades que se desarrollan en el cargo implican. Marque con X.</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Supervisión de personal</td> <td><input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos</td> <td><input type="checkbox"/> Transcripción de información</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes</td> <td><input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades	<input type="checkbox"/> Supervisión de personal	<input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos	<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos	<input type="checkbox"/> Transcripción de información	<input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público	<input type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes	<input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable	<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?	
<input type="checkbox"/> Diseño y/o evaluación de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Organización y/o programación de actividades																
<input type="checkbox"/> Supervisión de personal	<input type="checkbox"/> Archivo de información y/o documentos																
<input type="checkbox"/> Trabajo interdisciplinario	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de información																
<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en y/o con grupos	<input type="checkbox"/> Transcripción de información																
<input type="checkbox"/> Lectura y /o interpretación de documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Contacto y atención al público																
<input type="checkbox"/> Elaboración y/o presentación de informes	<input type="checkbox"/> Elaboración de documentos en software contable																
<input type="checkbox"/> Otros – ¿Cuáles?																	

FUNCIONES			
PERMANENTES	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Al inicio o final de la jornada laboral revisar los niveles de fluidos de la camioneta tales como: el agua, el aceite y el combustible; así como también los frenos, entre otros.			
Realizar la entrega de los pedidos en el tiempo determinado y si el cliente posee cilindro vacío recogerlo o sino programar próxima visita.			
En el momento de la entrega hacer firmar y entregar al cliente la copia de la remisión-asignación y factura, así como también hacer firmar el formato de visitas. Hacerse responsable de los documentos y formatos de la empresa.			
Llevar los cilindros vacíos al proveedor para realizar la compra de la materia prima, luego, traerlos a la empresa con la documentación enviada por este.			
Si es posible realizar venta a nuevos clientes.			

PERIÓDICAS	RESULTADOS	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	CRITERIO DE MEDIDA- INDICADORES
Revisiones periódicas de la camioneta, llevando un control de mantenimiento			

RESPONSABILIDADES
Equipos a su cargo o compartidos en oficina. Orden del puesto de trabajo y relaciones cordiales de los mismos.

CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

ELABORÓ: Maritza Ocampo Morales	REVISÓ: Melba Lida Mejía Ramírez	APROBÓ: Wilson Mario García Sáenz
CARGO: Practicante ingeniería industrial	CARGO: Asesora organizacional	CARGO: Gerente
FECHA DE EMISIÓN _____	FECHA DE APROBACIÓN _____	

Anexo 2. Norma interna para gases

NORMA INTERNA / ESTANDAR OPERACIONAL
Versión 01 – Noviembre de 2014
CILINDROS DE GASES PARA USO INDUSTRIAL Y MEDICINAL



GESTIÓN INTEGRAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

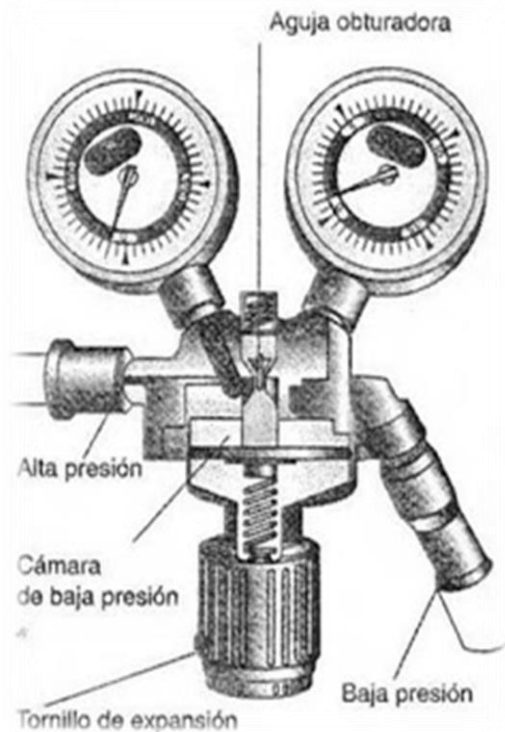
NORMA INTERNA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
CILINDROS DE GAS PARA USO INDUSTRIAL Y MEDICINAL

Todos los derechos reservados

Este documento no podrá ser impreso ni publicado sin la previa autorización de sus editores

Este documento deberá ser de conocimiento general de los funcionarios de

GAXO COLOMBIA S.A.S además de ser revisado para su actualización cada 5 años



INTRODUCCIÓN:

GAXO COLOMBIA S.A.S, preocupada por vigilar la salud y bienestar del personal y siguiendo los parámetros oficiales; documenta con esta directiva la gestión de seguridad industrial para regular todas sus prácticas en la búsqueda de minimizar al máximo los riesgos adjuntos al proceso de inyección de cilindros con gases comprimidos, el almacenamiento y transporte de los mismos.

OBJETIVO:

Establecer estándares operacionales que logren reducir las probabilidades de accidentes, al publicar la información detallada de los procedimientos y actitudes que deben tomar los manipuladores de cilindros frente a cada uno de los riesgos ligados a las propiedades intrínsecas de los elementos químicos usados al igual que cada una de las mezclas generadas. Sin desconocer los riesgos físicos ligados a las variables temperatura, presión, flujo y golpes mecánicos.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Esta norma aplica como guía para reducción de riesgos en la manipulación, almacenamiento y transporte de cilindros que contengan gases comprimidos.

Aplicable en todas las instalaciones de gases industriales y medicinales del pacífico.

REQUISITOS LEGALES

Dar cumplimiento al Artículo 21 del Decreto N°40 Ministerio De Trabajo y Prevención de Riesgos) Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales que obliga a informar a los trabajadores respecto a los riesgos ligados a la manipulación de cilindros de gases industriales, medidas preventivas y métodos de trabajo correctos.

REFERENCIAS

- NCH 1377 “Cilindros de Gas para Uso Industrial - Identificación del Contenido”.
- NCH 1466 - “Prevención de Riesgos en los Trabajos de Corte y Soldadura con Gas. - Aspectos Generales”.
- Hojas de seguridad sobres gases PRAXAIR INC.
- Ley 19.587 y su Decreto Reglamentario 351/79.
- Decreto 911/96
- Neo 5 Norma estándar operacional.
- Departamento de salud y servicio para personas mayores de new jersey
- Hoja informativa sobre sustancias peligrosas.

Nota: Tener en cuenta que esta norma establece parámetros mínimos de control interno de seguridad, por lo cual no se deberá obviar cualquier otra norma regional o nacional que amplíe las posibilidades de minimizar los riesgos.

PASOS A SEGUIR PARA UN PLAN DE GESTION INTEGRAL DE SEGURIDAD

Identificar

- Los planes de accion necesarios para evitar, reducir o eliminar incidentes derivados de la manipulacion de cilindros de gases comprimidos.

Establecer estandares

- Designar personal responsable y competente para efectuar inspeccion y revision de los procesos que incluyan gases.
- establecer requisitos que deben cumplir los cilindros de gas comprimido.

Medir

- Verificar y registrar mediante inspección las condiciones de los cilindros de gas comprimido, de acuerdo con los estandares establecidos.

Evaluar

- Las desviaciones detectadas o producidas y sus causas basicas (Cilindros con cortes, hendiduras, abolladuras, exceso de corrosión, etc)

Corregir

- las deficiencias encontradas mediante reparacion o cambio de piezas que no cumplan los requisitos

CONCEPTOS NECESARIOS:

GASES

Los filósofos griegos, Demócrito y Epicuro, consideraban que la materia es divisible en la experiencia diaria, pero, en un cierto término, consta de partículas indivisibles que podemos provisionalmente llamar átomos (de la palabra griega átomo, indivisible). El físico inglés J. Dalton (1766-1844) establece la Teoría atómica de la materia en la que se considera que todo tipo de materia, sea sólido, líquido o gas, está constituida por partículas, que en principio se llamaron átomos. En un **sólido**, estas "partículas" ocupan posiciones determinadas en una red, alrededor de las cuales vibran cada vez más intensamente a medida que aumentamos la temperatura. Las fuerzas atractivas entre las partículas del sólido son muy intensas. En un **líquido**, estas "partículas" se mueven deslizándose unas cerca de otras y manteniéndose unidas por débiles fuerzas atractivas entre ellas. En el caso de un **gas**, estas "partículas" se mueven a grandes velocidades y las fuerzas atractivas entre ellas podemos considerarlas como inexistentes. Se mueven al azar ocupando todo el volumen del recipiente.

I. GASES ALMACENADOS EN CILINDROS

Gases comprimidos a alta presión: Existen tres grupos principales de gases comprimidos almacenados en cilindros: líquidos, no líquidos y gases disueltos. En cada caso, la presión del gas en el cilindro se da comúnmente en unidades de kilo Pascales (kPa) o libras por pulgada cuadrada manométrica (psi).

Presión de manómetro = Presión total del gas dentro del cilindro menos presión atmosférica.

La presión atmosférica es normalmente de cerca de 101.4 kPa (14.7 psi). Nótese que el cilindro de gas comprimido con una lectura de manómetro de presión de 0 kPa o 0 psig no está realmente vacío. Todavía contiene gas a presión atmosférica.

Gases Líquidos

Los gases líquidos son gases que pueden convertirse en líquidos a temperaturas normales cuando están dentro de cilindros a presión. Existe dentro del cilindro un balance de vapor- líquido. Inicialmente el cilindro está casi lleno de líquido, y el

gas llena el espacio arriba del líquido. Conforme el gas se saca del cilindro, suficiente líquido se evapora para remplazarlo, manteniendo la presión del cilindro constante. Son ejemplos de gases líquidos: Amoníaco anhidro, cloro, propano, óxido nitroso y dióxido de carbono.

Gases No-Líquidos

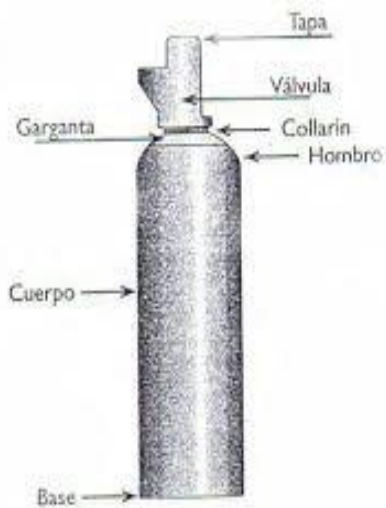
Los gases no líquidos se conocen también como gases permanentes, presurizados o comprimidos. Estos gases no se vuelven líquidos cuando están comprimidos a temperaturas normales, incluso a muy altas presiones. Ejemplos comunes de estos son el oxígeno, nitrógeno, helio y argón.

Gases Disueltos

El acetileno es el único gas disuelto común. El acetileno es químicamente muy inestable. Incluso a presión atmosférica el gas acetileno puede explotar. Sin embargo, el acetileno se almacena rutinariamente y se utiliza de manera segura en cilindros a altas presiones (hasta 250 psig a 21°C).

Esto es posible porque los cilindros de acetileno están completamente empacados con rellenos porosos e inertes. El relleno está saturado con acetona u otro solvente conveniente. Cuando el gas acetileno se agrega al cilindro, el gas se disuelve en la acetona. El acetileno en solución es estable.

PARTES DE UN CILINDRO



Tapa: Destinada a la protección de la válvula.

Válvula: Dispositivo usado para regular el ingreso o salida de producto y consta de un empaque de seguridad para liberar presión en caso de aumento de la misma por exceso de producto o aumento de temperatura.

Collarín: Peste enroscada que permite la fijación de la tapa.

Garganta: parte más gruesa del cilindro, donde debe ir escrito o estampado los números de identificación del cilindro.

Hombro y cuerpo: Constituyen la parte más delgada de la pared.

Base: Punto de apoyo del cilindro.

II. RIESGOS INERENTES A LA MANIPULACIÓN DE CILINDROS

Los cilindros al ser manipulados por personal capacitado y siguiendo los protocolos de manera adecuada son tan seguros como manipular sustancias a condiciones ambientales.

Aumento de la presión por temperatura

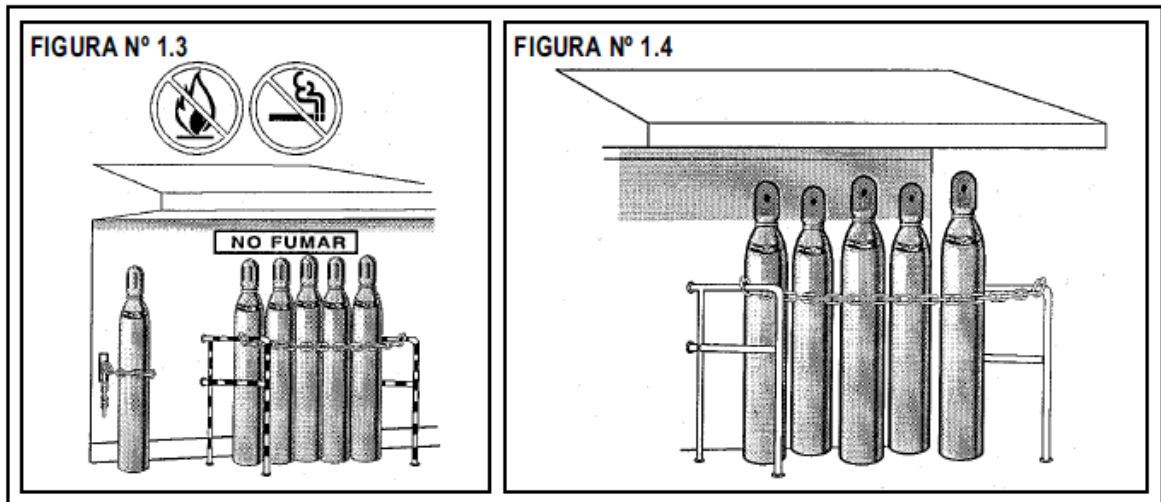
Todos los gases se expanden con el aumento de la temperatura causando por ende un aumento de la presión interna de los cilindros que los contenga convirtiendo a este en un proyectil al dejar salir el gas a una elevada presión.

Riesgo de asfixia

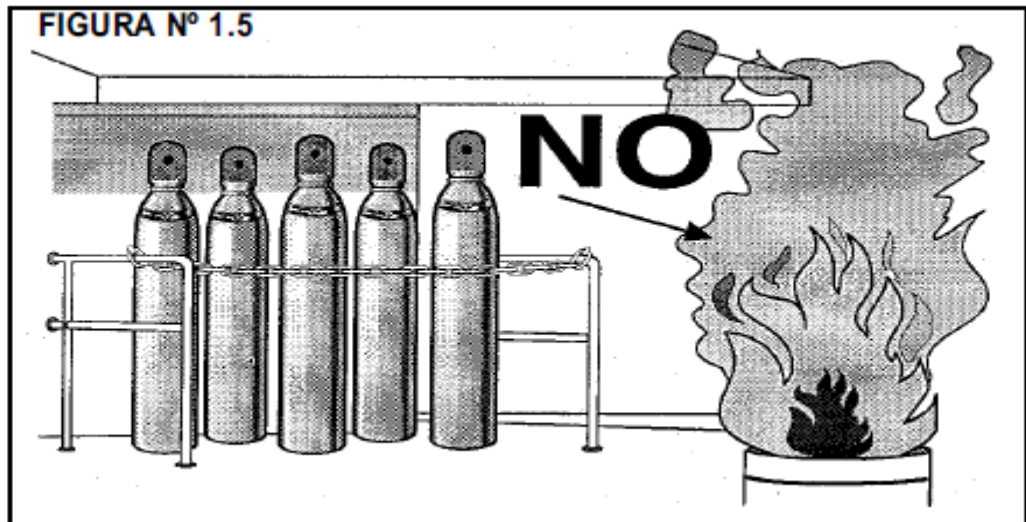
Este es otro de los riesgos que se corre al manipular cilindros contenedores de gases comprimidos, ya que muchos de los gases suelen ser más pesados que el aire y al presentarse fugas desplazan el aire hacia arriba, en ocasiones no se detectan estas fugas a tiempo causando dificultades respiratorias a las personas que se encuentren en los alrededores por lo anterior se recomienda trabajar en zonas abiertas o con buena circulación de aire.

1. ALMACENAMIENTO DE GASES DE USO INDUSTRIAL.

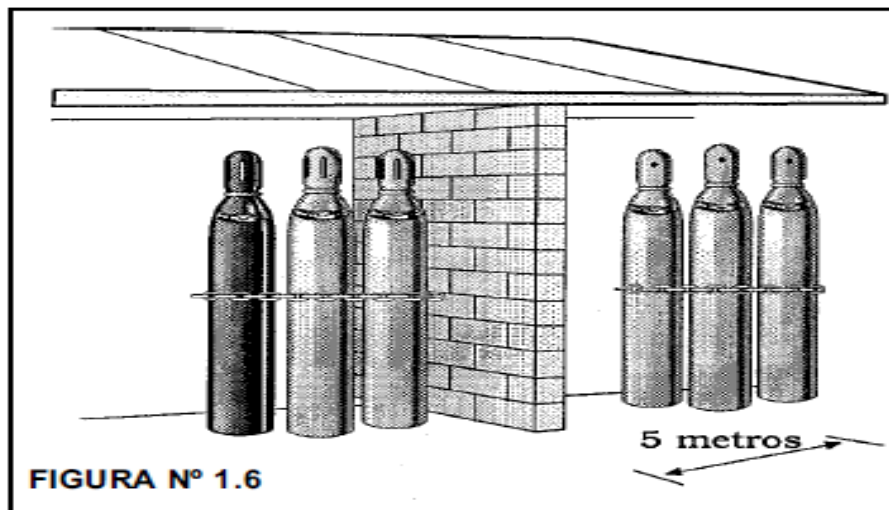
- Los cilindros deben ser almacenados en lugares frescos, sin humedad y con buena ventilación.
- Se debe verificar constantemente el estado de las válvulas para evitar cualquier tipo de escape.



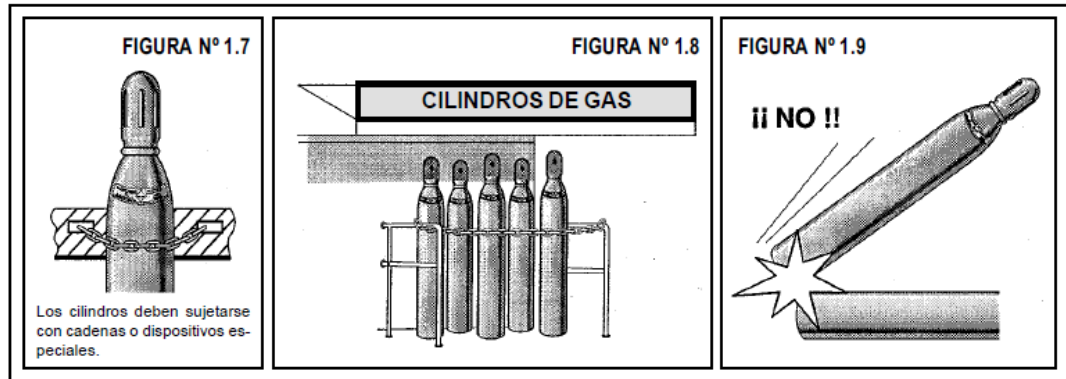
- Cerca de la zona de almacenamiento de los cilindros no debe haber ninguna fuente de energía que aumente la temperatura de los cilindros por encima de 50°C ya que esto generará riesgo por aumento de presión.
- Los cilindros deben ser almacenados lejos de cualquier sustancia combustible o peligrosa y por ninguna razón se puede permitir que los cilindros entren en contacto con ningún tipo de chispa.



- Cuando los cilindros se encuentran en estado estático deben ser sujetados por cadenas a paredes o columnas para evitar caídas.
- Los contenedores llenos deberán almacenarse aparte de los vacíos y estos últimos deberán rotularse con la palabra **vacío**.



- Los cilindros que contienen gases comburentes **como el oxígeno** deben ser almacenados a parte de los que contienen **gases inflamables separándolos con mayas laminas o barras** y los cilindros de **acetileno** deben ser almacenados a unos 5 metros de distancia de los de oxígeno.
- Los cilindros deben almacenarse siempre en posición vertical y evitando caídas y choques entre cilindros.

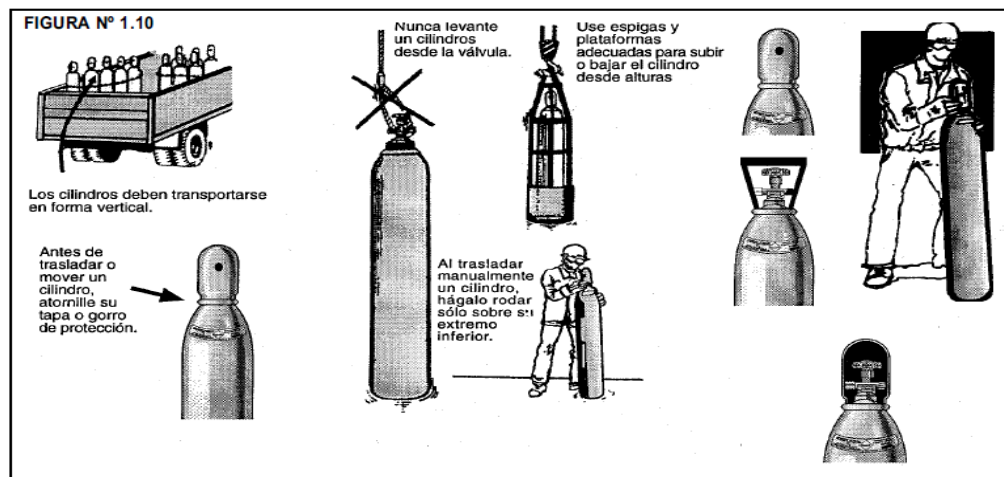


- Las válvulas de los cilindros vacíos deben estar cerradas y con su respectiva tapa ajustada ya que estos cilindros aun contienen gas.
- Evitar ubicar los cilindros en lugares en los que pueda formar arco eléctrico u obstruir las salidas de emergencia.
- Los recintos de almacenamiento deben estar debidamente marcados con letreros que adviertan la presencia de gas comprimido y la prohibición a fumar.
- Cada recinto debe tener el letrero que especifique el tipo de gas a almacenar para evitar confusiones.
- Tener siempre a la mano el equipo necesario para extinción de incendios.

2. MANIPULACION Y TRANSPORTE DE CILINDROS

Manipulación:

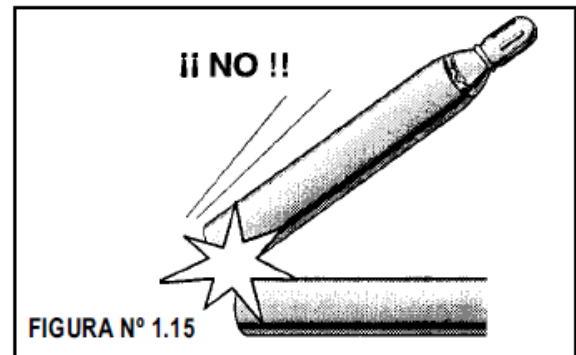
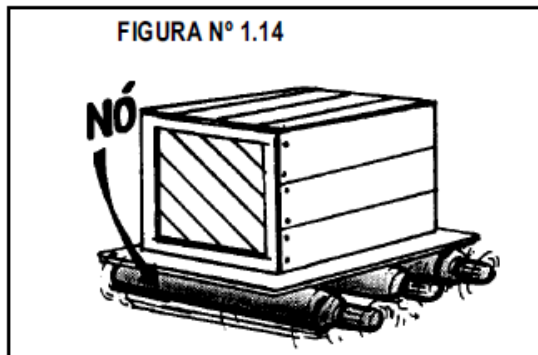
- Antes de trasladar cualquier cilindro asegúrese de que la tapa se encuentra bien ajustada con el fin de evitar aperturas accidentales de la válvula.



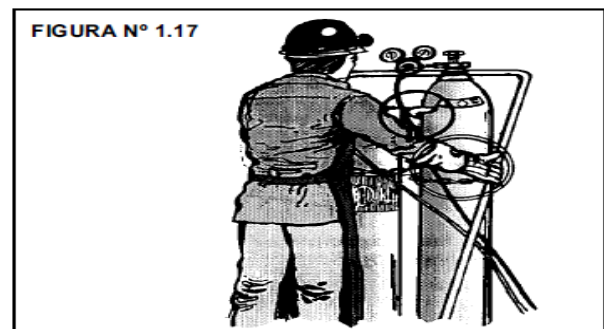
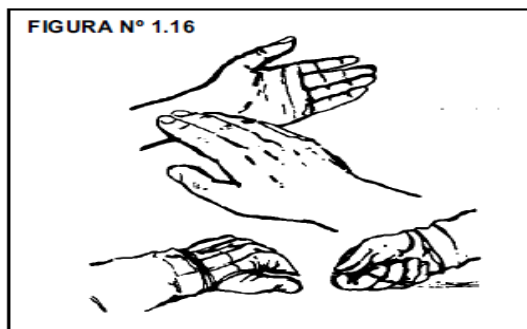
- Los cilindros nunca deberán ser subidos o bajados con electro imanes.
- Nunca deberá rotarse un cilindro por su cuerpo.



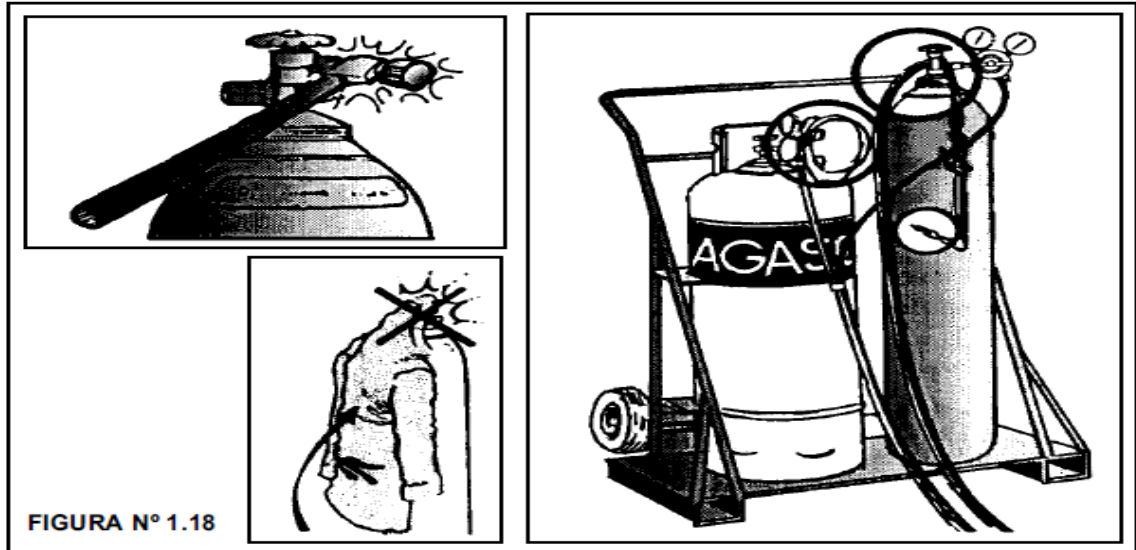
- Por ningún motivo usar cilindros para trasladar o sostener otros objetos



- Al manipular cilindros, verifique permanentemente que tanto las manos como la vestimenta se encuentran completamente libre de cualquier tipo de grasa. Y al usar el gas que contiene cuide que la rosca del cilindro este completamente limpia y el cilindro se encuentre en posición vertical.



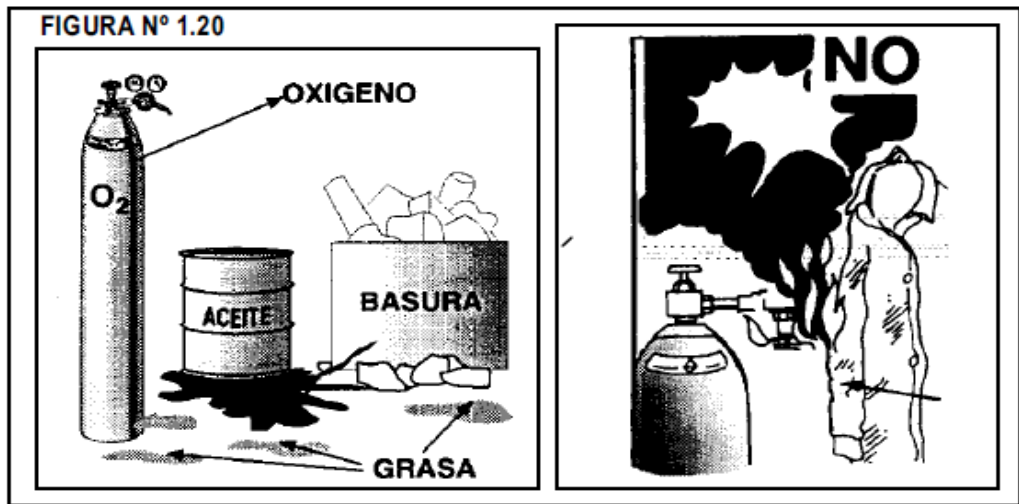
- No cuelgue ningún tipo de prenda o ubique herramienta que pueda obstaculizar la visión o manipulación de la válvula de los cilindros.



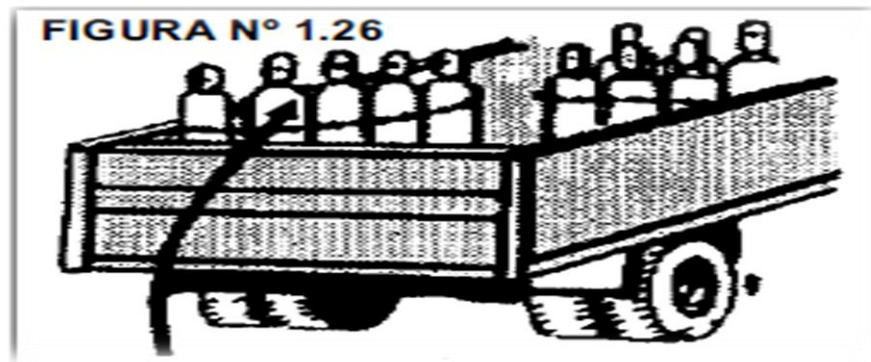
- No permitir que los cilindros entren en contacto con chispas, llamas o que hagan parte de un arco eléctrico.



- Por ningún motivo se deberá fumar durante la manipulación o almacenamiento de cilindros.
- No debe haber presencia de material inflamable en las cercanías de los cilindros evite la grasa en ropa, manos, e instalaciones.



- Siempre recuerde abrir lentamente y con cuidado las válvulas.
- Los cilindros a los que se les detecte fuga deberán ser correctamente rotulados y alejados de cualquier fuente de ignición y sobre todo si es de oxígeno ya que este arde a altas temperaturas sin que se pueda ver su llama.
- Los cilindros no deben transportarse junto a material explosivo, solventes, combustibles u otras sustancias peligrosas.
- En el transporte, los cilindros deben estar bien sujetos y no deben sobresalir del vehículo.



- Recuerde abrir lentamente las válvulas cuando está usando gas a presión para evitar un aumento excesivo de temperatura debido a la fricción ya que esto podría generar incendio.

FIGURA N° 1.29

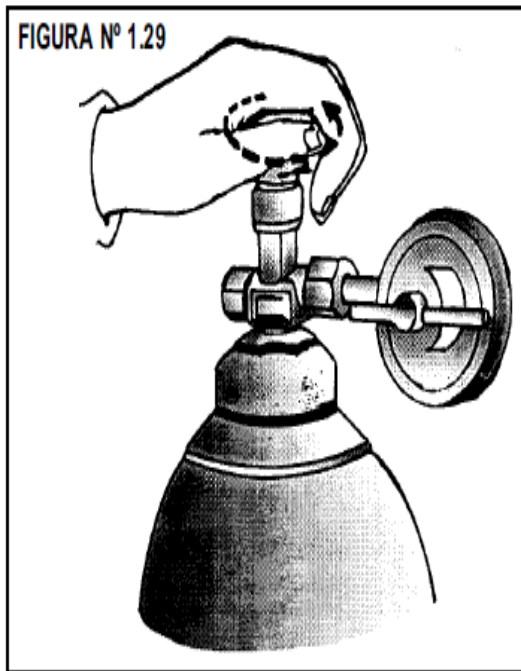
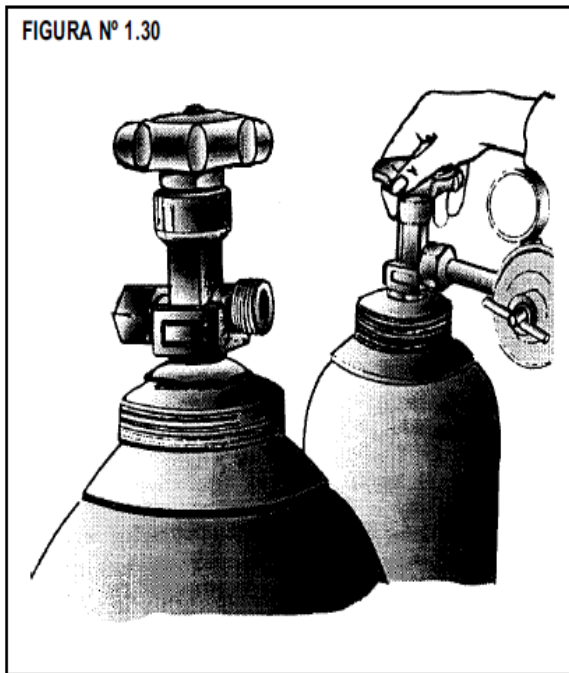


FIGURA N° 1.30



- Si al realizar conexiones con la válvula de un cilindro estas no quedan bien ajustadas se pueden presentar fugas por lo cual esto debe evitarse.
- Para cada tipo de gas se debe utilizar las válvulas, conexiones y reguladores adecuados.

- Las esferas de los manómetros deben encontrarse en buen estado, limpios y sus números deben ser legibles.

IV. NORMA ESTANDAR ESPECÍFICA POR TIPO DE GAS COMPRIMIDO

1. Oxígeno:

Color de identificación: **VERDE**

Descripción: El oxígeno es un gas incoloro e inodoro, el líquido es de color azul claro es incoloro, se usa en reanimación soldadura y altos hornos, en muchos procesos industriales y como oxidante.

Concepto básico a tener en cuenta: El oxígeno es un material comburente es decir que genera una reacción de combustión con los materiales inflamables los que generalmente pueden incendiarse en presencia de aire como lo es la madera, las grasas, los solventes orgánicos entre otros.

Notas claves:

- Nunca marque cilindros de oxígeno como aire y jamás los use como aire comprimido.
- Cuando manipule oxígeno evite el contacto de este con cualquier tipo de grasa o solvente orgánico
- Nunca fume cerca de los cilindros de oxígeno

2. Acetileno:

Color de identificación: **ROJO**

Descripción: El acetileno es un gas incoloro e inodoro sumamente inflamable y reactivo. La presencia de contaminantes le imparte olor a ajo. Se emplea en soldadura, corte, soldadura fuerte y soldadura blanda.

Concepto básico a tener en cuenta: El acetileno puede afectar al inhalarlo causando mareo sensación de desvanecimiento y hasta desmayo, niveles muy elevados de acetileno en el aire puede generar reducción de los niveles de oxígeno causando asfixia y muerte.

Notas claves:

- Evite a toda costa las fugas de acetileno, en caso de presentarse consulte inmediatamente a su proveedor.
- Almacene cilindros solo en áreas con buena circulación de cilindros nunca en áreas completamente cerradas.
- Los cilindros deben ser almacenados a una distancia prudente de los de oxígeno (5m), en caso de que la temperatura del cilindro aumente súbitamente lo cual se puede percibir por el descascaramiento de la pintura deberá rociar con abundante agua y evacuar el lugar, se debe esperar 2 horas más y agregar agua de nuevo.

3. Dióxido nitroso:

Color de identificación: **VERDE MANZANA**

Descripción: Gas incoloro e inodoro también puede tomar forma de líquido o de sólido muy frío (hielo), se emplea para refrigeración carbonatación de bebidas y extinción de incendios en industrias de fundición y química.

Concepto básico a tener en cuenta: El dióxido de carbono puede afectar al inhalarlo, al contacto puede irritar y quemar los ojos y la piel, el contacto directo con el líquido o sólido puede causar congelamiento de la piel, la exposición puede causar dolor de cabeza, mareo, dificultad para respirar, temblores confusión, tintineo en los oídos a niveles mayores de exposición puede causar convulsiones, coma y muerte.

La intoxicación grave puede afectar el cerebro causando cambios de personalidad y daños a la visión.

Notas claves:

- El dióxido de carbono es más pesado que el aire por lo cual desplaza hacia arriba el aire, como medida preventiva deben ser almacenados en lugares con la ventilación adecuada.
- Nunca se debe manipular cilindros de CO₂ a presión, sin saber manipular estos de manera correcta.
- El **dióxido de carbono** reacciona con el **oxígeno** por lo cual estos cilindros deben ser almacenados por separado.

4. Argón

Color de identificación: **GRIS**

Descripción: El argón es el más abundante de los gases raros en el aire (0.9% en volumen) es un gas extremadamente inerte no forma compuestos químicos; es incoloro, inodoro, insípido, no corrosivo y no tóxico. Es un 30% más pesado que el aire. Tiene uso en energización de reacciones. Para crear atmósferas inertes en procesos de soldadura, como protector de filamentos y para llenado de lámparas incandescentes y tubos electrónicos.

Concepto básico a tener en cuenta: el argón es más pesado que el aire razón por la cual fugas de este pueden desplazar el aire.






Notas claves:

- Use este producto a presión o como líquido criogénico solamente si tiene el conocimiento necesario
- Evite fugas ya que estas pueden causar asfixia.

V. IDENTIFICACION DE CILINDROS

Para este fin hay dos medios específicos que se enumeran a continuación:


- 1) Cada cilindro debe tener adherido en la parte del hombro la siguiente información:
 - Nombre del producto químico en español
 - Fórmula química
 - Identificación del fabricante
 - Nombre usual del producto
- 2) Cada cilindro deberá estar pintado de un color específico correspondiente al gas que contiene.

<p>Acetileno C₂H₂</p>  <p>Rojo</p>	<p>Nitrogeno</p>  <p>Negro</p>	<p>Argón Ar</p>  <p>Gris</p>	<p>Dióxido de Carbono CO₂</p>  <p>Verde biche</p>	<p>Oxígeno Industrial</p>  <p>Verde industrial</p>
---	---	---	---	---

En este documento se encuentran establecidas las normas estándares mínimas de operación que deberán ser cumplidas en busca de minimizar los riesgos que genera la manipulación y transporte. Este documento deberá ser actualizado según las normas y los requerimientos de la empresa.

Anexo 3. Formato acta.

El formato del acta es establecido para tomar una constancia de las reuniones mensuales de la empresa acerca de la evaluación de resultados y la toma de decisiones, donde cada asistente se comprometerá en la ejecución de los compromisos de la reunión.

	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD ACTA DE REUNIÓN	
	GAXO COLOMBIA S.A.S.	VERSIÓN: 01

FECHA:		LUGAR:	
TEMA:			
PROMOTOR		ACTA N°:	
HORA DE INICIO:		HORA DE FINALIZACION:	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO /ROL	FIRMA

PROPOSITO DE LA REUNION		
COMPROMISOS PENDIENTES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

TEMAS TRATADOS / RELATORIA

DECISIONES TOMADAS

COMPROMISOS DE LA REUNION	RESPONSABLE	FECHA

Anexo 4. Contrato de suministro.



CONTRATO DE SUMINISTRO
GAXO Colombia S.A.S.
Nit. 900.779184-5

CONTRATO No. 0182 FECHA: 05/03/2015

Los abajo firmantes declaramos y reconocemos expresamente que:

1. GAXO COLOMBIA S.A.S, sociedad legalmente constituida, con domicilio en Dosquebradas, identificada con el Nit N°900.779.184-5, inscrita en la Cámara de Comercio de esa ciudad con la matrícula N°00045393, representada legalmente por WILSON MARIO GARCIA SAENZ, mayor y vecino de Pereira, identificado con la cédula de ciudadanía N°9'534.960, que en adelante se denominará LA EMPRESA; la cual se encarga de la venta y distribución de gases, mediante los siguientes equipos: CILINDROS PARA GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES, REGULADORES, CONCENTRADORES DE OXIGENO, EQUIPOS PARA HOMECARE, en adelante simplemente EQUIPOS.
2. Que el abajo firmante, _____, persona natural, identificado con la C. C. N° _____, expedida en: _____, propietario o administrador del establecimiento de comercio denominado: _____, con número de matrícula: _____; o _____- sociedad legalmente constituida, identificada con el Nit N° _____, representada legalmente por _____, identificado(a) con la cédula de ciudadanía N° _____, expedida en: _____, suscribe el presente documento en calidad de CLIENTE de LA EMPRESA.
3. Entre la EMPRESA y el CLIENTE se encuentra vigente un contrato de suministro, mediante el cual la primera le vende al segundo gases industriales y/o medicinales, según la necesidad y la solicitud del cliente. Estos gases se entregan al cliente envasados en los EQUIPOS descritos en el numeral 1° del presente documento.
4. Las partes declaran que el presente documento será el reglamento general para todas las actividades o actuaciones entre las partes referentes al suministro de gases, y por lo tanto, obliga a cada una de ellas en relación con cada una de las ventas de gases y entrega de los equipos relacionados directamente, durante el tiempo que dure el suministro, el cual será pactado con la EMPRESA. No obstante en la venta de gases y fluidos, la entrega de los equipos será a título gratuito, con excepción de acuerdo a la ciudad de entrega.
5. Las partes declaran que los EQUIPOS son entregados al CLIENTE en calidad de PRESTAMO, y por lo tanto deberán ser utilizados y devueltos por éste a la empresa en las condiciones y términos establecidos en el presente documento.
6. EL CLIENTE declara que recibe los EQUIPOS acompañados de las instrucciones y los avisos, que la EMPRESA está obligada a proveer, para la correcta utilización y seguridad de los mismos. La no observancia o la observancia inadecuada de los referidos avisos e instrucciones sobre la seguridad y correcta utilización de los cilindros, exime a la EMPRESA de cualquier responsabilidad u obligación por daños y perjuicios ocasionados a terceros y/o a los mismos usuarios
7. Los gases entregados están envasados en cilindros de propiedad de la EMPRESA, los cuales se asignan para el suministro exclusivo de los productos y cantidades que se señalen en los formatos de remisión y/o facturación de los EQUIPOS emitidos por la EMPRESA, los cuales requieren como única formalidad que sean firmados por quien recibe los EQUIPOS y formaran parte integral del presente documento.
8. LOS EQUIPOS solo podrán ser devueltos y/o entregados al personal que la EMPRESA designe para tal efecto, el cual deberá estar debidamente carnetizado. La entrega de LOS EQUIPOS a personal no autorizado o a terceros, se

- entenderá como no realizada, subsistiendo la obligación del cliente de hacer entrega del equipo correspondiente o el pago del valor del mismo, que la EMPRESA exigirá una vez transcurran treinta (30) días sin que haya recibido el equipo adeudado.
9. LA EMPRESA cobrará al CLIENTE una multa de quinientos (\$500) pesos diarios por cada día de retardo del cliente en la entrega del EQUIPO correspondiente. Se entenderá que hay retardo cuando el CLIENTE cumple dos (02) meses de haber recibido el equipo y no lo ha devuelto.
 10. EL CLIENTE deberá devolver a la EMPRESA los equipos entregados por esta, dentro de los 5 días hábiles siguientes a que agote el producto allí contenido. Para esto, el cliente deberá avisar a la EMPRESA, y ésta se encargará de recoger los cilindros vacíos en el domicilio del cliente. La EMPRESA, al notar mora en la entrega de un EQUIPO, podrá verificar en las instalaciones del CLIENTE la existencia de este, para lo cual se reserva el derecho de inspección. LA EMPRESA, cobrará mensualmente o por fracción, el servicio de uso sobre los EQUIPOS y se reserva el derecho de retirar o exigir la devolución por el valor de uno nuevo en el mercado, de iguales características, por cada EQUIPO deteriorado o extraviado más de 20 días consecutivos o en los primeros 5 días cuando no se tenga autorización de servicios vigentes de la Entidad Prestadora de Salud.
 11. El cliente se obliga a utilizar LOS EQUIPOS de oxígeno medicinal de acuerdo con las instrucciones dadas por el médico y/o su representante, en su caso, por el personal calificado o por la EMPRESA en los EQUIPOS con los sticker que contienen toda la información necesaria para su uso y será responsabilidad del usuario y/o su representante no permitir que el oxígeno se agote, especialmente si es utilizado como soporte de vida.
 12. Los cilindros propiedad de la EMPRESA, deberán ser utilizados exclusivamente para envasar y conservar los gases adquiridos de ésta, siendo responsabilidad del CLIENTE conservarlos y protegerlos, debiendo devolverlos en perfecto estado en el momento de su solicitud por parte de LA EMPRESA. En caso de comprobarse pérdida o deterioro de un equipo, la EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de un valor equivalente a 2 SMMLV en Moneda legal colombiana por cada equipo que se haya deteriorado o perdido. Se entiende que un equipo se halla perdido cuando la EMPRESA solicite su entrega o su inspección, y no le sea permitido por el cliente o sus representantes comprobar la existencia del mismo, o cuando al realizar la inspección correspondiente no sea posible comprobar su existencia.
 13. Como CLIENTES, declaramos que conocemos que los cilindros propiedad de LA EMPRESA, pueden llevar marcado, además de sus seriales y señas específicas, las marcas: PRAXAIR, PRAXAIR VENEZUELA, PRAXAIR BRASIL, LIQUID, LUIQUID CARBONIC VENEZOLANA, LIQUIDO CARBONICO COLOMBIANA, WHITE MARTINS, OXIACET, PRAXAIR PERU, INGEMEDICAL, CHESTER, OA, LINDE MEXICANA, INFLEX, CILBRAS, EFESE, OXIGENOS DE RISARALDA, OXIGENO Y SEGURIDAD DEL EJE CAFETERO, GIMP, GIP, GAXO.
 14. LA EMPRESA emitirá una factura y una remisión correspondiente a cada despacho del producto. Cada factura deberá ser cancelada por el CLIENTE en un plazo de..... días calendario, contados desde el día siguiente de su expedición. Tanto la remisión y la copia de la factura deberán ser suscritas por el CLIENTE o su representante al momento del recibo del producto, y la sola suscripción de la factura y de la remisión implica la aceptación por parte del cliente del recibo del producto en conformidad.

DOCUMENTACION ANEXA:

- Fotocopia del Rut
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía representante legal.
- Cámara de comercio no mayor a 30 días.
- Anexo Acuerdo Comercial debidamente firmado, sellado y con huella del representante legal.

CLIENTE
FIRMA Y SELLO
EMPRESA _____
Representante Legal _____

GAXO COLOMBIA
FIRMA Y SELLO
Representante Legal _____

DATOS DEL CLIENTE	
Dirección:	Teléfono:
Celular:	e-mail:
Referencia Comercial:	Teléfonos:
Referencia Familiar:	Parentesco:
Teléfonos:	e-mail:
Contacto compras:	Teléfono:
Contacto Pagos:	Teléfono:

Anexo 5. Formato pedido



GAXO COLOMBIA S.A.S
Formato de pedidos

No	Fecha	Cliente	Pedido	Dirección	Observación	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

