

Trabajo de grado

Diseño e implementación de un plan de mejoramiento sobre la gestión del proceso de compras administrativas en MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S.

Corporación Universitaria Remington.

Facultad: Ciencias Empresariales

Programa: Administración de empresas

Autora: Sheila Moreno Álvarez

Tutora: Lenys Esther Vásquez López

Modalidad de grado: Práctica profesional

Agradecimientos

A Dios, quien ha sido mi fuente principal de sabiduría, entendimiento y fortaleza durante todo este proceso. Por sostener mis brazos con amor y paciencia, y ser la guía inquebrantable en cada paso alcanzado hasta aquí.

A mi familia, infinitamente gracias por su apoyo incondicional, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles e impulsarme a superarme cada día más con excelencia.

A la Corporación Universitaria Remington y a mis estimados docentes, por sus conocimientos brindados y experiencias, las cuales brindaron una formación integral. Su acompañamiento, exigencia y calidad humana también fueron claves en este caminar.

A MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S., gracias por abrirme las puertas y confiar en mis capacidades, por brindarme el espacio perfecto, permitiéndome así desarrollarme personal y profesionalmente; así como también dejar un valioso aporte a todo su maravilloso proceso y/o gestión.

Finalmente, a cada persona en el camino que Dios colocó para ser una luz, un referente y una ayuda más.

1. Tabla de contenido

1. Tabla de contenido	3
2. Resumen.....	4
3. Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
4.	6
5. Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
6. Metodología	7
Técnicas e instrumentos	7
Fases del proceso de práctica	7
7. Resultados	9
8. Conclusiones	13
9. Referencias Bibliográfica.....	14
7. Anexos	15
7.1 Anexo 1. Formato de compras administrativas.....	15
7.2 Anexo 2. Formato de solicitud de compra	16
7.3 Anexo 3. Formato de matriz de control y seguimiento.....	17
7.4 Anexo 4. Formato acta de entrega de compras	18
7.5 Anexo 5. Indicadores de gestión del proceso de compras administrativas.....	19
7.7 Anexo 7. Pedidos empacados y organizados para despacho	21
7.8 Anexo 8. Pedidos empacados y listos para despachos	22
7.9 Anexo 9. Gestión administrativa del proceso	23

2. Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito Implementar un plan de mejoramiento en el proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. que conlleve a mitigar los reprocesos y fortalecer el control interno. La formalización y documentación de los procesos organizacionales resulta fundamental para las empresas, ya que garantiza la trazabilidad de las operaciones, mitiga riesgos de sobrecostos y fortalece el control interno. Para lograr esta optimización, la intervención se desarrolló bajo el enfoque mixto con el fin de tener una radiografía mucho más amplia del proceso estudiado, acudiendo en la obtención de información en la observación directa de documentos que soportan el proceso como son registros, ordenes de pedido, controles manuales, al igual que a una entrevista abierta al jefe de compras y conocer su percepción de la operatividad en el proceso de compras.

Como resultado, se consolidó un modelo de compras estructurado aportando el diseño e implementación del formato de procedimientos y compras administrativas, el formato de solicitudes de compras, matriz de control y seguimiento, así como el acta de entrega de compras. Estos documentos permitieron transformar el área desde un esquema operativo reactivo hacia un sistema organizado y medible. Esto optimizó la planificación de adquisiciones, el desempeño de proveedores y la toma de decisiones basada en datos, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad y al fortalecimiento del control organizacional de MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S.

Palabras clave: Gestión de compras, estandarización de procesos, control interno, indicadores de gestión, trazabilidad documental.

3. Problemática abordada en la práctica o pasantía

Las compras administrativas constituyen el conjunto de actividades orientadas a la adquisición oportuna de materiales e insumos necesarios para el funcionamiento continuo de la organización, tales como papelería, insumos de aseo, tecnología y dotación, entre otros, siendo reconocidas como uno de los procesos más relevantes dentro de la cadena de adquisiciones, dado que su correcta ejecución depende en gran medida la competitividad y sostenibilidad operativa de la empresa (Méndez-Matovelle et al., 2020).

En ese sentido, la estandarización y optimización de los procesos administrativos de compra aseguran la continuidad de las operaciones, fortalecen el control interno y mejoran la eficiencia organizacional, convirtiéndose así en una herramienta de carácter estratégico (Pacheco Barreto, 2023). Sin embargo, cuando dicho proceso presenta deficiencias, las organizaciones quedan expuestas a riesgos significativos que de alguna u otra manera terminan afectando indirectamente la calidad del servicio ofrecido (Toledo Castillo et al., 2025). Esta realidad resulta especialmente crítica en sectores como el comercial de medicamentos, donde la precisión en las adquisiciones impacta tanto la gestión interna como la cadena de valor hacia el paciente o consumidor final.

En el caso de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S; cuya organización se dedica a la comercialización y dispensación de medicamentos, desempeñando así un papel importante tanto a nivel regional y departamental, la gestión en el área de compras administrativas, viene presentando dificultades asociadas a la requisiciones (como envíos extemporáneos e inconsistencias), el seguimiento manual y dispersión de los pedidos, la falta de documentación formal del proceso y la completa ausencia de medición del desempeño. Estas situaciones son causadas principalmente debido a la falta de estandarización en los procedimientos, la carencia de un empalme formal del cargo y la ausencia de formatos institucionales de control.

Como consecuencia, este problema afecta de manera directa a los regentes de los diferentes puntos de dispensación, quienes se ven perjudicados al no contar de manera oportuna con los recursos e insumos administrativos necesarios (como papelería, material de empaque o elementos de aseo) para realizar su trabajo diario de forma óptima. Además,

esta situación afecta la relación con los proveedores de insumos generales por las demoras en los tiempos de respuesta, debilitando el control interno de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica SAS.

Frente a este panorama, el presente proyecto tuvo como propósito Implementar un plan de mejoramiento en el proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. que conlleve a mitigar los reprocesos y fortalecer el control interno. Con esta intervención se busca unificar el proceso y los tiempos de respuesta ante cada solicitud, dejar un soporte documental que permitiera hacer seguimiento a cada compra realizada y entregarle a la empresa herramientas de control que apoyaran la toma de decisiones en esta área. En ese sentido, se planteó la siguiente pregunta de investigación: *¿Cómo mejorar el proceso de compras administrativas para optimizar la eficiencia operativa en la empresa MEDIFARMA Tienda Médica SAS en Montería?*

4.

5. Objetivos

Objetivo General

Implementar un plan de mejoramiento en el proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. que conlleve a mitigar los reprocesos y fortalecer el control interno

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el estado actual del proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S, mediante un diagrama de flujo que permita identificar los puntos débiles y fuertes del proceso, como una oportunidad de mejora.
- ✓ Diseñar y estandarizar la documentación e información requerida para el desarrollo óptimo del proceso de compras administrativas en la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S.
- ✓ Evaluar los resultados mediante indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, control y desempeño del proceso de compras administrativas en MEDIFARMA Tienda Medica SAS.

6. Metodología

El desarrollo del presente trabajo de grado se aborda mediante un enfoque metodológico mixto y práctico, orientado al mejoramiento del proceso de compras administrativas en la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S, buscando mitigar los reprocesos y fortalecer el control interno, todo esto desde la estandarización de formatos y el control a través de indicadores de gestión. Según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008). El enfoque híbrido permite tener una “radiografía” más completa del fenómeno estudiado a partir del proceso sistemático empírico y crítico y recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Adicionalmente, adquiere un alcance descriptivo y analítico, Bernal (2024) afirma que los estudios descriptivos permiten caracterizar y detallar las particularidades de los procesos y fenómenos organizacionales para facilitar su comprensión.

Técnicas e instrumentos

En cuanto a las técnicas empleada, se acudió a la observación directa del proceso, soportado en formatos, registros, ordenes de pedido y controles manuales, que sustentan el proceso de compra administrativas, en coherencia con el alcance descriptivo y analítico del estudio, tal como lo sistematiza Arias (2020) para las técnicas de análisis documental. Para complementar la búsqueda de información se realizó una entrevista abierta al jefe de compras y conocer su percepción de la operatividad en el proceso de compras.

Fases del proceso de práctica

Fase 1. Diagnóstico del proceso. La primera fase del proceso de práctica correspondió al diagnóstico. Para ello se elaboró un diagrama de flujo que permitió observar, paso a paso, cómo se venían realizando las compras administrativas en la empresa. Gracias a esta herramienta fue posible identificar las debilidades operativas del área, así como el nivel de control y de trazabilidad documental con el que se contaba hasta ese momento, lo cual sirvió como punto de partida para plantear las mejoras necesarias.

Fase 2. Diseño de formatos. La segunda fase consistió en el diseño de los formatos e instrumentos requeridos para estandarizar el proceso de compras administrativas. Este trabajo se desarrolló siguiendo los lineamientos del ciclo de mejora continua o ciclo PHVA

(Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que, según Gutiérrez (2010), es una herramienta clave para resolver problemas y estandarizar procesos dentro de los sistemas de gestión de calidad.

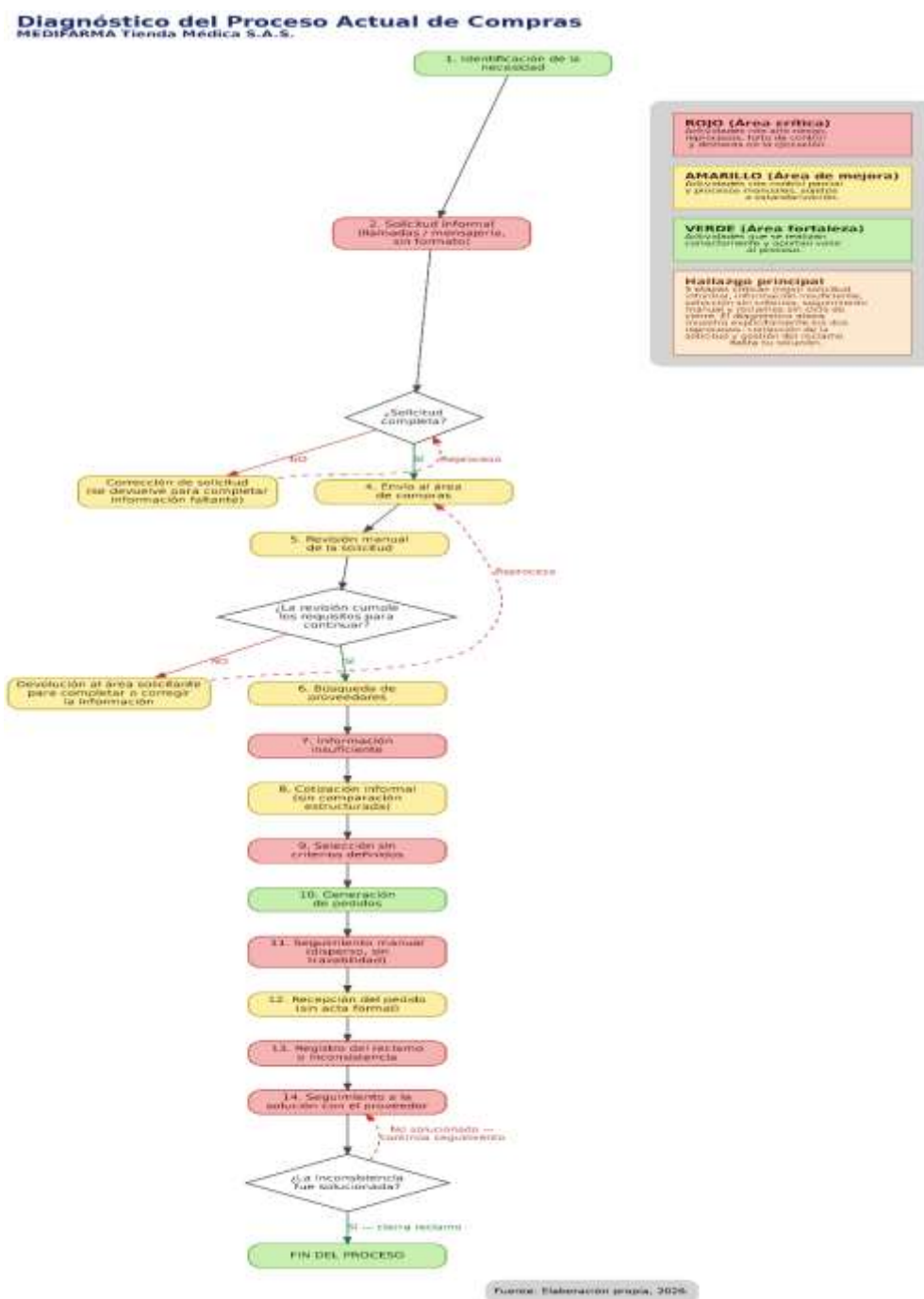
Fase 3. Validación y aprobación de los documentos. La tercera fase fue la validación y aprobación de los documentos diseñados. Cada formato se socializó con el personal del área de compras y con la dirección administrativa de MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S., con el fin de confirmar que respondiera a las necesidades reales del proceso antes de ponerlo en marcha de manera formal.

Fase 4. Seguimiento a través de indicadores. Por último, la cuarta fase correspondió al seguimiento a través de indicadores. En esta etapa se midió de forma objetiva la eficiencia, el control y el desempeño del proceso ya reestructurado, lo que permitió consolidar un modelo de compras administrativas sostenible en el tiempo para MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S.

7. Resultados

Diagnosticar el estado actual del proceso de compras administrativas mediante el análisis de su funcionamiento, identificación de debilidades operativas y evaluación del nivel de control y trazabilidad existente. (Ver figura 1).

Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de compras administrativas



Los hallazgos encontrados en el proceso actual de compras administrativas muestran que la problemática inicia desde la solicitud del pedido, esta se hace de manera informal, sin la estandarización de un formato que consolide la información requerida, es lógico que se produzcan reprocesos, correcciones de las solicitudes para poder continuar con el envío de la solicitud al área de compras. Otro de los puntos de mayor riesgo es la no existencia de unos criterios definidos para la selección del proveedor y requerimientos exigidos, es decir, se estaría tomando unas decisiones de compra sin la información suficiente y criterios definidos, es decir, ¿a qué proveedor comprarle? Este es probablemente el punto de mayor impacto financiero, la empresa deja de aprovechar las oportunidades de tener unos aliados, proveedores, que le ofrezcan unas mejores condiciones de negociación y la vez se garantice la disponibilidad de los insumos requeridos por la empresa, cuando los requiera. Los pasos 7, 8 y 9, relacionados con la información insuficiente y cotización informal y la falta de criterios de selección, conforman un bloque continuo de tres pasos débiles en el proceso, mostrando que hay una fase completa del proceso por mejorar. La fase de evaluación de los proveedores.

Otro aspecto que requiere revisar es el paso de los reclamos o inconsistencias, punto 13, el proceso se cae tanto al inicio como al final, la falta de control en las puntas y el seguimiento manual disperso, sin trazabilidad, es coherente con que no hay actas ni criterios documentados, haciendo casi imposible una auditoria posterior, por qué se reclamó algo.

Adicionalmente, se hallaron áreas de mejora (color amarillo), estas pueden ser la “puerta de entrada” a las actividades más críticas, con gran dependencia del factor humano, que una persona haga bien las cosas, sin apoyo tecnológico. La cotización informal y la recepción sin actas son más delicadas, porque son la última barrera antes de entrar a los pasos críticos, en rojo, alimentando directamente los reclamos, En este orden se evidencia la necesidad imperativa de estructurar y estandarizar formalmente las actividades del área para mitigar los reprocesos y fortalecer el control interno; por medio de diseño de formatos que faciliten los procesos de gestión de compra de manera oportuna.

Estandarización de Formatos

Con el fin de optimizar la eficiencia del proceso de compras administrativas, se diseñaron e implementaron los siguientes formatos

Tabla 1: Formatos para la estandarización del proceso de compras

Tipo de instrumento	Componentes del instrumento	Objetivo del instrumento
Formato de procedimiento de compras administrativas (Ver anexo 1).	Encabezado, objetivos, alcance, definiciones asociadas al proceso, responsables y actividades.	Establecer los lineamientos para el desarrollo del proceso de compras administrativas
Formato de solicitud de compra (Ver anexo 2).	Encabezado, información general, detalle de solicitud y aprobación.	Garantizar un adecuado proceso de recolección información y seguimiento de compras tras su autorización.
Matriz de control y seguimiento (Ver anexo 3).	Encabezado, consolidado, análisis, decisión y seguimiento.	Analizar el comportamiento de adquisición de bienes y optimizar recursos, así como también la toma de decisiones.
Acta de entrega de compras (Ver anexo 4).	Encabezado, información general, detalles del producto, verificación y firma.	Verificar los productos adquiridos y soportar procesos de apoyo documental para control interno, auditorías y respaldo del proceso de compras.

La tabla 1, muestra los formatos diseñados que soportan la gestión de compras administrativas en la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. En primer lugar, el Formato de procedimiento de compras administrativas (Anexo 1), se estableció con el fin de estandarizar el proceso a través de lineamientos y criterios de transparencia y control. Seguidamente, el Formato de solicitud de compra (Anexo 2), el cual permite garantizar un seguimiento adecuado tras la autorización de la adquisición, basándose en información general y detalles de aprobación. Asimismo, se implementó una Matriz de control y seguimiento (Anexo 3); ésta consolida y analiza el comportamiento de adquisición de

bienes de modo que se optimicen los recursos y se fortalezca el proceso de toma de decisiones. Finalmente, todo el proceso se robustece con el Acta de entrega de compras (Anexo 4), diseñado para verificar los productos adquiridos y servir como soporte documental en procesos tales como auditorías, control interno y respaldo general del ciclo de compras.

Cada uno de los instrumentos mencionados desempeña un papel determinante en el ciclo del proceso de compras, coexistiendo entre sí de manera integral, con el objetivo de garantizar un procedimiento administrativo técnico y estandarizado, teniendo en cuenta las características de cada uno e indicadores que se mencionarán a continuación.

Indicadores de Gestión propuestos:

Finalmente, se establecieron cuatro indicadores de gestión con el fin de evaluar y medir oportunamente el desempeño del proceso de compras administrativas: el cumplimiento de requisiciones, los tiempos de compra, el desempeño de proveedores y las entregas oportunas. A continuación, se describe cada uno de ellos junto con su fórmula de cálculo, la meta esperada y la frecuencia de medición.

En primer lugar, el indicador de cumplimiento de requisiciones establece qué porcentaje de las solicitudes de compra se tramitan, aprueban y controlan de forma completa dentro del proceso de logística interno, con el apoyo del área de control interno. Se calcula dividiendo el número de requisiciones atendidas por completo entre el número total de requisiciones recibidas en el período, multiplicado por cien. La meta definida para este indicador es de un 90 % o más, con una revisión de tipo mensual.

En segundo lugar, el indicador de tiempos de compra mide cuántos días transcurren, en promedio, desde que se radica una solicitud hasta que el producto o servicio es entregado al área solicitante, comparando este resultado con el plazo máximo definido internamente para cada tipo de compra. Su medición es mensual y permite identificar en qué etapa del proceso (cotización, selección de proveedor o despacho) se están presentando las mayores demoras.

En tercer lugar, el indicador de desempeño de proveedores califica a cada proveedor según la calidad del producto o servicio entregado, su tiempo de respuesta ante cada solicitud y el cumplimiento de las condiciones pactadas, mediante una calificación trimestral que resulta del promedio de estos tres criterios en una escala de 0 a 100. Los proveedores que obtienen una calificación inferior a 70 puntos quedan sujetos a una revisión antes de una próxima adquisición.

Finalmente, el indicador de entregas oportunas registra el porcentaje de pedidos recibidos por el área solicitante dentro del plazo pactado con el proveedor. Se calcula dividiendo el número de entregas realizadas a tiempo entre el total de entregas del período, multiplicado por cien, con una meta de cumplimiento del 85 % y verificación mensual. [\(Ver anexo 5\).](#)

La medición periódica de estos cuatro indicadores fortaleció la toma de decisiones basada en información objetiva, lo cual permitió identificar oportunidades de mejora y optimizar el proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. [\(Ver anexo 6\).](#)

8. Conclusiones

La formalización y documentación de los procesos organizacionales constituye un pilar fundamental para el éxito, la competitividad y la sostenibilidad de cualquier empresa. Al establecer procedimientos claros, formatos estandarizados y lineamientos definidos, las organizaciones logran mitigar riesgos operativos, evitar sobrecostos, reprocesos, garantizar la trazabilidad de sus acciones y fortalecer su sistema de control interno; en el área de compras administrativas, esto resulta particularmente importante, pues de ello depende el uso adecuado de los recursos de la empresa.

Los planes de mejoramiento son oportunidades de mejora en los procesos internos de una empresa. son una estrategia fundamental para lograr el orden y la eficiencia, tal es el caso del proceso de compras administrativas de la empresa MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S. Tener un procedimiento claro simplifica el flujo de trabajo, hay una mayor alienación en el desempeño del personal, con claridad frente a la operatividad, eliminando los pasos innecesarios y fortaleciendo los procesos claves.

Para cerrar la ejecución de este plan de mejoramiento generó una transformación real en el proceso de gestión de compras de MEDIFARMA Tienda Médica S.A.S., pues se pasó de un modelo empírico, disperso y sin trazabilidad, a un sistema estandarizado, documentado y medible. Como resultado, la empresa cuenta hoy con un proceso de compras administrativas mejorado y con herramientas de control interno que optimizan la asignación de recursos, agilizan los tiempos de respuesta y sustentan una toma de decisiones basada en datos, lo que contribuye directamente a su eficiencia, su rentabilidad y su sostenibilidad administrativa a largo plazo.

9. Referencias Bibliográfica

Arias-González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1.^a ed.). Enfoques Consulting.

Bernal, C. A. (2024). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). Pearson Educación.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3.^a ed.). McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.

Méndez-Matovelle, A. F., Quevedo-Barros, M. R., Carangui-Veleccla, P. A., & Jácome-Ortega, M. J. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 97–124. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.890>

Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1

Toledo Castillo, N. del R., Peñafiel Moncayo, I. R., Torres Guamán, L. B., & Guamán Zuñiga, R. E. (2025). El control interno en la gestión empresarial. *Polo del Conocimiento*, 10(1), 1363-1377.

7. Anexos

7.1 Anexo 1. Formato de compras administrativas

PROCEDIMIENTOS COMPRAS ADMINISTRATIVAS - Word							
1. OBJETIVO Establecer los lineamientos y actividades necesarias para la gestión, evaluación, aprobación, adquisición, recepción y entrega de compras administrativas, garantizando criterios de transparencia, trazabilidad, oportunidad, control presupuestal y cumplimiento de los requisitos institucionales. 2. ALCANCE El presente procedimiento aplica a todas las compras administrativas requeridas por los procesos y puntos de atención de la organización para el normal desarrollo de sus actividades operativas y de apoyo. 3. DEFINICIONES Compra administrativa: Adquisición de bienes necesarios para el funcionamiento operativo y administrativo de la organización, tales como papelería, insumos de aseo, mobiliario, equipos menores y otros elementos no misionales. Solicitud de compra: Documento formal mediante el cual un proceso o punto de atención requiere la adquisición de un bien, diligenciado en el formato. Cotización: Documento emitido por un proveedor que contiene la descripción del producto o servicio ofrecido, precio, condiciones comerciales y tiempo de entrega. Orden de compra: Documento formal generado a través del sistema que autoriza la adquisición de bienes al proveedor seleccionado.	Matriz de compras: Herramienta de control (FT-COMPA-03) utilizada para registrar, hacer seguimiento y garantizar la trazabilidad de las solicitudes y compras realizadas. Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios a la organización bajo condiciones previamente acordadas. 4. CARGO RESPONSABLE <table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsable de la revisión y actualización</th> <th>Responsable de su socialización</th> <th>Responsable de su aplicación/implementación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 5.1 Solicitud de Compras Administrativas Los procesos y puntos de atención que requieran la adquisición de bienes administrativos (papelería, insumos de aseo, mobiliario, equipos menores, entre otros) deberán diligenciar en su totalidad el FORMATO FT-COMPA-01 SOLICITUD DE COMPRA. Una vez completado, el formato deberá ser enviado al correo institucional: comprasmedifarma@sumintegral.com Nota: Los regentes de los puntos de atención deberán remitir las requisiciones de compras administrativas dentro del periodo comprendido entre el día 26 y el 30 de cada mes, con el fin de garantizar la adecuada planeación y consolidación de compras.	Responsable de la revisión y actualización	Responsable de su socialización	Responsable de su aplicación/implementación			
Responsable de la revisión y actualización	Responsable de su socialización	Responsable de su aplicación/implementación					

7.3 Anexo 3. Formato de matriz de control y seguimiento

7.4 Anexo 4. Formato acta de entrega de compras

	ACTA DE ENTREGA DE COMPRA		Código	FT-COMPA-04
			Versión	1
	COMPRAS ADMINISTRATIVAS		Fecha de inclusión	4/03/2026

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, se deja constancia mediante la presente acta que la empresa **MEDIFARMA TIENDA MÉDICA S.A.S.** realizó la entrega de los bienes administrativos solicitados, y que el punto o proceso receptor certifica su recepción.

Información General

- Fecha de entrega: _____
- Municipio: _____
- Punto de dispensación / Proceso: _____
- Área solicitante: _____

Productos recibidos

Se relacionan a continuación los productos entregados

Items	Descripción del producto	Cantidad	Observación

El responsable del punto o proceso receptor declara que:

- ☐ Se verificaron las cantidades recibidas.
☐ Se revisó el estado físico de los bienes.
☐ Los bienes cumplen con lo solicitado.

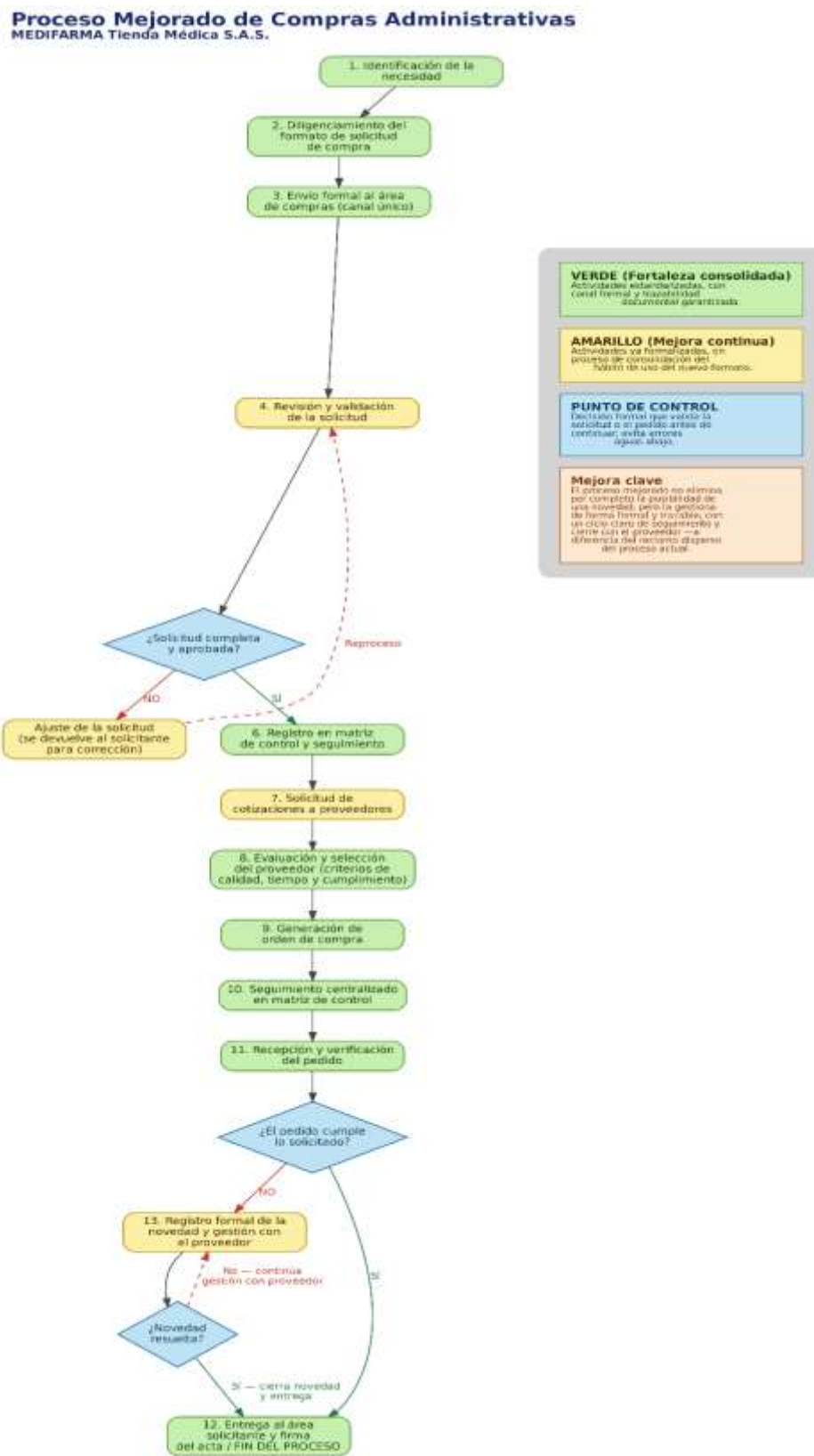
Entrega de compras administrativas	Recibido en punto de dispensación:
Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:

7.5 Anexo 5. Indicadores de gestión del proceso de compras administrativas

PROCESO	ACRÓNIMO DE LA MEDIDA	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD	ESTADO DEL INDICADOR	MODO DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TENDENCIA IDEAL	META			Numerador	Denominador	Resultado
											RESUMEN MAP	RESUMEN	RESUMEN NO			
											SEÑALIZACIÓN (Verificar o Acción de Mejora)	ADMONIC (De 0000 a 1000)	ADMONIC (De 1000 a 2000)			
COMPRAS ADMINISTRATIVAS	Quantidad	IG-COMPA-01	TIEMPO PROMEDIO DE OCURRER DE COMPRA ADMINISTRATIVA	Pendientes por definir	VIGENTE	Sumatoria de todos los días individuales desde la fecha de la solicitud hasta la fecha de aprobación de la orden total de los solicitudes reportadas	POR DÍAS	Días	Manual	Disminuirse	≤ 8 días	1 día a ≤ 12 días	> 12 días			
COMPRAS ADMINISTRATIVAS	Eficacia	IG-COMPA-02	PORCENTAJE DE COMPRAS FORMALIZADAS MEDIANTE ORDEN DE COMPRA	Pendientes por definir	VIGENTE	Total de compras por orden formal emitidas / Total de compras administrativas realizadas	POR DÍGITO	Porcentaje (%)	Manual	Aumentarse	> 90%	80% - 90%	< 80%			
COMPRAS ADMINISTRATIVAS	Eficacia	IG-COMPA-03	PORCENTAJE DE COMPRAS CON COTIZACIÓN COMPARTIVA	Pendientes por definir	VIGENTE	Compras con mínimo 3 cotizaciones documentadas / Total de compras administrativas que requieren cotización	POR DÍGITO	Porcentaje (%)	Manual	Aumentarse	> 90%	80% - 90%	< 80%			

7.6 Anexo 6. Proceso mejorado de compras administrativas

Diagrama de flujo del proceso mejorado de compras administrativas



7.7 Anexo 7. Pedidos empacados y organizados para despacho



7.8 Anexo 8. Pedidos empacados y listos para despachos



7.9 Anexo 9. Gestión administrativa del proceso

