

MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 5
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-04-19
	PÁGINA: 1 de 1

## 21.1

<b>FECHA</b>	17 DE JUNIO DE 2021
Señores <b>UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA</b> BIBLIOTECA Ciudad	
<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Gonzalez Torres	Geimar Alberto	1.069.735.748
Villamil Galeano	Sebastian	1.069.434.214

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Cuervo Lopez	Nestor Raul

TÍTULO DEL DOCUMENTO
REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑIAS COLOMBIANA DE LENTES Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**  
Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía

Administrador de empresas

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÀGINAS
2021	112

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1 Rediseño.	Redesing.
2 Diagnostico Organizacional.	Organizational Diagnosis.
3 Procedimientos.	Procedures.
4 Intervención.	Intervention.
5 Manual de Funciones.	Fuction Manual.
6 Manual de Procedimientos.	Procedures Manual.

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

El objetivo de este proyecto es realizar un rediseño organizacional de las compañías Colombiana de Lentes y Optilab Colombia S.A.S en el Municipio de Fusagasugá, para el presente trabajo se realizó un diagnostico organizacional, el cual permitió identificar las falencias que se presentaban internamente dentro de la organización, basados en esto se implementó una plataforma estratégica, manuales de funciones y procedimientos y el rediseño de la filosofía institucional.

The objective of this project is to carry out an organizational redesign of the companies Colombiana de Lentes and Optilab Colombia SAS in the Municipality of Fusagasugá, for this work an organizational diagnosis was carried out, which allowed to identify the shortcomings that were presented internally within the organization Based on this, a strategic platform, manuals of functions and procedures and the redesign of the institutional philosophy were implemented.

### FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

ANGUIAR de María, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Saber metodología

BOUNOCORE, Domingo, Definición de fuentes primarias, Los medios gráficos como fuente. Un análisis de La revista La Chacra en el peronismo clásico (1946-1955), citado por: CARRERAS DOALLO, Jimena.

CHIAVENATO, Idalberto. Organización empresarial, citada de: Martínez S. capítulo 2. 2002

FRANKLIN, 1998, Procesamiento y análisis de datos, tomado de: Universidad de las Américas de Puebla, capítulo 3 metodologías de la investigación

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, capítulo Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, editorial Mc Graw Hill 2000. P. 123.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, cualitativo y cuantitativo, Universidad de Costa Rica.

KINNEAR y TAYLOR, capítulo 3 metodología de la investigación, dado por: Universidad de las Américas Puebla, procesamiento y análisis de datos. Pag. 8

LEGIS GESTION HUMANA Estructura Organizacional, como hacer un diseño y estructura organizacional, , Biblioteca Universidad de Cundinamarca, tomado de :

[http://www.gestionhumana.com.ucundinamarca.basesdedatos.proxy.com:2048/gh4/BancoConocimiento/D/disenio\\_y\\_estructura\\_organizacional/disenio\\_y\\_estructura\\_organizacional.asp](http://www.gestionhumana.com.ucundinamarca.basesdedatos.proxy.com:2048/gh4/BancoConocimiento/D/disenio_y_estructura_organizacional/disenio_y_estructura_organizacional.asp)

MARANTO, Marisol y GONZALEZ, Eugenia, Fuentes de información, introducción a la investigación, tomado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

MINTZBERG, Henry, el proceso estratégico, conceptos, contextos y casos, capítulo 5 p. 274. Citado de: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/2.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/2.2.pdf)

SIERRA. 1991. Técnicas de procesamiento de datos.

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento, medio físico, electrónico y digital	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional con motivos de publicación, en pro de su consulta, vicivilización académica y de investigación.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_x\_ .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

## LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



- j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

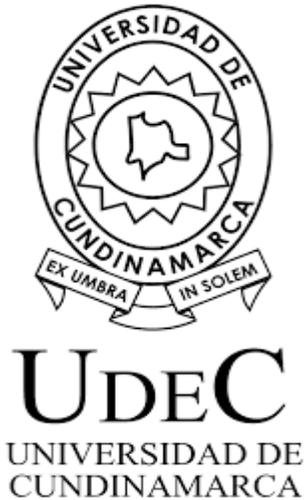
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del trabajo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, vídeo, etc.)
1 REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑIAS COLOMBIANA DE LENTES Y OPTILAB COLOMBIO S.A.S	Texto
2,	
3,	
4,	

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
GEIMAR ALBERTO GONZALEZ TORRES	
SEBASTIAN VILLAMIL GALEANO	

21.1-51-20

**REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑÍAS COLOMBIANA DE  
LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.**



**GEIMAR ALBERTO GONZALEZ TORRES**

**SEBASTIAN VILLAMIL GALEANO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2021**

**REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑÍAS COLOMBIANA DE  
LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.**

**GEIMAR ALBERTO GONZALEZ TORRES**

**Cód: 110215234**

**SEBASTIAN VILLAMIL GALEANO**

**Cód: 110215271**

**ASESOR**

**Mg. NÉSTOR RAÚL CUERVO LÓPEZ**

**REDISEÑO ORGANIZACIONAL PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ**

2021

**1. TITULO**

**REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑIAS COLOMBIANA DE LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.**

## **2. ÁREAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**AREA:** Gestión de las organizaciones y sociedad.

**LÍNEA:** Desarrollo organizacional

## TABLA DE CONTENIDO

Pag.

1. TITULO.....	9
2. ÁREAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES .....	10
3. JUSTIFICACIÓN.....	18
4. OBJETIVOS.....	19
4.1 Objetivo general.....	19
4.2 Objetivos específicos .....	19
5. MARCO DE REFERENCIA.....	20
5.1 MARCO TEÓRICO.....	20
5.1.1 Estructura organizacional.....	20
5.1.2 Organización empresarial .....	20
5.1.3 Diseño organizacional .....	21
5.1.4 Diagnóstico.....	21
5.2 Marco de antecedentes .....	22
6. DIAGNOSTICO DE LAS COMPAÑIAS COLOMBIANA DE LENTES Y OPYILAB COLOMBIA .....	23
6.1 Matriz DOFA Compañía Colombiana de Lentes .....	23
6.1.1 Matriz DOFA Compañía Optilab Colombia .....	24
6.2 TABLA FACTORES CRITICOS DE ANALISIS INTERNOS.....	25
6.2.1 Factores internos Compañía Colombiana de Lentes.....	25
6.2.2 Factores internos Compañía Optilab Colombia .....	30
6.3 Descripción compañía colombiana de lentes .....	33
6.4 Descripción de la compañía Optilab Colombia.....	34
6.5 ANALISIS DE LAS ENCUESTA.....	36
7. DISEÑO METODOLOGICO.....	39
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
7.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO .....	39
7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	40

7.3.1 Fuentes primarias.....	40
Observación .....	40
Encuesta.....	40
7.3.2 Fuentes secundarias .....	41
7.4 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	41
8. RECURSOS .....	42
9. REDISEÑO ORGANIZACIONAL COMPAÑIAS COLOMBIANA DE LENTES Y OPTILAB COLOMBIA .....	43
9.1 COMPAÑÍA COLOMBIANA DE LENTES S.A.S .....	43
9.1.1 Misión .....	43
9.1.2 Visión.....	43
9.1.3 Valores.....	43
9.1.4 Objetivos estratégicos .....	43
9.2Políticas de la compañía .....	44
9.2.1 Política de calidad .....	44
9.2.2 Política de servicio al cliente .....	44
9.3 ORGANIGRAMA .....	44
10. PLATAFORMA ESTRATEGICA OPTILAB COLOMBIA S.A.S .....	45
10.1 Misión .....	45
10.2 Visión.....	45
10.3 Objetivos estratégicos .....	45
10.4 Principios .....	45
10.5 Valores .....	45
10.6 Politicas optilab colombia.....	46
10.6.1 Políticas de calidad .....	46
10.6.2 Política servicio al cliente.....	46
10.7 ORGANIGRAMA .....	46
11. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS .....	47
11.1 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS COMPAÑÍA COLOMBIANA DE LENTES.....	47
11.1.2 Manual de funciones gerente.....	47

11.2.1 Procedimiento control de calidad (Cargo Optómetra).....	53
11.3 Manual de funciones jefe producción.....	57
11.3.1 Producción de dispositivos médicos (Cargo jefe de producción).....	59
11.3.2 Encintado (protección) de la base para talla (Cargo jefe de producción) .....	68
11.3.3 Cálculo, marcación y bloqueo (Cargo jefe de producción).....	69
11.3.4 Reducción de diámetro (Cargo jefe de producción).....	71
11.3.5 Generado (Jefe de producción).....	73
11.4.1 Afinado y pulido (Cargo auxiliar de producción) .....	77
11.4.2 Tratamiento coating (Cargo auxiliar de producción) .....	80
11.4.3 Inspección y marcación en bisel (Cargo auxiliar de producción) .....	82
11.4.4 Bloqueo en bisel (Cargo auxiliar de producción) .....	84
11.4.5 Bisel completo de dispositivos médicos (Cargo auxiliar de producción).....	85
11.4.6 Adición de color y filtro (Cargo auxiliar de producción).....	87
11.5.1 Perforación y montaje de dispositivos médicos (operarios de almacén) .....	91
11.5.2 Ranuración y montaje de dispositivos médicos (operarios de almacén) .....	93
11.6 Manual de funciones servicio generales.....	95
<b>12. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS COMPAÑÍA OPTILAB</b>	
<b>COLOMBIA .....</b>	<b>97</b>
12.1 Manual de funciones gerente .....	97
12.1.1 Procedimiento de talento humano (Cargo gerente general).....	99
12.2 Manual de funciones administrador.....	100
11.2.1 Capacitación (Cargo administrador) .....	101
12.3 Manual de funciones asesor de ventas .....	109
12.3.1 Asignación del número de orden de trabajo (Cargo asesor de ventas).....	111
12.4 Manual de funciones optómetra.....	113
12.4.1 Examen visual (Cargo optómetra).....	114
<b>13. COCONCLUSIONES.....</b>	<b>115</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>116</b>
<b>15. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>117</b>

## TABLA DE TABLAS

Tabla 1 factores internos Compañía Colombiana de Lentes. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 Factores internos Optilab Colombia.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 3 Evaluación de proveedores.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 Control de calidad.....	54
Tabla 5 Producción dispositivo medico (lente).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 6 Induccion y capacitación.....	102
Tabla 7 Capacitación.....	104
Tabla 8 Evaluación y desempeño.....	107
Tabla 9 Orden de trabajo.....	111
Tabla 10 Examen visual.....	114

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Matriz DOFA CCL.....	23
Ilustración 2 Matriz DOFA OC.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 3 Conocimiento de la filosofía organizacional.....	36
Ilustración 4 Identifica los manuales de funciones.....	36
Ilustración 5 Políticas de la organización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 6 Instructivo laboral.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Laboratorio Óptico Montulentes fundada por Jonathan González Rodríguez en el año 2012 en el municipio de Fusagasugá, estaba dedicada a la venta de gafas de sol y joyería; debido a la expansión y proyección que toma la empresa para el año 2015, se implementa el proceso de fabricación de lentes oftálmicos lo cual generó un crecimiento acelerado. Para el año 2020 el señor González toma la decisión de separar los procesos dando así inicio a la “*Compañía Colombiana de Lentes S.A.S*” encargada de la fabricación de lentes oftálmicos, esto con el propósito de fabricar y proveer productos oftálmicos a las demás ópticas de la zona. Por otro lado Laboratorio Óptico Montulentes cambia su razón social dando paso a la compañía “*Optilab Colombia S.A.S*”, encargada de venta y comercialización de monturas, gafas de sol, lentes formulados y productos oftálmicos.

Optilab Colombia S.A.S. posee tres puntos de venta los cuales son, Montulentes, Montulentes SF ubicado en el centro comercial San Fernando Plaza y Montulentes VL; éstos cuentan con seis asesores comerciales, un facturador y una optómetra en su planta de personal. Asimismo, la empresa colombiana de lentes cuenta con un personal altamente calificado entre los que se encuentran un biselador, jefe de laboratorio, asistente administrativo, dirección científica y asesor externo.

Basados en la información recopilada y proporcionada por las compañías anteriormente citadas, se realizó un diagnóstico mediante el cual se logró identificar la carencia de una estructura administrativa y por ende la necesidad de implementar un rediseño organizacional en ambas compañías, para lo cual se propone crear la estructura organizacional, la plataforma estratégica y diseño de los manuales de funciones y procedimientos para los cargos que la componen, con el ánimo de aportar a su consolidación, adecuado funcionamiento y toma de decisiones.

El diagnóstico realizado mostró como resultado que en ninguna de las dos empresas existe la estructura administrativa consistente y sólida que les brinde su identidad y filosofía corporativas, dado que hasta el momento han sido manejadas de manera empírica, lo que ha llevado a generar desorganización y errores en los procesos, que a la postre han terminado siendo evidenciados en el incumplimiento de los objetivos. Por esto se hace necesario intervenir las empresas realizando una propuesta en el diseño de la estructura organizacional y la plataforma estratégica que les permitan tener el direccionamiento que toda organización debe tener.

De igual forma, el diagnóstico también permitió evidenciar que los cargos definidos para cada una de las empresas, carecen de los manuales de funciones y procedimientos correspondientes, aspecto que también se propone en la intervención de las empresas y como resultado del presente trabajo. El directivo de

éstas organizaciones debe tener presente que si no hay una caracterización de las áreas de trabajo no se llegará a un manejo funcional y organizado.

En síntesis, el problema está basado en la debilidad estructural de las compañías, la cual impide establecer procesos productivos y comerciales definidos y dinámicos, desaprovechando las oportunidades que éstas pueden llegar a lograr mediante un desarrollo eficiente en el medio empresarial. Es así que, una vez que puedan implementar estas nuevas propuestas en cada una de las empresas, será prioritario que se den a conocer a todos los colaboradores a fin de poder, mediante la implementación de algunas estrategias, hacerlos partícipes e involucrarlos aún más en las empresas en que correspondan.

Una vez definido lo anterior, el planteamiento del problema estaría determinado por el siguiente cuestionamiento:

¿Qué impacto tendrá el realizar el rediseño organizacional en las compañías Colombiana de lentes SAS y Optilab Colombia SAS?

### 3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar este proyecto se puede abordar desde dos puntos de vista: el primero, como respuesta a la formación académica recibida por parte de la Universidad de Cundinamarca en aras de evidenciar resultados frente a la aplicabilidad de los diversos núcleos temáticos propuestos desde la Facultad de Administración de Empresas. En consecuencia, el segundo punto de vista consiste en coadyuvar a identificar los problemas y brindar soluciones óptimas, que puedan ser establecidas y adaptadas al mejoramiento organizacional interno de las compañías Colombiana de lentes y Optilab Colombia; para eso, es necesario realizar un rediseño organizacional frente a la estructura organizacional, la plataforma estratégica y los manuales de funciones y procedimientos, de lo que se esperaría generar crecimiento, competitividad y mejoramiento.

El proyecto aportará y afianzará desde lo académico, conocimientos teóricos y prácticos de la parte administrativa hacia quienes lo realizamos; desde lo práctico, va a permitir la implementación de éstos elementos administrativos a las organizaciones objeto de análisis, de lo que se espera puedan contribuir al crecimiento, posicionamiento, consolidación y proyección de las mismas.

Las principales problemáticas que se pretenden resolver con la implementación del presente proyecto, radican fundamentalmente por una parte, en lograr contribuir en el afianzamiento y aplicabilidad de nuestros conocimientos. Por otra parte en el aporte que como próximos profesionales en administración de empresas, podemos realizar a las organizaciones de nuestro contexto inmediato.

La intervención a esta organización surge principalmente como iniciativa de nosotros como estudiantes de administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, dado que en núcleos temáticos de semestres anteriores se tuvo un acercamiento con el directivo de las empresas objeto del presente estudio, quien mediante su aval, nos posibilitó realizar la aplicación conceptual y práctica para mejorar nuestro conocimiento, y es allí, cuando logramos evidenciar las falencias de sus empresas.

El presente proyecto resulta tener una pertinencia relevante, toda vez que desde lo aquí propuesto, analizado y los resultados generados del mismo, podrá llegar a convertirse en una fuente de consulta para las generaciones académicas posteriores y a su vez para las organizaciones mismas, dado que podrán contar con las correspondientes identidades organizacionales que hoy por hoy se hace necesario que toda organización en prospectiva, debe tener.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

- Rediseñar organizacionalmente las compañías Colombianas de lentes S.A.S. y Optilab Colombia S.A.S. ubicadas en el municipio de Fusagasugá

### **4.2 Objetivos específicos**

- Establecer la nueva estructura organizacional de las empresas Colombiana de lentes SAS y Optilab Colombia S.A.S.
- Diseñar la plataforma estratégica a las compañías Colombiana de lentes S.A.S. y Optilab Colombia S.A.S.
- Diseñar los manuales de funciones y procedimientos para los cargos de trabajo de las compañías Colombiana de lentes S.A.S. y Optilab Colombia S.A.S

## **5. MARCO DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO TEÓRICO**

La realización del presente proyecto, se fundamentará bajo los preceptos teóricos referentes a la estructura organizacional, la organización empresarial, el diseño y el diagnóstico organizacional, los cuales se amplían a continuación

#### **5.1.1 Estructura organizacional**

Mintzberg propone que “Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades, es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación, además debe reflejar la situación de la organización, por ejemplo su edad, tamaño, tipo de sistema de producción, el grado en que su entorno es complejo y dinámico”<sup>1</sup>

Al rediseñar la estructura administrativa de las compañías Colombiana de Lentes y Optilab Colombia se busca la organización de las mismas.

#### **5.1.2 Organización empresarial**

Idalberto Chiavenato define que “Organizar significa agrupar, estructurar e integrar los recursos organizacionales, definir la estructura de los órganos que los deberán administrar, establecer la división del trabajo mediante la diferenciación y medir los niveles de autoridad y responsabilidad”<sup>2</sup>

Al interior de toda compañía, es indispensable determinar una organización en la que se puedan identificar y establecer los cargos y puestos de trabajo que a su vez permitan definir las funciones, tareas y actividades que ejecutan los colaboradores de la compañía; la organización también permite implementar objetivos y metas que ayuden al crecimiento de la empresa.

---

<sup>1</sup> MINTZBERG, Henry, el proceso estratégico, conceptos, contextos y casos, capítulo 5 p. 274. Citado de: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/2.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/2.2.pdf)

<sup>2</sup>CHIAVENATO, Idalberto. Organización empresarial, citada de: Martínez S. capítulo 2. 2002

### 5.1.3 Diseño organizacional

Luis Toro Dupouy define que “El diseño organizacional es el proceso de construir y ajustar la estructura de la organización para conseguir sus objetivos. El proceso, que parte de las metas que tiene la empresa, convierte estas en tareas que, a su vez, sirven de base para la definición de los puestos de trabajo. Los puestos de trabajo se conectan para formar departamentos, y estos se enlazan para formar la estructura organizacional.”<sup>3</sup>

La idea de un diseño o rediseño organizacional parte no solo de la necesidad de mejorar competitivamente en el mercado, sino de proporcionarle a una empresa su identidad organizacional; esto lleva a tener compañías con estructuras y plataformas estratégicas con la capacidad de adaptarse al cambio de los entornos en los que se encuentra inmersa.

### 5.1.4 Diagnóstico

Trigueros establece que “un diagnóstico dentro de las empresas es el proceso de averiguar cómo funciona la compañía en el momento actual y de recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio. Normalmente viene después de una entrada y contratación exitosas, que preparan el terreno para hacerlo bien. Estos procesos le sirven al profesional del desarrollo organizacional y a los empleados para determinar juntos, problemas en los cuales concentrarse así como la manera de colaborar para tomar medidas a partir del diagnóstico”<sup>4</sup>

Este es uno de los aspectos base, que cobra importante relevancia pues el que proporciona información fundamental mediante la cual se pueden orientar y dirigir los esfuerzos, los recursos, el análisis y las de acciones conducentes al mejoramiento de una determinada situación en las empresas.

---

<sup>3</sup> TORO, Luis. Como hacer un diseño y estructura organizacional, tomado de Legis Gestión Humana, Biblioteca universidad de Cundinamarca. 2017

<sup>4</sup> TRIGUEROS, Pedro, trabajo de grado, DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA, citando a Cummings y Worley, definición de diagnostico p. 17 tomado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Trigueros-Pedro.pdf>

## 5.2 Marco de antecedentes

A la compañías Colombiana de Lentes S.A.S., les fue realizado un diagnóstico organizacional con el fin de identificar su situación actual; en este proceso se lograron encontrar falencias en las áreas de producción y administrativa, particularmente, se pudo detectar la carencia de la plataforma estratégica y falencias en sus procesos.

En este mismo sentido se pudo evidenciar la falta de conocimiento, no en el desarrollo de los procesos, sino en la manera empírica en la que se ha manejado la compañía, lo cual ha conllevado a que no se haya establecido una filosofía organizacional y aunque los colaboradores poseen sentido de pertenencia, desconocen aspectos como la misión, visión, objetivos, políticas, principios y valores, generando así que éstos no tengan una orientación definida y un mayor involucramiento con la empresa.

Por otro lado, es importante recalcar que, aunque se presentan errores en los procesos, también se pudo encontrar que a pesar de que los colaboradores del laboratorio tienen los conocimientos para desempeñar su labor, no cuentan con los manuales de funciones y el instructivo para los procesos; esto en cuanto a la compañía Colombiana de lentes se refiere.

Igualmente, en la compañía Optilab Colombia S.A.S., a través del diagnóstico realizado, se encontró que la empresa carece de su plataforma estratégica, de los manuales de funciones y procedimientos, además de que el formato de orden de trabajo presenta errores, aspecto que a su vez hace que los colaboradores incurran en ellos al momento de ejercer su función; esta sucesión de errores, deriva en sobrecostos de la producción, aunado al desconocimiento del manual de funciones. Así mismo se pudo evidenciar que los funcionarios no conocen la escala jerárquica de la organización, por ende, no identifican a quien dirigirse en caso de un problema, es decir, no han identificado el conducto regular.

## 6. DIAGNOSTICO DE LAS COMPAÑÍAS COLOMBIANA DE LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.

Para la realización del diagnóstico de las empresas propuestas para el presente estudio, se optó por tomar las herramientas propuestas para este fin, tales como las matrices DOFA, la de factores críticos de análisis interno y adicionalmente una encuesta aplicada a todos los colaboradores de las mismas.

### 6.1 Matriz DOFA Compañía Colombiana de Lentes S.A.S.

Ilustración 1 Matriz DOFA CCL

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	<b>F1.</b> Buen clima laboral. <b>F2.</b> Existen procesos de selección y capacitación del personal. <b>F3.</b> Personal altamente calificado. <b>F4.</b> Estructura física adecuada para el desarrollo de las compañías. <b>F5.</b> Se cuenta con controles internos de calidad de los procesos.	<b>D1.</b> No se cuenta con plataforma estratégica. <b>D2.</b> no existen manuales de funciones y procedimientos. <b>D3.</b> No existen instructivos laborales para el desempeño de los procesos. <b>D4.</b> Falta de comunicación del personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<b>O1.</b> Crecimiento del personal dentro de la compañía. <b>O2.</b> Capacitación adecuada para el personal. <b>O3.</b> Creación de una filosofía organizacional. <b>O4.</b> Diseño de manuales de funciones y procedimientos.	<b>F3-O2.</b> Campañas de capacitación continua con el fin de mejorar el personal en cada uno de los procesos. <b>F1-O3.</b> Contando con el buen clima laboral establecer reuniones para divulgar y dar a conocer la plataforma estratégica	<b>D1-O3.</b> Creación de la plataforma estratégica para dar una filosofía organizacional. <b>D2-O4.</b> Creación de los manuales de funciones y procedimientos con el fin de controlar y mitigar errores.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<b>A1.</b> Errores en los procesos por falta de manuales de procedimientos. <b>A2.</b> Inconsistencia en las actividades y tareas por falta de manuales de funciones. <b>A3.</b> Fallas en la comunicación entre el personal y directivos por no conocer la jerarquía de la organización.	<b>F2-A3</b> Capacitación del personal en cuanto a comunicación adecuada entre puntos de venta y laboratoria manteniendo la línea de jerarquía de la organización. <b>F3-A1.</b> Contando con una estructura adecuada se implementaran manuales de procedimientos con el fin de evitar fallas en los procesos.	<b>D2.-A1</b> Creación de manuales de procedimientos y funciones junto con campañas de socialización con los encargados de cada cargo. <b>D4</b> <b>A3.</b> Socializar el nivel jerárquico de los colaboradores en cada uno de sus cargos con el fin de implementar una comunicación eficiente entre los mismos

Fuente: Elaboración propia

## 6.1.1 Matriz DOFA Compañía Optilab Colombia S.A.S.

Ilustración 2 Matriz DOFA OC

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	F1. Buen clima y cultura laboral. F2. Existen procesos de reclutamiento y selección del personal. F3. Crecimiento profesional del colaborador	D1. La compañía no cuenta con una plataforma estratégica. D2. No cuentan con manuales de funciones y procedimientos. D3. falta de instructivos laborales.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Capacitación adecuada para el personal. O2. Creación de una filosofía organizacional. O3. Diseño de manuales de funciones y procedimientos.	F1-O2. Utilizando la cultura y el clima laboral como base, se pretende establecer y dar a conocer la filosofía de la organización. F2-O1. generar planes de capacitación una vez el colaborador sea empleado por la compañía, esto con el fin de brindar herramientas necesarias para puesto y cargo de trabajo.	D1-O2. La implementación de la plataforma estratégica conlleva dar a conocer la filosofía de la organización D2-O3. Crear manuales de funciones y procedimientos para cada cargo de la compañía.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. Errores en los procesos por falta de manuales de procedimientos. A2. Fallas en las funciones por falta de manuales de funciones. A3. Fallas en la comunicación por no tener establecido un orden jerárquico.	F1-A3. Utilizando como base el buen clima laboral se establecen capacitaciones para mejorar la comunicación entre colaboradores y niveles jerárquicos de la compañía	D2-A2. Divulgar y entregar a cada colaborador su manual de funciones y procedimientos dependiendo del cargo que realicen dentro de las compañías. Acompañado de un seguimiento por parte de la gerencia y la administración.

Fuente: Elaboración propia.

## 6.2 TABLA FACTORES CRITICOS DE ANÁLISIS INTERNOS

### 6.2.1 Factores internos Compañía Colombiana de Lentes S.A.S.

Tabla 1: Factores internos Compañía Colombiana de Lentes S.A.S.

<b>DIAGNOSTICO PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	<b>VARIABLES QUE EXISTEN INTERNAMENTE EN LA EMPRESA</b>	<b>VARIABLES QUE REQUIERE LA EMPRESA PORQUE NO SE REGISTRA INFORMACION DE ELLAS</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboran planes estrategicos por parte de la administracion.</li> <li>• No se cuenta con una plataforma estrategica definida.</li> <li>• No cuenta con Manules de funciones y procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se a hecho el proceso de divulgación de la plataforma estrategica.</li> <li>• No se tiene horizonte de planeación.</li> <li>• La misión, visión, politicas los objetivos y metas, estrategias, no estan registrados.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los puestos de trabajo estan establecidos</li> <li>• Cuenta con principios de honestidad y transparencia</li> <li>• Comunicación constante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene un organigrama publicado, presentado problemas en el nivel de jerarquia.</li> <li>• No se tienen áreas establecidas</li> <li>• Las decisiones se toman con ayuda de los colaboradores</li> </ul>
<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia delega</li> <li>• Se propicia un buen clima laboral</li> <li>• Se motiva el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene una carecterizacion clara</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia es participativa</li> <li>• Dirigida por su propietario</li> </ul>	
<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tienen controles internos</li> <li>• Control de horarios</li> <li>• Control de responsabilidad por labores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de indicadores para medir los resultados</li> <li>• No se tiene recolección de datos de los procesos productivos</li> <li>• Falta de informes periódicos</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DE CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales características son la honestidad, la amabilidad y seguridad a la hora de ofrecer los productos o servicios de la empresa</li> <li>• Buen clima laboral de confianza y respaldo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se presentan decisiones o acciones a tener en cuenta debido a que no se tienen socios</li> </ul>
<b>GESTIÓN Y SITUACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La parte contable de los ingresos y egresos de la empresa se lleva de manera cotidiana mediante un software contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contratan servicios profesionales de contabilidad para llevar la parte tributaria de la empresa</li> </ul>
<b>GESTIÓN Y SITUACIÓN COMERCIAL, MERCADOS Y PRODUCTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mercado objetivo es dirigido a todas las personas debido a que los problemas de salud visual no distinguen edad, género o estrato ya que se puede detectar a temprana edad o ayuda a la plenitud en edad prolongada</li> </ul>	

<p align="center"><b>GESTIÓN COMERCIAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen objetivos de ventas</li> <li>• Los precios de los productos son puestos por los propietarios</li> <li>• Se tiene estructurada la fuerza de venta con líneas de atención y prioridad a los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evalúan los canales de distribución</li> <li>• No se determinan los costos de la distribución</li> </ul>
<p align="center"><b>PRODUCTIVIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos de producción se pueden mejorar o actualizar para generar innovación</li> <li>• Se lleva control de los trabajos mal ejecutados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los residuos que deja la producción no son controlados</li> </ul>
<p align="center"><b>PROGRAMA DE PRODUCCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen sistemas y procedimientos que permitan verificar el estado de su ejecución</li> <li>• Se han calculado los volúmenes de producción y operación óptimos en relación con las condiciones del mercado y de la tecnología utilizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No Existen programas de producción</li> </ul>
<p align="center"><b>ORGANIZACIÓN TALLERES Y ALMACENES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene la disposición de los equipos por línea de producto o por agrupamiento de operaciones similares, es la mejor posible</li> <li>• Utilización y el estado actual de la maquinaria y equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su ubicación es adecuada con relación a los talleres pero falta espacio</li> </ul>

	existente, se tiene un mantenimiento periódico	
<b>MANTENIMIENTO EQUIPO Y LOCALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos</li> <li>• El mantenimiento de los equipos es efectuado por el personal especializado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se elaboran programas de mantenimiento ni se controla su cumplimiento</li> </ul>
<b>CONTROL PRODUCCIÓN Y CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se controla el cumplimiento de la programación de la producción</li> <li>• Se considera importante controlar la calidad de los productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se conocen las tasas promedio de la improductividad del trabajo</li> </ul>
<b>GESTION DE SUMINISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La función de compras está centralizada</li> <li>• Se realiza lista de productos a pedir y solicitudes de los clientes con fecha de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es muy eficiente el proceso de compra de mercancía</li> <li>• No se tiene catalogo de productos</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan actividades de investigación y/o experimentación dirigidas a mejorar los productos o servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se establecen los presupuestos de inversión, como tampoco se tienen en cuenta los gastos que se aplican.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha definido de manera precisa la información que se requiere en los diferentes niveles de decisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de comunicaciones</li> <li>• No tiene un orden jerárquico, la comunicación se da en cualquier nivel</li> </ul>

<p><b>GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha racionalizado de la mejor manera posible el flujo de información</li> </ul>	
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de los recursos humanos corresponde a las necesidades y exigencias de los planes y desarrollos actuales de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha dado un desarrollo de las capacidades del personal, al mismo ritmo en que ha evolucionado la organización</li> </ul>
<p><b>CALIDAD Y CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es suficiente la cantidad de personal, la cual se distribuye de acuerdo a las necesidades de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación del personal.</li> </ul>
<p><b>CLIMA DE TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El clima de trabajo es bueno</li> <li>• Las relaciones humanas son fundadas en el respeto por el otro.</li> <li>• Son satisfactorias las condiciones físicas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de indicadores para medir el grado de satisfacción de los colaboradores.</li> </ul>
<p><b>ADMINISTRACION DE PERSONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace selección de personal</li> <li>• Se utilizan métodos adecuados para conocer las aptitudes y capacidades</li> <li>• Se hace inducción en el puesto de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieramente no cuentan con recursos para ayudar al personal en programas externos de formación profesional.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 6.2.2 Factores internos Compañía Optilab Colombia S.A.S.

Tabla 2 Factores internos Optilab Colombia S.A.S.

<b>DIAGNOSTICO PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	<b>VARIABLES QUE EXISTEN INTERNAMENTE EN LA EMPRESA</b>	<b>VARIABLES QUE REQUIERE LA EMPRESA PORQUE NO SE REGISTRA INFORMACION DE ELLAS</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta organizada de manera empírica. No tiene variables de planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene horizonte de planeación.</li> <li>• La misión, visión, políticas, objetivos, metas y estrategias, no son evidentes.</li> <li>• No cuenta con manuales de funciones y procedimientos.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los puestos de trabajo están establecidos</li> <li>• Cuenta con principios de honestidad y transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene un organigrama publicado.</li> <li>• No se tiene áreas establecidas</li> <li>• Las decisiones se toman con ayuda de los colaboradores</li> </ul>
<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia delega</li> <li>• Dirigida por su propietario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene una caracterización clara</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de horarios</li> <li>• Control de responsabilidad por labores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de indicadores para medir los resultados</li> <li>• Falta de informes periódicos</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DE CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales características son la honestidad, la amabilidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen clima laboral de confianza y respaldo</li> </ul>	
<b>GESTIÓN Y SITUACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La parte de los ingresos y egresos de la empresa se lleva de manera cotidiana mediante un software contable llamado SOLAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contratan servicios profesionales de contabilidad para llevar la parte tributaria de la empresa</li> </ul>
<b>GESTIÓN Y SITUACIÓN COMERCIAL, MERCADOS Y PRODUCTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mercado objetivo es dirigido a todas las personas debido a que los problemas de salud visual afectan a todos.</li> </ul>	
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen objetivos de ventas</li> <li>• Se tiene estructurada la fuerza de venta con líneas de atención y prioridad a los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evalúan los canales de distribución</li> </ul>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos de producción se pueden mejorar o actualizar para generar innovación.</li> <li>• Se lleva control de los trabajos mal ejecutados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los residuos que deja la producción no son controlados</li> </ul>
<b>MANTENIMIENTO EQUIPO Y LOCALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mantenimiento de los equipos es efectuado por el personal especializado</li> </ul>	
<b>CONTROL PRODUCCIÓN Y CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se considera importante controlar la calidad de los productos</li> </ul>	

<b>GESTION DE SUMINISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La función de compras está centralizada.</li> <li>• Se realiza lista de productos a pedir y solicitudes de los clientes con fecha de entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es muy eficiente el proceso de compra de mercancía.</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha definido de manera precisa la información que se requiere en los diferentes niveles de decisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene un orden jerárquico; la comunicación se da en cualquier nivel</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con personal suficiente y calificado con experiencia en al área de ventas y atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha dado un desarrollo de las capacidades del personal, al mismo ritmo en que ha evolucionado la organización.</li> </ul>
<b>CALIDAD Y CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal es suficiente para los cargos y puestos de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación del personal.</li> </ul>
<b>CLIMA DE TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El clima de trabajo es bueno</li> <li>• Las relaciones humanas son fundadas en el respeto por el otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de indicadores para medir el grado de satisfacción de los colaboradores.</li> </ul>
<b>ADMINISTRACION DE PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace selección de personal</li> <li>• Se utilizan métodos adecuados para conocer las aptitudes y capacidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieramente no cuentan con recursos para ayudar al personal en programas externos de formación profesional.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### **6.3 Descripción compañía colombiana de lentes S.A.S.**

A partir de los instrumentos propuestos y analizados anteriormente, se pudo establecer el siguiente diagnóstico para las compañías objetos de estudio, lo cual se ha determinado de la siguiente manera:

Esta organización nace a partir de la división organizacional de la empresa Laboratorio Óptico Montulentes, con el fin de suplir la necesidad de contar con un fabricante directo en el municipio de Fusagasugá; actualmente se encuentra ubicada en la Cr8 # 9-24 segundo piso lugar donde ejerce sus labores comerciales. El laboratorio está dedicado a la fabricación al por mayor de lentes oftálmicos, no está abierto al público aunque atiende la demanda a más de 22 ópticas del municipio, entre ellas se encuentran la Clínica Belén, Famivision, Óptica ciudad jardín, Visonslens.

#### **Área administrativa**

Basados en el diagnóstico previo realizado a esta compañía, se observó que no cuenta con una plataforma estratégica establecida y definida pues no determina la misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas, como tampoco la estructura organizacional. Lo anterior permite inferir que la empresa ha sido conducida de manera empírica, por tanto, el único que conoce la dirección de la misma es el dueño más no los colaboradores. Igualmente se evidenció la falta de diseño de los manuales de funciones y procedimientos para cada cargo, por consiguiente, genera que los colaboradores no identifiquen sus actividades, funciones y/o tareas.

De la misma manera, en el diagnóstico realizado se identificó que el personal tenía funciones ajenas al puesto de trabajo que desempeñan diariamente, en consecuencia, esto permite que los colaboradores terminen ejecutando procesos y actividades diferentes al cargo de trabajo.

En talento humano la compañía cuenta con un biselador, tallador, asistente administrativa, un asesor externo, un gerente y un auxiliar de laboratorio.

## Área operativa

El diagnóstico arrojó que ésta área de la organización cuenta con el personal idóneo para realizar las funciones y procesos, puesto que poseen una experiencia previa del cargo pero no han sido determinadas ni socializadas formalmente de manera escrita, por lo que no es evidente la forma de ejercerlas. Por lo tanto y de acuerdo a lo manifestado, se requiere diseñar un manual de funciones y procedimientos que permita identificar la manera adecuada de realizar las actividades de cada puesto de trabajo.

La Compañía Colombiana de Lentes cuenta con recursos físicos entre los que se pueden encontrar: infraestructura física e infraestructura tecnológica: equipos de fabricación “biseladora, lensometro, generador, coating y encintadora”<sup>5</sup>

### 6.4 Descripción de la compañía Optilab Colombia S.A.S.

Optilab Colombia S.A.S. es la sucesora de la ya extinta empresa laboratorio óptico montulentes, y se crea con el fin de, además de diversificar los servicios, buscar ingresos para el núcleo familiar. Principalmente está dedicada a la venta y comercialización de lentes oftálmicos, monturas, gafas de sol y accesorios en general. Como filosofía empresarial referencia la fidelización del cliente; es preciso señalar que Optilab cuenta con 5 sedes: la principal ubicada en la carrera 6 barrio centro, otras 4 en la carrera 8 y una en el centro comercial San Fernando.

#### Área administrativa.

De la misma manera, al realizar el diagnóstico se evidenció que la compañía no cuenta con una plataforma estratégica por lo cual los colaboradores no identifican la filosofía, objetivos, políticas, valores corporativos de la misma. Asimismo, la compañía tampoco cuenta con manuales de funciones y procedimientos para cada

---

<sup>5</sup>**Biseladora:** Instrumento utilizado en los talleres de montaje de gafas para dar a los lentes la forma de la montura.

**Lensometro:** Equipo para verificar la fórmula de un lente, indica el poder del lente cilíndrico, prismáticos, esferas positivas – negativas y el poder de las adiciones de los bifocales.

**Generador:** Este es el encargado de la reducción de las bases de diámetros.

**Coating:** Es un tratamiento a calor que permite aplicar una laca protectora al lente.

**Encintadora:** Esta aplica una capa de cinta para la protección externa del lente.

cargo e igualmente no se identifica el nivel jerárquico, situación que genera fallas en la comunicación dado que no hay claridad frente al conducto regular ni en cuanto a los cargos y las responsabilidades que se desempeñan.

### **Área operativa.**

Las falencias que se encontraron dentro de la empresa frente a esta área, están enfocadas en el proceso de la recepción y envío de la orden de trabajo al laboratorio, por consiguiente, los errores que se cometen se ven reflejados en el producto final ya que el lente puede quedar con tratamientos diferentes a los requeridos por el cliente como lo son, errores en el Rx de la formula, tamaño de la montura, diseño de lente y procesos de coating. Este tipo de errores, genera inversión adicional pues implica reprocesos, lo que conlleva a tener sobrecostos en la producción; es así que se sugiere a la compañía establecer un flujograma de procesos de la orden de trabajo, con el fin de contribuir a mitigar este error tanto en lo operativo como en lo administrativo (facturación y orden de trabajo) para cada uno de los productos que comercializan.

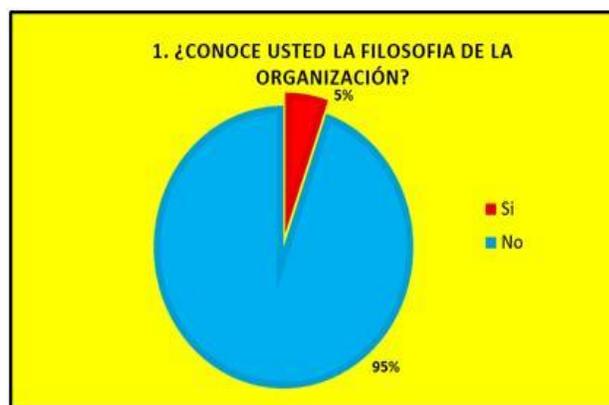
En talento humano la compañía cuenta con dos optómetras, un asesor externo, y ocho asesores de ventas.

## 6.5 ANALISIS DE LAS ENCUESTA REALIZADA A LAS COMPAÑÍAS COLOMBIANA DE LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.

La encuesta realizada y aplicada a las dos compañías de manera simultánea, tenía como objetivo determinar el grado de conocimiento por parte de los 15 colaboradores que son tomados como muestra y las dos compañías como población, para identificar aspectos como: plataforma estratégica, manuales de funciones y procedimientos.

### Pregunta 1

Ilustración 2 Conocimiento de la filosofía organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

- En la presente ilustración se observa e interpreta que el 95% de los colaboradores de las compañías no conoce ni identifica la filosofía organizacional, el restante 5% hace referencia a los gerentes, ya que estos si identifican y conocen la filosofía de las mimas.

### Pregunta 2

Ilustración 3 Identifica los manuales de funciones

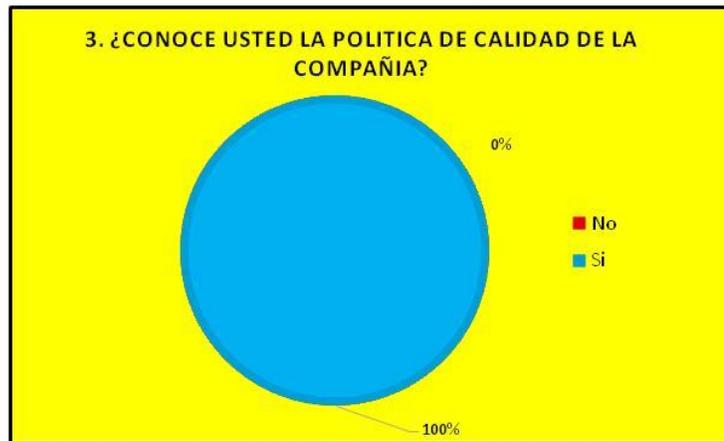


Fuente: Elaboración propia.

- La ilustración muestra que el 100% de los colaboradores no conoce el manual de funciones del cargo de trabajo, esto debido a que en las compañías no están establecidos, es por esto que no se identifican y conocen las funciones, actividades y tareas.

### Pregunta 3

Ilustración 5 Políticas de la organización.

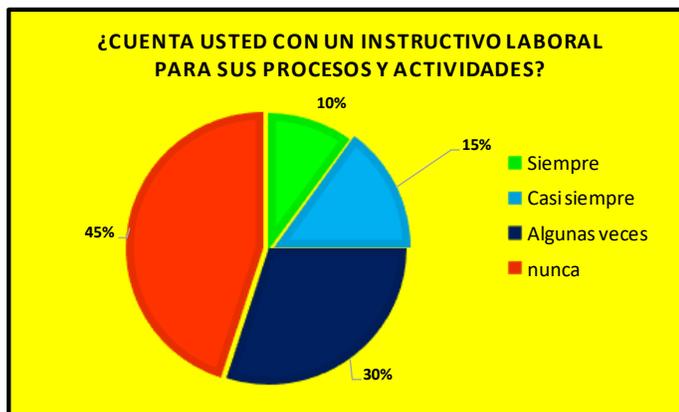


Fuente: Elaboración propia.

- Las grafica muestra que el 100% de los colaboradores no conoce las políticas de la compañía, puesto que éstas nunca han sido promulgadas, aun así, los colaboradores identifican la política de calidad y de servicio al cliente, siendo esta tomada por los mismo de una manera empírica.

### Pregunta 4

Ilustración 6 Instructivo laboral



Elaboración: fuente propia

- En la presente ilustración se puede evidenciar que el 45% de los encuestados nunca cuenta con un instructivo laboral para desarrollar los procesos y actividades, sin embargo un 30% algunas veces cuenta con uno, un 15% casi siempre cuenta con el instructivo, un 10% casi nunca lo tiene. En este sentido se puede analizar que más del 40% de los colaboradores, desconocen la existencia de los instructivos para realizar los procesos y actividades, permitiendo inferir una falencia que puede conducir a errores en los mismos.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se orienta bajo un estudio de tipo descriptivo y exploratorio, con un enfoque mixto de investigación (cualitativo y cuantitativo), aspectos cuyas características se representan bajo lo que propone el siguiente teórico:

Según Hernández Roberto, establece que “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa”<sup>6</sup>

De la misma forma, Hernández Roberto sustenta que “Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno; puede decirse que surgieron por la complejidad de algunos fenómenos: las relaciones humanas, las enfermedades o el universo. En las investigaciones de métodos mixtos, la recolección y análisis de información se realizan mediante datos cuantitativos y cualitativos para llegar a meta inferencias más allá de las estadísticas y más allá de las categorías cuantitativas.”<sup>7</sup>

### 7.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La Compañía Colombiana de Lentes S.A.S. (CCL), está dedicada a la fabricación de lentes oftálmicos de alta calidad, la organización cuenta con siete colaboradores entre los cuales se encuentran: biselador, jefe de laboratorio, jefe de producción, operario de producción, servicios generales, administrador y gerente. De otra parte, la compañía Optilab Colombia S.A.S. dedicada a la venta y comercialización de

---

<sup>6</sup>HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, capítulo Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, editorial Mc Graw Hill 2000. P. 123.

<sup>7</sup> HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, cualitativo y cuantitativo, Universidad de Costa Rica.

productos para la salud visual, tales como lentes oftálmicos, monturas y gafas de sol, cuenta con siete colaboradores entre asesores de ventas, asesor externo y un administrador.

### 7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas de recolección de datos son una manera de captar información para su debido análisis, Marian de Anguiar define que la “recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, encuestas, cuestionarios, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.”<sup>8</sup>

#### 7.3.1 Fuentes primarias

**Observación:** permite identificar de manera directa los comportamientos, actitudes y posibles conflictos a nivel personal o grupal, así como las falencias y fortalezas del personal y su entorno.

**Encuesta:** los cuestionarios que se implementaran deben ser muy objetivos para extraer la información requerida, al ser un documento que se aplicara de manera personalizada permite recopilar información verídica.

Bounocore define las fuentes primarias como “aquellas que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano”<sup>9</sup>

Las fuentes primarias para obtener la información de manera directa fue el personal de las Compañías Colombiana de lentes SAS y Optilab Colombia SAS a partir de las encuestas aplicadas a cada uno de ellos, para lo cual se tuvieron en cuenta los protocolos de bioseguridad emitidos por el gobierno.

Asimismo, otro de tipo de fuentes primarias a las que se acudió en aras de conceptualizar y contextualizar la presente investigación se enfocó en los textos

---

<sup>8</sup> ANGUIAR de María, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Saber metodología, citado de: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/#:~:text=La%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20se,y%20el%20diccionario%20de%20datos.2016>

<sup>9</sup> BOUNOCORE, Domingo, Definición de fuentes primarias, Los medios gráficos como fuente. Un análisis de La revista La Chacra en el peronismo clásico (1946-1955), citado por: CARRERAS DOALLO, Jimena.

electrónicos, las bases de datos académicas y el material digital disponible en la biblioteca de la Universidad de Cundinamarca.

### **7.3.2 Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias que se utilizaron para la presente investigación fueron artículos y otros trabajos de investigación.

Las fuentes secundarias “son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.”<sup>10</sup>

## **7.4 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

El procesamiento y análisis de datos permite al investigador conocer de manera cuantitativa los resultados de información obtenida, para así poder buscar soluciones a las problemáticas encontradas, Kinneer y Taylor definen que “el proceso de datos incluye la edición y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de los datos en cuanto a legibilidad, consistencia y totalidad de los datos, la codificación implica el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas”<sup>11</sup>

El procesamiento de la información se realizó mediante la herramienta ofimática de Excel, pues dentro de sus múltiples funcionalidades permite ordenar, clasificar, filtrar y analizar la información de manera precisa.

---

<sup>10</sup>MARANTO, Marisol y GONZALEZ, Eugenia, Fuentes de información, introducción a la investigación, tomado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

<sup>11</sup>KINNEAR y TAYLOR, capítulo 3 metodología de la investigación, dado por: Universidad de las Américas Puebla, procesamiento y análisis de datos. Pag. 8

## 8. RECURSOS

### **Humanos:**

- Geimar Alberto González Torres (Estudiante)
- Sebastian Villamil Galeano(Estudiante)

### **Materiales**

- Computador.
- Dispositivos móviles.
- Agendas.
- Lapiceros.

### **Institucionales**

- Tiempo del microempresario y empleados de la empresa para atender a los estudiantes.
- Información proveniente de la empresa.

### **Otros Recursos**

- Recursos financieros.
- Medios de transporte.
- Conectividad.

## **9. REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑÍAS COLOMBIANA DE LENTES S.A.S. Y OPTILAB COLOMBIA S.A.S.**

### **9.1 COMPAÑÍA COLOMBIANA DE LENTES S.A.S**

#### **9.1.1 Misión**

La Compañía Colombiana de Lentes S.A.S., fabrica dispositivos que coadyuvan a corregir la salud visual y ocular en el ser humano, aportando el conocimiento y experiencia a nuestros clientes para su bienestar, cumpliendo e implementando siempre las normas estatales legales vigentes.

#### **9.1.2 Visión**

La Compañía Colombiana de Lentes S.A.S., proyecta ser la mejor opción en el mercado óptico referente a transformación, procesamiento y comercialización de lentes oftálmicos de alta calidad para el mercado local y nacional, entregando a nuestros clientes productos de innovación y diseño que satisfagan sus necesidades de visión.

#### **9.1.3 Valores**

- Respeto: trato cortés, amable y cordial entre colaboradores.
- Trabajo en equipo: apoyo en las diferentes actividades laborales
- Comunicación: esta debe ser asertiva elocuente entre colaboradores.
- Responsabilidad: compromiso con la compañía y las tareas delegadas
- Honestidad: transparencia y confianza en las relaciones internas y externas
- Tolerancia: nivel de empatía dentro de la compañía.
- Sentido de pertenencia: fidelización de los colaboradores para con la compañía.

#### **9.1.4 Objetivos estratégicos**

- Liderar el mercado óptico en la región del Sumapaz.
- Adquirir equipos de última tecnología referentes a la transformación de lentes oftálmicos.
- Ampliar el portafolio de servicios a nivel nacional.

## 9.2 Políticas de la compañía

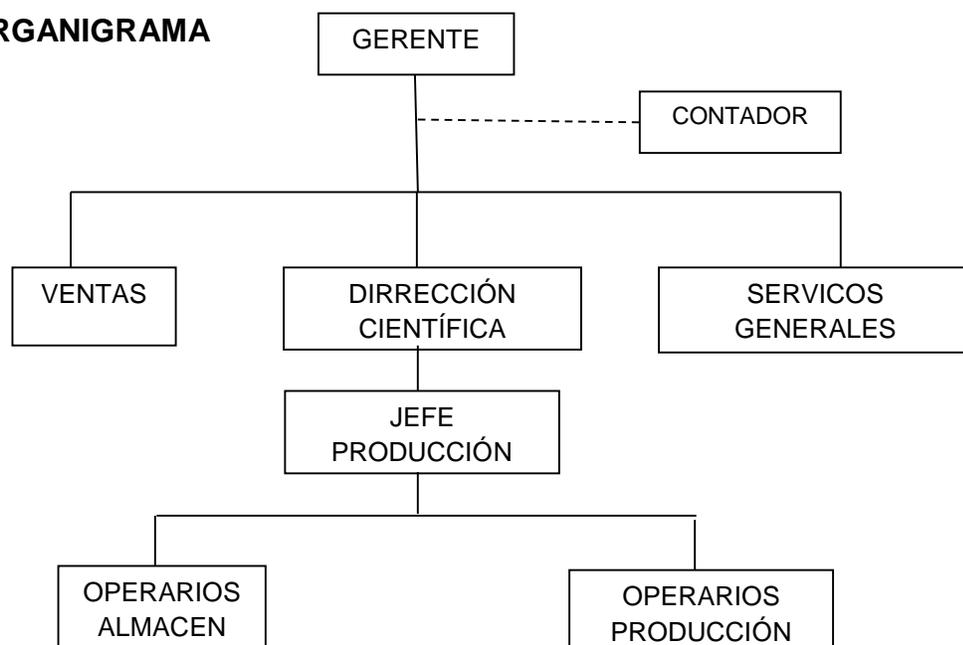
### 9.2.1 Política de calidad

La empresa Compañía Colombiana de Lentes S.A.S., se hace responsable de la transformación, proceso y comercialización de los lentes oftálmicos que entregue en su establecimiento a los clientes, comprometidos con las expectativas y exigencias solicitadas por éstos para garantizar un trabajo serio, honesto y de excelente calidad, ayudando a mejorar la salud visual y ocular en las personas, contando con personal idóneo y competitivo para desarrollar las actividades institucionales, mostrando una imagen de confianza, puntualidad y solución a las inconformidades.

### 9.2.2 Política de servicio al cliente

- Fortalecer el servicio al cliente y garantías de calidad de los productos comercializados, mediante la eficacia y eficiencia.
- Actualizar de forma permanente el sistema de calidad, asegurando la satisfacción de nuestros clientes y cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- Contar con personal idóneo, calificado, profesional, ético, competente y comprometido en el fortalecimiento del objetivo y metas proyectadas en la empresa.
- Realizar mantenimiento a las instalaciones y equipos que dispone la empresa para el desarrollo de las actividades laborales.

## 9.3 ORGANIGRAMA



## **10. PLATAFORMA ESTRATÉGICA OPTILAB COLOMBIA S.A.S**

### **10.1 Misión**

Optilab Colombia S.A.S. se dedica a distribuir y comercializar lentes oftalmológicos, orientado a contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios. Contamos con infraestructura, tecnología y profesionales idóneos, comprometidos, que trabajan de manera continua con eficiencia y responsabilidad, garantizando calidad en los procesos, bienestar y satisfacción del cliente.

### **10.2 Visión**

Ser la compañía líder en la prestación de servicios integrales de salud ocular y en la comercialización de productos ópticos, manteniendo una orientación a los cambios del mercado, logrando así la satisfacción de nuestros clientes.

### **10.3 Objetivos estratégicos**

- Optilab Colombia S.A.S. pretende ser la compañía líder en la distribución y comercialización de lentes oftálmicos.
- Optilab Colombia S.A.S. plantea un crecimiento departamental durante los siguientes 3 años

### **10.4 Principios**

- Cultura de resultados.
- Cultura de innovación.
- Cultura de calidad.
- Desarrollo y bienestar del recurso humano.
- Compromiso en el servicio.

### **10.5 Valores**

- Honestidad: lealtad entre colaboradores.
- Responsabilidad: sentido de pertenencia y compromiso en las actividades.
- Laboriosidad: trabajo en equipo y apoyo entre áreas.
- Solidaridad: empatía entre colaboradores y directivos.

## 10.6 Políticas Optilab Colombia S.A.S.

### 10.6.1 Políticas de calidad

Satisfacer al consumidor: cumplir y superar las expectativas del cliente y todas las partes interesadas que hacen parte de la organización

- Compromiso: deben seguir el direccionamiento de la empresa en pro de la mejora continua de los productos y la atención al cliente.
- Efectividad: La empresa debe tener la capacidad de lograr los resultados deseados.
- Eficiencia: la organización debe cumplir los resultados optimizando los recursos necesarios y disponibles.
- Eficacia: La organización debe tener la capacidad de lograr los objetivos en un tiempo determinado.

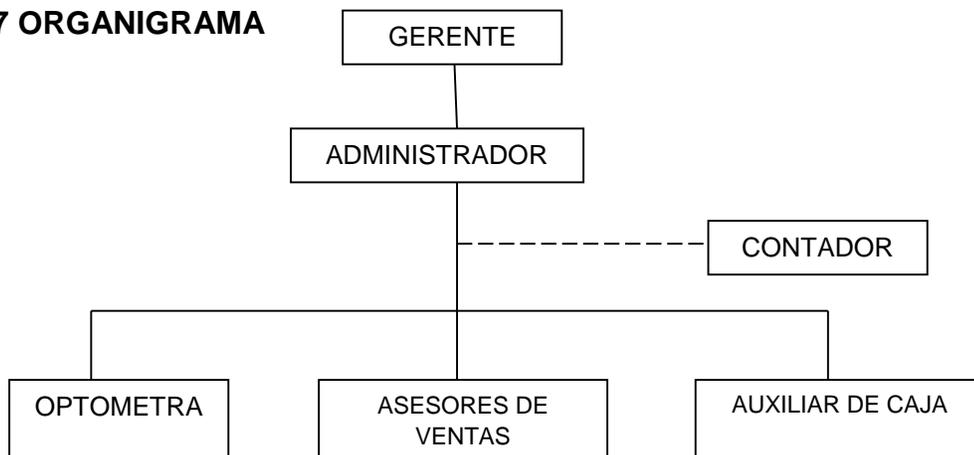
### 10.6.2 Política servicio al cliente

Especial atención y prioridad a los clientes, sean estos residenciales o corporativos basados en políticas de calidad y responsabilidad en cada uno de los procesos.

Se deberá contar con los procesos y/o mecanismos necesarios a fin de garantizar una correcta asesoría a cada uno de los clientes.

- Acción inmediata y soluciones a los interrogantes que pueda presentar el cliente durante el proceso de compra de algún producto.
- Ética en la información y calidad respecto del producto.

## 10.7 ORGANIGRAMA



## 11. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### 11.1 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS COMPAÑÍA COLOMBIANA DE LENTES S.A.S.

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones gerente		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

#### 11.1.2 Manual de funciones gerente

**Cargo:** Gerente General.

**Jefe inmediato:** N/A.

**Personal a cargo:** dirección científica, ventas, servicios generales, contador.

**Requisitos del cargo:** Ser profesional y/o tener 2 años de experiencia en conocimientos administrativos y contables, manejar programas software, dominio de dos idiomas, ser respetuoso con el personal, responsable, honesto, comunicación asertiva.

**Objetivo del cargo:** Dirigir la compañía, logrando objetivos de desarrollo y permanencia en el mercado, creciendo mediante las ventas, fluidez económica, utilidades, conservando las políticas y niveles de gastos autorizados por la empresa para generar la prosperidad organizacional.

#### **FUNCIONES:**

- Actuar como autoridad sobre los cargos de la organización y conducir el proceso de planeación estratégica.
- Planear, dirigir, controlar y garantizar el logro de las metas, políticas y objetivos de la organización.
- Desarrollar la gestión funcional de la organización en beneficio de la misma.
- Revisar periódicamente los resultados de la gestión organizacional frente a su política y objetivos de calidad, para la toma de decisiones que garanticen un mejor desempeño.

- Gestionar los recursos y las acciones necesarias para el mejoramiento o cambios que contribuyan con el funcionamiento de la empresa específicamente con el sistema de calidad y el sostenimiento de la empresa.
- Orientar e instruir las funciones de la organización hacia el mejoramiento continuo con acciones preventivas y correctivas que se tengan que desarrollar en las actividades laborales.
- Vigilar los procesos que desarrolle la empresa para obtener una eficiencia, eficacia, efectividad en beneficio de los clientes.
- Asegurar el bienestar, progreso y seguridad del personal que se encuentre dentro de la organización.
- Garantizar canales de comunicación asertivos entre los funcionarios y la gerencia para el buen desempeño de las actividades.
- Realizar la selección y nombramiento de la dirección científica siendo este el responsable por la calidad de los productos elaborados y comercializados por la empresa.
- Conocer, hacer cumplir y aprobar las políticas, procedimientos, instructivos y demás reglamentos derivados por la organización para su correcto funcionamiento, teniendo como referente la normatividad del INVIMA, Autoridades Sanitarias, implementación de sistemas de gestión de calidad, manejo ambiental, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

## **RESPONSABILIDAD:**

- Responder por resultados financieros, administrativos y recursos que tiene la organización.
- Cumplir con las políticas, estrategias organizacionales y bienestar de los funcionarios.
- Responder por la calidad de los dispositivos médicos elaborados y comercializados por la empresa.
- Responder por información precisa y oportuna ante la autoridad sanitaria competente (secretaría de Salud, INVIMA, entre otros).

	Tipo de Documento: <b>INSTRUCTIVO</b>		
	Nombre: <b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	Código: <b>IN-07</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:

### 11.1.3 Procedimiento evaluación de proveedores (Cargo gerente general)

#### Objetivo

Clasificar los proveedores para el suministro de insumos o materias primas para el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, asegurando el cumplimiento y calidad del producto.

#### Alcance

Inicia desde la identificación del insumo o materia prima que se necesita hasta la selección del proveedor para comprar el producto.

#### Aspecto general

- El establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, puede adquirir los insumos o materias primas con varios proveedores, los cuales tienen que cumplir con los criterios establecidos por la empresa, descritos en el formato "FIN-07".
- Los proveedores que suministren materias primas e insumos deben cumplir con los siguientes requisitos como: Registros Sanitarios y Certificaciones INVIMA, Certificados de Análisis o Conformidad del dispositivo médico, cámara de comercio, factura y otros documentos que contemple la ley y norma sanitaria.

#### Descripción de actividades

Tabla 3 Evaluación de proveedores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar un proceso de selección de proveedores, con el fin de clasificar el mejor	Gerente General	Selección y Evaluación a Proveedores

	según la calidad del insumo o materia prima.	Dirección Científica	FIN-07
<b>2</b>	Evaluar a los proveedores seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos en el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes.	Gerente General Dirección Científica	Selección y Evaluación a Proveedores FIN-07
<b>3</b>	Los resultados obtenidos en la evaluación a los proveedores son comunicados por el Gerente General del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, al proveedor, para que tome las acciones de mejora en caso de ser necesario.	Gerente General Dirección Científica	Selección y Evaluación a Proveedores FIN-07

Fuente: Elaboración propia

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD			
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones dirección científica			
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b> 1 de 2

## 11.2 Manual de funciones dirección científica

**Cargo:** Dirección Científica.

**Jefe inmediato:** Gerente General.

**Personal a cargo:** Jefe de Producción.

**Requisitos:** La Dirección Científica estará a cargo de un profesional en el área de la salud, con experiencia y conocimiento específico en el campo de la salud visual y ocular, el cual debe ser competente para el desempeño de sus funciones dentro de la empresa y ante la autoridad sanitaria competente, tener experiencia laboral de 2 años relacionados con el cargo, ser respetuosa, honesta, comunicativa, eficiente-eficaz, comunicación interpersonal y dispuesta a recibir órdenes.

**Objetivo del cargo:** Contribuir a aumentar la competitividad y eficacia de la empresa, a través de soluciones técnicas mediante los controles de calidad a los dispositivos médicos, el cual es importante para minimizar el riesgo en la salud pública y mejorar la calidad de vida visual del ser humano, dando un resultado positivo del producto comercializado.

### Funciones

- Planear, programar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de elaboración de los dispositivos médicos para la salud visual, conjuntamente con el personal de las áreas técnicas administrativas para la normal prestación del servicio.
- Asesorar técnicamente al gerente respecto a las características de los insumos, materias primas y dispositivos médicos, así como atender los requerimientos de la normatividad vigente del INVIMA frente a la calidad de los mismos.
- Apoyar los procesos de selección de proveedores y distribuidores de la empresa, participar en la estructura de los procesos de compras de la materia prima para elaborar los dispositivos médicos, control de calidad, asesoramiento a terceros para lograr el cumplimiento de los requerimientos técnicos y regulatorios de los dispositivos médicos.
- Asegurar que los dispositivos médicos almacenados se encuentren en excelentes condiciones según lo requerido por las autoridades sanitarias y competentes, existiendo soporte documental de registros en cada actividad que se realice cuando aplique.

- Vigilar el cumplimiento de las condiciones higiénico-técnicas, locativas y de control de calidad para el almacenamiento, producción y acondicionamiento de los dispositivos médicos.
- Avalar las instrucciones relacionadas con las operaciones de almacenamiento, elaboración, acondicionamiento, despacho y distribución de los dispositivos médicos.
- Determinar el estado de calidad según los controles realizados a las materias primas, insumos, etapas de producción, dispositivos médicos terminados, ubicación de productos en la zona de almacenamiento y procesos de acondicionamiento.
- Asegurar que se realice la capacitación permanente al personal de acuerdo a las necesidades de la empresa y recurso humano.
- Verificar que los registros de almacenamiento, transformación, elaboración, acondicionamiento y distribución sean diligenciados en cada etapa de los procesos.
- Garantizar el mantenimiento de las áreas e instalaciones y equipos en general de la empresa.
- Corroborar los procesos de calibraciones y mantenimientos de los equipos e instrumentos de control; dejando registro o documentando los informes correspondientes, con el fin de que se encuentren disponibles en la empresa.
- Garantizar, mediante seguimiento y control, la trazabilidad de los dispositivos médicos distribuidos tanto para las actividades propias de la empresa como para el cumplimiento de los programas de vigilancia de dispositivos médicos correspondientes a las autoridades sanitarias.
- Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de dispositivos médicos del mercado. Así como del seguimiento a los incidentes adversos que se presenten y su reporte a la entidad sanitaria, ya sea por el programa nacional de Tecnovigilancia u otro medio.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual.
- Responsabilizarse de las actividades de inspección, alistamiento y despacho de los dispositivos médicos.
- La Dirección Científica es el responsable del mantenimiento de la calidad de los dispositivos médicos ante la autoridad sanitaria competente.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el INVIMA para el cumplimiento de las normas que apliquen a la empresa.

### **Responsabilidad:**

- Responder por la calidad de los Dispositivos Médicos.
- Apoyar el cumplimiento de las políticas y estrategias de la empresa.
- Aportar y Mejorar el bienestar del personal que labora en la empresa

	Tipo de Documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: Procedimiento control de calidad		
	Código: <b>P-05</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:
			<b>Página:53 de 118</b>

### 11.2.1 Procedimiento control de calidad (Cargo Optómetra)

#### Objetivo

Asegurar que los dispositivos médicos terminados, cumplan con los criterios y especificaciones de calidad establecidos por el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, a través del proceso de control de calidad.

#### Alcance

Inicia cuando los lentes oftálmicos terminados están ubicados en el área de cuarentena de dispositivos médicos terminados a la espera del control de calidad a realizar por la dirección científica hasta la determinación del estado de calidad del mismo.

#### Generalidades

- Los controles de calidad ejecutados por la dirección científica a los dispositivos médicos terminados son desarrollados al 100% de los productos, utilizando equipos que existen en el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes,(uvometro y lensometro), con el fin de determinar el estado de calidad del mismo, el cual queda registrado y soportado en el formato de criterios de control de calidad “F-05”.
- Como medida de control para la protección de los productos, las puertas o flujos de acceso a las zonas de almacenamiento y producción siempre deben permanecer cerradas para minimizar y evitar la contaminación.
- Al iniciar cualquier operación de control de calidad, se debe verificar que la zona donde se realiza la actividad se encuentre completamente limpia y organizada.
- El control de calidad de los dispositivos médicos terminados es realizado por Dirección Científica de la empresa, registrado los criterios control de calidad en el formato “F-05”.
- Se establece un almacenamiento **fijo** por estados de calidad (cuarentena, aprobado, rechazado, devoluciones, retiro del mercado) con el fin de ubicar

los lentes oftálmicos en cada área y tener un mayor control de almacenamiento dentro de las instalaciones del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes.

- Se deben efectuar control de temperatura y humedad en el almacenamiento.
- Está prohibido ingerir alimentos, bebidas y fumar en las zonas de almacenamiento y producción. Así mismo, se deben cumplir con las normas de seguridad e higiene industrial.
- Por conservar los lentes oftálmicos terminados, el personal que recibe y manipula los productos terminados, no debe golpear o deteriorar los productos, debe velar por su cuidado, preservación y calidad de los mismos.

### Procedimiento

Tabla 1 Control de calidad

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El operario de producción deja las gavetas con los lentes oftálmicos terminados que llevan la información documental de producción, en el área de cuarentena de dispositivos médicos terminados, a la espera del control de calidad desarrollado por la Dirección Científica que determina el estado de calidad (Aprobado, Rechazado o posible reproceso según la situación encontrada en la actividad).	Jefe de Producción/ Operarios de Producción	F-03 Orden de Producción
2	Los controles de calidad a los dispositivos médicos terminados se realiza teniendo en cuenta lo siguiente: Fecha control de calidad, Numero de orden de trabajo, Nombre del lente oftálmico, Formula (Rango +A-esfera), Grados, Espesor, Transmisión de Luz, Estado de calidad de montura (sirve o no sirve), Determinación del estado de calidad	Dirección Científica	F-05 Criterios Control de Calidad

	del dispositivo medico (Aprobado, Rechazado o Reprocesado), Verificación de la actividad, Observaciones. Esta información es efectuada en el uvometro y lensometro. El estado de calidad decidido por la Dirección Científica en cada dispositivo medico será de acuerdo a los conocimientos profesionales y criterios de control de calidad establecidos por la empresa evidenciados en el proceso.		
<b>3</b>	Para mayor control y minimizar el margen de error en los dispositivos médicos terminados, la Dirección Científica inspeccionara mediante un cuadrante a blanco y negro, la aberración de lentes oftálmicos esféricos y esféricos cilíndricos, por medio de luz día o iluminación directa sobre el lente terminado y el cuadrante, como prueba óptica que determina también el estado de calidad del producto. Sin embargo esta inspección no aplica para lentes bifocales ni progresivos.	Dirección Científica	F-05 Criterios Control de Calidad
<b>4</b>	La Dirección Científica realiza el control de calidad de la dispersión cromática a los lentes terminados, por cuanto no es esencial, puesto que el material que es utilizado para la elaboración de los lentes oftálmicos es en policarbonato, CR 39 y Alto índice.	Dirección Científica	F-05 Criterios Control de Calidad

5	Determinado el estado de los dispositivos médicos por la Dirección Científica, se procede a ubicar los productos terminados de acuerdo a su estado de calidad en las áreas respectivas de almacenamiento para su distribución o disposición final.	Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Almacén	F-05 Criterios Control de Calidad
6	Antes de ser entregados o despachados los dispositivos médicos al cliente, se realiza una verificación física y documental para cumplir las exigencias solicitadas por el interesado.	Dirección Científica	Remisión/ Factura de venta
7	El establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, establece referenciar la Norma Técnica Colombiana NTC 5847 “Lentes Oftálmicos Montados”, NTC5243 ISO14889 “Óptica oftálmica, cristales de gafas, requisitos fundamentales para lentes terminados sin cortar”, como estándar de calidad para los dispositivos médicos elaborados y comercializados en la empresa.	Dirección Científica	N/A

Fuente: Elaboración propia

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD			
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones jefe producción			
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

### 11.3 Manual de funciones jefe producción

#### **Cargo:** Jefe de Producción

**Jefe inmediato:** Directora Científica.

**Personal a cargo:** Operarios de producción y almacén.

**Requisitos:** Poseer formación académica como bachiller, técnico o profesional, soportando la formación y estudios que avalen la experiencia en cuanto al conocimiento en la elaboración y/o transformación de lentes oftálmicos durante 2 años, especialmente en dispositivos médicos para la salud visual y ocular. Así mismo, saber manejar equipos y sistemas para procesos de transformación de lentes y sistemas software. Debe ser respetuoso, tolerante, trabajar en equipo, trabajar bajo presión, honesto, tener liderazgo, ser eficiente-eficaz, comunicarse asertivamente y estar dispuesto a recibir órdenes.

**Objetivo del cargo:** Coordinar y evaluar el desempeño de todo el personal de producción de dispositivos médicos para la salud visual y ocular, realizando y verificando los procesos técnicos que se lleven a cabo en la elaboración, ejerciendo autoridad dentro de zona de producción, asegurando que los procesos técnicos de elaboración y/o transformación del lente oftálmico sean ejecutados de acuerdo a la información descrita en la orden de producción instruida por jefes inmediatos para el cumplimiento del trabajo solicitado por el cliente.

#### **Funciones**

- Mejorar el sistema integrado del recurso humano, materias primas y equipos de la empresa, con el fin de desarrollar actividades relacionadas con la transformación de lentes oftálmicos en policarbonato y CR39, etc.
- Recibir instrucciones por parte de los jefes inmediatos para iniciar la ejecución de los procesos de transformación de los dispositivos médicos.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos durante las etapas de elaboración y productos terminados del dispositivo médico.
- Verificar que los equipos, elementos y áreas de producción cumplan con las normas de higiene y seguridad para el desempeño de las labores.

- Vigilar constantemente el buen uso de los equipos y elementos que se utilizan en los procesos de transformación.
- Informar al jefe inmediato el estado en que se encuentren los equipos de producción.
- Velar para que los funcionarios cumplan con las normas de higiene y seguridad y salud en el trabajo, con el fin de prevenir accidentes laborales o situaciones inesperadas.
- Garantizar que la cantidad solicitada de materia prima para las órdenes de producción correspondan con lo requerido.
- Diligenciar correctamente la documentación en el momento de realizar las actividades de producción u órdenes de elaboración de los productos, aprobando cada proceso.
- Controlar las etapas de transformación de los productos cuando se requiera y vigilar si pueden existir fallas en los procesos para informar al jefe inmediato.
- Contribuir con la calidad de los dispositivos médicos que elabora la empresa.

**Responsabilidad:**

- Responder por las etapas de transformación y calidad de los dispositivos médicos elaborados.
- Informar oportunamente a los jefes inmediatos situaciones anormales en los procesos de elaboración de los dispositivos médicos.
- Verificar que los documentos de las actividades se diligencien correctamente en las etapas productivas cuando se ejecuten las actividad

	Tipo de Documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: <b>Producción de dispositivos médicos</b>		
	Código: <b>P-03</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:
			<b>Página: 59 de 118</b>

### 11.3.1 Producción de dispositivos médicos (Cargo jefe de producción)

#### Objetivo

Determinar la metodología para la elaboración o transformación de los dispositivos médicos realizados por el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, mediante la orden de producción o trabajo, de acuerdo a la programación diaria de solicitud de los clientes que llegan a la empresa, acorde al examen de optometría realizado a la persona.

#### Alcance

Inicia desde la aprobación de control de calidad de las materias primas e insumos comenzando por las etapas de transformación y elaboración del dispositivo médico, hasta obtener el dispositivo médico terminado aprobado en su totalidad.

#### Generalidades

- Al ingresar a las áreas de producción, el personal responsable y visitantes deben utilizar la dotación adecuada para realizar las actividades laborales o encomendadas.
- Antes de iniciar cualquier operación y al finalizar, el personal debe lavarse las manos siguiendo las normas establecidas en los instructivos, ubicados en los lavamanos.
- La puerta de la zona de producción siempre debe permanecer cerrada para evitar la contaminación cruzada en los productos e instalaciones.
- Al iniciar cualquier actividad de transformación y elaboración del dispositivo médico, se debe verificar que el espacio donde se van a ejecutar los procesos de producción, lo cual se encuentre completamente organizados y limpios.
- Se debe verificar el estado en que se encuentre los equipos y limpieza de los mismos.

- La transformación y elaboración de los dispositivos médicos se efectúa según la fórmula y orden de producción o trabajo de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- Los dispositivos médicos terminados una vez haya pasado por todas las etapas de producción se almacenan en el área de cuarentena de producto terminado a la espera de los respectivos controles de calidad realizados por la Dirección Científica que determinara el estado de calidad (aprobado, rechazado) del dispositivo médico transformado y elaborado según la fórmula solicitada por el cliente.
- Si la dirección científica determina en los controles de calidad que el dispositivo medico se rechaza por alguna falla en los procesos de producción, el profesional analiza y evalúa si se puede reprocesar retallando nuevamente el producto, pero si no hay alternativa u opción se tiene que iniciar nuevamente el proceso productivo se solicita material similar para la transformación y elaboración del mismo.
- Se debe diligenciar correctamente y completamente los formatos correspondientes con la información de cada actividad que se lleve a cabo en la transformación y elaboración de los dispositivos médicos.
- En la zona de producción se prohíbe ingerir alimentos, bebidas y fumar.
- Se debe cumplir con las normas de seguridad e higiene industrial.
- El personal que recibe, manipula las materias primas e insumos y dispositivos médicos terminados, no debe golpearlas, ni deteriorarlas, debe velar por su cuidado, preservación y calidad de los mismos.
- La trazabilidad de los productos se realiza a través del número de orden de trabajo o pedido, nombre del cliente, número de NIT, razón social, el cual queda registrado en el sistema de inventarios “SOLAP” y en la documentación física definida para el proceso.

## Procedimiento

Tabla 5 Producción dispositivo medico (lente)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar y corroborar que las materias primas e insumos que son utilizados en los procesos de producción estén correctamente aprobados mediante el control de calidad ejecutados por la Dirección Científica para la transformación del lente oftálmico o solicitud del cliente.	Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Almacén	F--01 Recepción e Inspección y Control de Calidad de Materias Primas e Insumos
2	Inspeccionar que los equipos, herramientas y áreas que son utilizados para la transformación y elaboración de los dispositivos médicos, estén en condiciones perfectas de mantenimiento y limpieza, antes de iniciar cualquier proceso o actividad de producción.	Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción	F-03 Orden de Producción
3	Ejecutar los procesos de producción según lo solicitado por el cliente en la orden de pedido o trabajo, teniendo en cuenta que la fórmula de optometría puede ser aceptada de acuerdo a la variación según el defecto y edad del paciente y tiempo de la formula y describa específicamente las características del dispositivo médico a elaborar, de acuerdo al direccionamiento de la Dirección Científica, Jefe de Producción y documentos soportes.	Gerente General/ Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción	F-03 Orden de Producción

4	<p>El personal de producción del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, debe diligenciar el formato de producción, teniendo en cuenta la actividad a realizar, desde la limpieza y funcionamiento del área de trabajo, equipos, herramientas a utilizar en la transformación del dispositivo médico, el cual es responsable de la acción ejecutada en el proceso. Por lo tanto, se debe tener en cuenta el flujo de producción.</p>	<p>Gerente General/ Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción</p>	<p>F-03 Orden de Producción</p>
5	<p>La inspección de calidad física y documental que realiza la Dirección Científica al lente oftálmico es del 100%, el cual no deben tener poros, rayas, aberraciones, oxido, defectos de calidad, para determinar el estado de calidad (Rechazado, Aprobado o Devolución).</p>	<p>Dirección Científica/ Jefe de Producción</p>	<p>F--01 Recepción e Inspección y Control de Calidad de Materias Primas e Insumos</p>
6	<p>Una vez aprobadas las materias primas por la Dirección Científica, se asigna una gaveta que contiene un número específico para cada trabajo, la cual se va ocupando de acuerdo a la solicitud de los clientes, según el material de los lentes oftálmicos se ubican en las gavetas por color y se van desocupando al concluir la elaboración del dispositivo médico, para luego utilizarla nuevamente en otro trabajo con el mismo número de gaveta.</p> <p>Estas gavetas llevan los lentes oftálmicos y montura según la orden de pedido o trabajo solicitado por el</p>	<p>Gerente General/ Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción</p>	<p>F--01 Recepción e Inspección y Control de Calidad de Materias Primas e Insumos</p>

	<p>cliente con número interno de la empresa. Estos elementos son ubicados en el área de dispositivo médico en proceso, con el fin de iniciar la transformación del lente oftálmico o solicitud del cliente.</p>		
7	<p>La Dirección Científica imparte la orden de producción del lente oftálmico al jefe de producción, entregando fórmula del examen de optometría, orden de trabajo interno y orden de producción, los cuales van estar dentro de la gaveta asignada al trabajo del cliente como soporte en cada proceso y control de calidad de los dispositivos médicos.</p>	<p>Gerente General/ Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción</p>	<p>F-03 Orden de Producción</p>
8	<p>Se inicia el proceso de producción diligenciando la información que contiene el formato de orden de producción de cada actividad. Así mismo, se debe tener en cuenta los documentos soportes del proceso. A continuación se describen los pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Encintado para Talla</b> (Ver instructivo P-03 IN-01).</li> <li>2. <b>Cálculo, Marcación y Bloqueo</b> (Ver instructivo P-03 IN-02).</li> <li>3. <b>Reducción de Diámetro:</b> La base oftálmica se coloca en la máquina para disminuir el diámetro durante un minuto por cada lente de acuerdo a la montura y fórmula. (Ver instructivo P-03 IN-03)</li> <li>4. <b>Generado</b> (Ver instructivo P-03 IN-04).</li> <li>5. <b>Afinado</b> Se utilizan lijas de calibre 120, 280, 360, 600 y 1200 para dar un afinado perfecto al lente</li> </ol>	<p>Gerente General/ Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción</p>	<p>F-03 Orden de Producción</p>

	<p>oftálmico durante cinco minutos por cada uno, con el fin que lleven el espesor correcto según la fórmula. (Ver instructivo P-03 IN-05).</p> <p><b>6. Pulido:</b> Se realiza durante cinco minutos a cada lente con un paño de micro fibra y un pulímetro especial para que el lente oftálmico brille y quede sin brizos, ni rayas, ni aberraciones. Una vez el lente este pulido se pasa a anti rayas. (Ver instructivo P-03 IN-05 Afinado y Pulido).</p> <p><b>7. Desbloqueo:</b> Se despega con una pinza o instrumento metálico de la chapeta que sujeta el lente oftálmico desprendiéndolo suavemente.</p> <p><b>8. Limpieza:</b> Se limpian los lentes con alcohol isopropílico para quitar los residuos del proceso de pulimento y demás partículas que han quedado en los procesos de producción anteriormente, luego se secan con aire comprimido para continuar con el proceso siguiente de acuerdo a la orden de producción según la solicitud del cliente.</p> <p><b>9. Tratamiento Coating o Anti rayas:</b> Se aplica un tratamiento al lente oftálmico durante un tiempo aproximado de uno o dos minutos, el cual consta de una laca esmalte protectora que ayuda al lente que no se raye con facilidad. (Ver instructivo P-03 IN-06).</p> <p><b>10. Inspección y Marcación en Bisel</b> (Ver instructivo P-03 IN-07).</p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><b>11. Bloqueo en Bisel</b> (Ver instructivo P-03 IN-08).</p> <p><b>12. Bisel Completo</b> (Ver instructivo P-03 IN-09).</p> <p><b>13. Adición de Color y Filtro UV</b> (Ver instructivo P-03 IN-10).</p> <p><b>14. Perforación y Montaje</b> (Ver instructivo P-03 IN-11).</p> <p><b>15. Ranuración y Montaje</b> (Ver instructivo P-03 IN-12).</p>		
<p><b>9</b></p>	<p>Durante la elaboración del dispositivo médico existe alguna falla y no se aprueba alguna de las etapas de elaboración del lente oftálmico, se debe escribir la palabra "NO" en el criterio de la etapa de producción que se presentó la situación, lo cual están descritos en el formato de orden de producción. Una vez detenido el proceso de elaboración del dispositivo médico, se debe ubicar en el área de cuarentena de producto terminado a la espera de la decisión por parte de la Dirección Científica para continuar o no la producción del mismo o determinar su estado de calidad. El reproceso de una base oftálmica solo se puede recuperar hasta la etapa de bloqueo porque si se corta en el generador ya no se recupera y toca rechazar el producto para la disposición final. Por lo tanto, las no conformidades que se presenten en algunas etapas de producción, se pueden continuar o no los procesos determinando el estado de calidad del dispositivo médico.</p>	<p>Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción</p>	<p>F-03 Orden de Producción</p>

10	Si la transformación del dispositivo medico cumple con todos los requisitos exigidos en las etapas de producción, se escribe la palabra "X" en cada uno de los criterios establecidos en el formato de producción. Pero si hay algo que no aplica en la transformación del lente oftálmico se diligencia el formato en el ítem con las letras N/A.	Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción	F-03 Orden de Producción
11	La Dirección Científica supervisa los procesos de transformación y elaboración del dispositivo médico, en la orden de producción de las actividades realizadas, dejando soporte escrito con su firma y nombre en el registro, haciendo control del proceso y responsabilidad de las personas que ejecutan cada actividad. Así mismo, el operario de producción debe registrar su nombre en cada proceso que realiza bajo la supervisión del jefe de producción dejando constancia que lo hizo.	Dirección Científica/ Jefe de Producción/	F-03 Orden de Producción
12	Una vez terminado todos los proceso de producción, teniendo en cuenta lo solicitado por el cliente y según la información en la fórmula del paciente, el operario de producción procede a dejar los trabajo terminados en cuarentena de dispositivos médicos terminados, a la espera del control de calidad que debe ser realizado por la Dirección Científica al 100% en cada uno, para determinar su estado de calidad (Rechazado, Aprobado o para	Dirección Científica/ Jefe de Producción/ Operario de Producción	F-05 Criterios Control de Calidad

	Reprocesar), apoyándose en el equipo (uvometro y lensometro) disponible que tiene el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, para verificar alguna información como la Formula (Rango +A-esfera), Grados, Espesor, Transmisión de Luz.		
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Encintado (protección) de la base para talla		
	<b>Código:</b> P-03 IN-01	<b>Versión</b> : 1	<b>Fecha:</b>

### 11.3.2 Encintado (protección) de la base para talla (Cargo jefe de producción)

#### Objetivo

Consolidar un instructivo para verificar y proteger la base oftálmica que va ser tallada de acuerdo al documentado entregada por el cliente para desarrollar el proceso de transformación del dispositivo médico.

#### Alcance

Se inicia desde el cubrimiento de toda la parte superior de la base oftálmica hasta dejarla lista para el proceso de marcación y calculo.

#### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de Encintado.

#### Descripción del instructivo

- Recibir gavetas para trabajos de talla.
- Revisar que cada gaveta contenga todos sus elementos en su respectivo orden, realizando control de calidad y verificando el estado de las bases oftálmicas, corroborando que los datos de la orden coincidan con los que están escritos en la pestaña de identificación de la gaveta.
- Colocar cinta sobre la cara externa de la base de acuerdo al material:
- Colocar cinta especial para bases en Policarbonato, alto índice, transitions y Foto CromáticosCr-39.
- Diligenciar el “Formato Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de encintado. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Ubicar la gaveta en zona de espera para bloqueo.

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Cálculo, marcación y bloqueo			
	<b>Código:</b> P-03 IN-02	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b>

### 11.3.3 Cálculo, marcación y bloqueo (Cargo jefe de producción)

#### Objetivo

Consolidar el instructivo para el cálculo, marcación y bloqueo de las bases oftálmicas que van a ser talladas según la fórmula del cliente mediante el documentado suministrado.

#### Alcance

Inicia desde una vez encintada la base oftálmica hasta calcular, marcar y bloquear la misma, para continuar con el proceso.

#### Responsable

Jefe de producción y Operario de producción.

#### Descripción del instructivo

- Tomar una (1) gaveta, verificando que contenga todos sus elementos en su respectivo orden de producción ingresando la información al sistema de cálculo visión lab pro, el cual informa el molde que se debe utilizar en el proceso de afinado y pulido, corroborando que las bases estén organizadas sobre la gaveta en orden derecha /izquierda.
- Diligenciar el "Formato Orden de Producción F-03" y verificar que la formula pedida por el cliente, verificar el tipo y material de lente pedido y que coincida con la base entregada. El formato a la gaveta.
- Tomar la base oftálmica y verificar que sea la correcta (derecha e izquierda). Si es correcto tomar la curva base exacta con la plantilla correspondiente y el esférómetro, realizar el cálculo del lente, para el poder pedido.
- Escribir sobre la cinta de protección el cálculo realizado en la parte superior, anotar el número de la gaveta en la parte inferior, verificar con el

transportador los grados correspondientes a la orden de trabajo, la marcación se realiza en sentido contrario a la escritura normal.

- Ubicar base oftálmica para lente derecho o izquierdo en el transportador y trazar eje de bloqueo de acuerdo al eje pedido si son bifocales y solicita grados o eje. Si no se requiere trazar cruz para bloqueo.
- Devolver base para lente derecho al compartimiento derecho o izquierdo de la gaveta.
- Escribir en el "Formato Orden de Producción F-03" y escribir si se aprueba o se rechaza el proceso de marcación. Ubicar orden de trabajo en la gaveta
- Aplicar pegante sobre la cinta.
- Buscar la chapeta de bloquear de acuerdo a la curva base correspondiente (0.50, 2.00, 4.00, 6.00, 8.00 ó 10.00)
- Asegurar la chapeta contra la base, alineándola los centros de la chapeta con el eje correspondiente del lente, centrar la chapeta con la base, la presión de aire debe estar en 18 a 20 libras, la temperatura del alloy debe estar a 45°C durante 15 minutos, luego se coloca el orificio de llenado en la boquilla de la bloqueadora oprimiendo el botón hasta que visualmente este parejo el alloy en la base.
- Devolver la base bloqueada a la gaveta.
- Registrar en el "Formato Orden de Producción F-03" si el resultado fue satisfactorio en el proceso, marcar con una x en la casilla correspondiente.
- Entregar gaveta a proceso de generado.

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Reducción de diámetro			
	<b>Código:</b> P-03 IN-03	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b>

### 11.3.4 Reducción de diámetro (Cargo jefe de producción)

#### Objetivo

Establecer la metodología para reducir el diámetro a las bases oftálmicas que van hacer transformadas para los procesos de talla y bisel u otros procesos que solicite el cliente de acuerdo a fórmula u orden de trabajo.

#### Alcance

Una vez la base oftálmica está encintada y marcada se procede a la reducción del diámetro hasta obtener las medidas correctas de ajuste del lente oftálmico para continuar con el proceso generado.

#### Responsable

Jefe de producción y operario de producción de diámetro.

#### Descripción del instructivo

- Ajustar la base o lente oftálmico manualmente al motor de la máquina para bajar el diámetro.
- Encender el motor de la máquina o equipo para que el lente o base oftálmica comience a girar.
- Se acerca el buril manualmente para iniciar a bajar el diámetro al lente o base oftálmica, teniendo en cuenta la regla medidora para quede el diámetro exacto.
- Se deben tener en cuenta las siguientes medidas 55, 60, 65, 68 o 75 milímetros para reducir el diámetro del lente o base oftálmica según corresponda a lo solicitado en la orden de trabajo y producción.
- Una vez terminada la actividad de reducción del diámetro a las bases o lentes oftálmicos se procede a retirar el dispositivo médico para ubicarlo en la gaveta asignada al trabajo del cliente y continuar con el proceso de generado.

- Según los parámetros establecidos en la reducción del diámetro, ayuda a que los lentes negativos sean manipulados fácilmente en las etapas de producción.
- De acuerdo a las medidas direccionadas en los lentes positivos contribuyen al espesor delgado del mismo.
- Diligenciar y describir la actividad realizada en el “Formato de Orden de Producción F-03”, estableciendo si continua o no para el siguiente proceso de producción y transformación del lente oftálmico.
- Entregar la gaveta con las bases reducidas de diámetro al proceso de generado, según la decisión determinada y situación presentada en la actividad.
- Los documentos como orden de trabajo, formula y orden de producción siempre deben ir por dentro de la gaveta asignada para el trabajo del cliente en todos los procesos de producción hasta la entrega y despacho al cliente del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes.
- El Jefe de producción debe supervisar cada actividad realizada por el operario, ayudando a decidir si el lente oftálmico continúa o no al siguiente proceso de producción y transformación del dispositivo médico.
- Entregar gaveta a proceso de generado.

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Generado			
	<b>Código:</b> P-03 IN-04	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b>

### 11.3.5 Generado (Jefe de producción)

#### Objetivo

Establecer el proceso de generado del dispositivo médico que va ser tallado realizando el espesor correcto y esperado de acuerdo a la fórmula, siguiendo un esquema documentado que pueda ser desarrollado por el personal.

#### Alcance

Inicia cuando se le da un espesor aproximado durante un tiempo hasta darle un radio de curvatura igual al deseado al lente oftálmico.

#### Responsable

Jefe de producción, operario de producción de generado.

#### Descripción del instructivo

El instructivo describe la actividad para ser realizada en máquinas diferentes con el mismo objetivo.

#### Procedimiento.

- Recibir las gavetas para realizar el proceso de generado a las bases oftálmicos.
- Verificar que cada gaveta contenga todos sus elementos en su respectivo orden, ubicando la pestaña de identificación de la gaveta y confirmando que las bases estén puestas sobre la gaveta en orden derecha /izquierda correctamente bloqueadas.
- Graduar manualmente la esfera y el cilindro pedidos en la orden del trabajo.
- Colocar la base en el generador y ajustarla neumáticamente.
- Prender el switch del agua.
- Encender el motor para realizar el desbaste.
- Girar la perilla para graduar diámetro con el hidráulico.
- Apagar el switch del agua y del motor.
- Apagar el switch del motor realizar el desbaste y retirar cuando termine el proceso.
- Devolver la base a la respectiva gaveta según la orden de trabajo.

- Diligenciar el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de marcación. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Entregar gaveta con bases generadas al proceso de afinado.

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD			
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones operario de producción			
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>

#### 11.4 Manual de funciones operario de producción

**Cargo:** Operarios de Producción.

**Jefe inmediato:** Jefe de Producción.

**Personal a cargo:** Ninguno.

**Requisitos:** Los operarios de producción deben tener 1 año de experiencia en conocimientos de elaboración y/o transformación de lentes oftálmicos, procesos en manipulación, almacenamiento y acondicionamiento de dispositivos médicos para la salud visual y ocular, ser bachiller académico o básico, tener 18 años, es decir, ser mayor de edad según la Constitución Política de Colombia, debe saber leer y escribir correctamente.

**Objetivo del cargo:** Realizar la elaboración del dispositivo medico de acuerdo a los datos suministrados en la orden de pedido y producción, registrando la actividad ejecutada y asegurando que todo el proceso productivo esté funcionando sin problemas y eficientemente, haciendo seguimiento a la producción para la eficiencia y eficacia de la producción.

#### Funciones

- Apoyar al jefe de producción en las funciones asignadas para el desarrollo de los procesos de transformación de los dispositivos médicos.
- Atender a las instrucciones que se distribuyan a los operarios para la ejecución de las actividades.
- Diligenciar correctamente los documentos en las etapas de elaboración de los dispositivos médicos.
- Cumplir con las labores de los procesos de manufactura.
- Realizar labores de producción de manera eficiente y eficaz, con el fin de aportar al rendimiento de las actividades en cada etapa de transformación del dispositivo médico.

- Verificar que los registros de producción estén diligenciados correctamente y coherentemente con fechas actualizadas y descritas con la información suministrada por los jefes inmediatos.
- Informar sobre las anomalías y resultados en las etapas de producción, teniendo en cuenta la rotación de dispositivos médicos a elaborar y elaborados.
- Detectar y comunicar las necesidades o situaciones que se presenten en el desarrollo de los procesos de producción de los dispositivos médicos.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con las normas, procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, obligaciones y deberes establecidos por la empresa, según las funciones del cargo y políticas de la entidad.
- Responder por la actividad realizada en la producción o transformación de los lentes oftálmicos y su desarrollo para continuar el proceso.
- Diligenciar los documentos de las actividades concernientes a la función cuando

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Afinado y pulido		
	<b>Código:</b> P-03 IN-05	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

#### 11.4.1 Afinado y pulido (Cargo auxiliar de producción)

##### Objetivo

Realizar la metodología para el afinado y pulido de la base oftálmica que va ser tallada, pues es esencial luego de un proceso de generado de acuerdo al esquema documentado que pueda aplicarse al proceso de transformación del dispositivo médico.

##### Alcance

Inicia una vez terminado el proceso de generado para continuar con los proceso de afinado y pulido hasta terminar estos dos procesos correctamente para continuar con el siguiente proceso productivo.

##### Responsable:

Jefe de producción, Operarios de producción de afinado y pulido.

##### Descripción del instructivo

- Recibir gaveta del proceso de generado.
- Verificar que cada gaveta contenga todos sus elementos en su respectivo orden, ubicar de frente la pestaña de identificación de la gaveta y verificar que las bases estén dispuestas sobre la gaveta en orden derecha /izquierda.
- Buscar molde para la(s) base(s) a afinar de acuerdo con la marcación.
- Montar el molde en la máquina y ubicar la base sobre el molde, ajustar presión con las agujas del sistema neumático 18 libras para plásticos o foto cromáticos, 20 libras para policarbonato.
- Programar el tiempo de afinado de acuerdo al material: CR39 (3 minutos aproximados) Policarbonato (5 minutos aproximados).
- Encender el switch y esperar la terminación del proceso.

- Revisar visualmente si la curva del lente fue bien afinada, Si no repetir proceso.
- Colocar la lija para el molde de color rosado o negro para lentes en CR39u otro lijado color blanco o negra para lentes en policarbonato según corresponda el proceso.
- Revisar visualmente si la curva fue bien afinada y está lista para pulir, si no repetir proceso
- Retirar el lente y molde de la máquina al igual que la lija de color rosado, negra o blanca.
- Colocar los lentes en la gaveta con el molde en el orden derecha /izquierda. Diligenciar el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de marcación; si el resultado fue satisfactorio en la afinación, marcar con una x en la casilla correspondiente y entregar gaveta al proceso de pulido.
- Para iniciar el proceso de pulido, se debe verificar que cada gaveta contenga todos sus elementos en su respectivo orden, ubicando de frente la pestaña de identificación de la gaveta y verificar que las bases estén dispuestas sobre la gaveta en orden derecha /izquierda.
- Colocar el paño de color blanco sobre la lija de color rosado, negro o blanco del molde.
- Montar molde en la pulidora y ubicar el lente sobre la misma haciéndole presión con las agujas del sistema neumático.
- Programar el tiempo de pulido de acuerdo al material: CR39 (3 minutos aproximados) policarbonato (6 minutos aproximados) y ajustar presión 18 libras plástico y foto cromáticos o 20 libras policarbonato.
- Retirar lentes una vez finalizado el proceso.
- Revisar a contraluz el lente pulido para verificar que no tenga poros ni rayas, si se requiere se vuelve a pasar en la máquina el tiempo necesario.
- Retirar el molde de la máquina y ubicarlos en zona de espera para retornar a su estante.
- Separar la chapeta del lente mediante una pinza o instrumento metálico de la chapeta que sujeta el lente oftálmico sobre la superficie desprendiéndolo suavemente.
- Retirar la cinta, limpiar lentes, devolverlos a su gaveta y ubicar las gavetas para el proceso de lavado, con el fin de retirar todo tipo de residuo de pulimento, etc.
- Limpiar los lentes con alcohol isopropílico para quitar los residuos del proceso de pulimento y demás partículas que han quedado en los procesos de producción anteriormente, luego secar con aire comprimido los lentes para continuar con el proceso siguiente de acuerdo a la orden de producción según la solicitud del cliente.
- Revisar que el lente no presente brillos, rayas, poros y el terminado en general, escribir la actividad en el “Formato de Orden de Producción F-03” y

registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de marcación. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.

- Entregar gaveta a control de calidad.
- Recuperar el alloy con que se fijó la chapeta a la base durante el bloqueo, se retira el alloy dentro de la máquina recuperadora con agua a 60 °C.

	<b>Tipo de Documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Tratamiento coating		
	<b>Código:</b> P-03 IN-06	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

#### 11.4.2 Tratamiento coating (Cargo auxiliar de producción)

##### Objetivo

Crear un instructivo para la aplicación del tratamiento de endurecido del lente oftálmico para ingresarlo al proceso de adecuación de acuerdo a un esquema documentado que pueda ser aplicado por el personal responsable.

##### Alcance

Aplica una vez realizado el pulido del lente oftálmico hasta efectuar el tratamiento coating en material de policarbonato que pretendan ser sometidos a adecuación de este proceso.

##### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de tratamiento de coating.

##### Descripción del instructivo

- Se revisa los líquidos para purgar la máquina de coating.
- Prender el horno del equipo 15 minutos antes de iniciar el proceso.
- Recibir gavetas de los trabajos para esta actividad.
- Orientar gavetas con pestaña de identificación hacia el frente.
- Revisar que los lentes oftálmicos solicitados (uno o dos), se encuentren sin el proceso realizado de bisel.
- Hacer una inspección visual asegurando que no existan aberraciones, poros, rayas profundas.
- Colocar el lente oftálmico en el sujetador neumático y accionar succión.
- Presionar botón de la máquina para el proceso de coating a una presión 80 PSI.
- Esperar a que la máquina de coating lave, seque e inyecte líquido durante 60 segundos.

- Una vez terminado ciclo de 1 minuto del proceso, tomar lente oftálmico y soltar el sujetador neumático.
- Revisar que no existan imperfecciones en la película aplicada mediante inspección visual.
- Retirar el lente oftálmico activando con el pie un botón sujetador/liberador de lente.
- Revisar nuevamente que el lente oftálmico no tenga poros, burbujas, rayas.
- Limpiar lente oftálmico con alcohol isopropílico y un pañito o papel higiénico.
- Ubicar el lente oftálmico en su posición de gaveta asignada para el trabajo del cliente.
- Procesar el otro lente si lo hay.
- Diligenciar y describir la actividad en el “Formato de Orden de Producción F-03”, estableciendo si continua o no para el siguiente proceso de producción y transformación del lente oftálmico.
- Entregar la gaveta con los lentes oftálmicos de acuerdo la decisión determinada y situación presentada en la actividad al proceso de bisel si requiere.
- Si el lente oftálmico requiere tratamiento antirreflejo, se debe trasladar a un área, a la espera que le realicen el proceso de AR en otro lugar o establecimiento que esté aprobado por las autoridades sanitarias para el fin.
- Los documentos como orden de trabajo, formula y orden de producción siempre deben ir por dentro de la gaveta asignada para el trabajo del cliente en todos los procesos de producción hasta la entrega y despacho al cliente del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes S.A.S.
- Si los lentes oftálmicos no requieren ningún proceso anterior de coating o AR, se ubican en el área de control de calidad para la inspección realizada por la dirección científica, el cual determinara su estado de calidad o entrega de los trabajos al cliente.
- Una vez terminado todos los procesos de producción del lente oftálmico según lo solicitado por el cliente en la orden de trabajo, la dirección científica determina el estado de calidad del dispositivo médico, verificando cada uno al 100%.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Inspección y marcación en bisel de dispositivos médicos			
	<b>Código:</b> P-03 IN-07	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b> 82 de 118

### 11.4.3 Inspección y marcación en bisel (Cargo auxiliar de producción)

#### Objetivo

Verificar que la formula sea la solicitada para cada paciente e iniciar el proceso de bisel adecuado.

#### Alcance

Todos los dispositivos médicos para la salud visual y ocular que pretendan ser adecuados para el uso del paciente.

#### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de bisel.

#### Definiciones:

**Gaveta:** Recipiente plástico con divisiones para montura, orden y dispositivos médicos.

**Lensómetro:** Equipo para verificar la fórmula de un lente, indica el poder del lente cilíndrico, prismáticos, esferas positivas – negativas y el poder de las adiciones de los bifocales.

**Desbloquear:** Retirar la chapeta del dispositivo médico.

#### Descripción del instructivo

- Recibir gavetas para el proceso de biselado.
- Orientar gavetas con pestaña de identificación de frente al operario, una sobre otra encajadas correctamente.

- Inspeccionar que se encuentren los lentes solicitados en sus respectivas posiciones en la gaveta y que los sobres indiquen la formula solicitada.
- Tomar montura y orden para montaje, revisar solicitud y confirmar que todo este correcto, que la montura corresponda a la descrita en la orden, que no esté pelada y no tenga ninguna imperfección; en caso de ser así, devolver gaveta, esto no se tendrá en cuenta si la montura es usada.
- Revisar lentes por rayones, formula o imperfecciones en el lente. Si hay imperfectos devolver gavetas.
- Marcar lentes en el lensómetro siguiendo el orden derecho / izquierdo; verificar que la formula este correcta, marcar el eje y el centro óptico del lente.
- Diligenciar el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de encintado. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Ubicar la gaveta en el área de bloqueo para bisel.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Bloqueo en bisel de dispositivos médicos		
	<b>Código:</b> P-03 IN-08	<b>Versión</b> : 1	<b>Fecha:</b>

#### 11.4.4 Bloqueo en bisel (Cargo auxiliar de producción)

##### Objetivo

Hacer cumplir un instructivo para adecuar el corte del dispositivo médico (lente oftálmico).

##### Alcance

Inicia una vez marcado el lente oftálmico hasta el bloqueo del mismo.

##### Responsable

Jefe de producción, operario de producción de bisel.

##### Definición:

**Adecuación:** Es la actividad de acomodar y apropiar un dispositivo médico sobre la medida para la salud visual y ocular.

##### Descripción del instructivo

- Encender la bloqueadora.
- Poner pegatina a la chapeta.
- Poner la chapeta en la bloqueadora.
- Ubicar el lente sobre la línea cero (0) de la bloqueadora según la marcación del eje si es un esfero – cilíndrico, para el caso del progresivo se bloquea según la cruz de centrado.
- Pegar chapeta al lente por la parte superior.
- Devolver el lente a la gaveta en su respectivo lugar, derecho o izquierdo.
- Registrar la actividad en el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de encintado. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Poner gaveta en zona de espera para corte.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Bisel completo de dispositivos médicos			
	<b>Código:</b> P-03 IN-09	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b>

### 11.4.5 Bisel completo de dispositivos médicos (Cargo auxiliar de producción)

#### Objetivo

Realizar la adecuación del dispositivo médico (lente oftálmico) a la medida, forma y tamaño que la montura del paciente requiera según la fórmula.

#### Alcance

Aplica desde una vez terminado el bloqueo del lente oftálmico hasta realizar el proceso completo de biselado.

#### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de bisel.

#### Definiciones:

**Trazar:** Proceso de la máquina biseladora para definir si la montura es completa o ranurada.

**Calibrar:** Establecer con exactitud la correspondencia entre las indicaciones de un instrumento de medida y valores de la magnitud que se mide con él.

**Desbloquear:** Retirar la chapeta del dispositivo médico.

#### Descripción del instructivo

- Encender la máquina.
- Calibrar la trazadora, se hace solo al comienzo de la jornada.
- Tomar la montura y ponerla en la trazadora
- Dar orden de trazarla.
- Verificar el escaneo que la forma esté correcta.
- Ingresar información completa.

- Distancia pupilar, altura si es progresivo o bifocal, material del lente, tipo de montura y si es derecho o izquierdo.
- Tomar el lente oftálmico.
- Colocarlo en la máquina.
- Dar orden de corte.
- Al finalizar derecho, retirarlo y devolverlo a la gaveta y continuar con el izquierdo.
- Desbloquear el lente oftálmico.
- Si no requiere filtro uv o color se realiza el montaje del lente de la montura.
- Describir la actividad realizada en el “Formato de Orden de Producción F-03”.
- Se traslada el dispositivo medico (lente oftálmico) al área de cuarentena de producto terminado, a la espera del proceso de control de calidad por parte de la dirección científica.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO			
	<b>Nombre:</b> Adición de color y filtro			
	<b>Código:</b> P-03 IN-10	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>	<b>Páginas:</b> 87 de 118

#### 11.4.6 Adición de color y filtro (Cargo auxiliar de producción)

##### Objetivo

Elaborar mecanismos para la transformación del lente oftálmico, aplicando tratamientos que ayuden a reforzar la protección visual del paciente.

##### Alcance

Aplica desde la terminación del proceso de bisel hasta la aplicación de color y/o filtro uv si se requiere por exigencia de la fórmula del paciente.

##### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de bisel.

##### Definición:

Para efectos del presente manual, se tendrán en cuenta las definiciones contempladas en el Decreto 1030 de 2007.

**Filtro UV:** Filtro que bloquea la luz ultravioleta

**Choque término:** Pasar de un estado a otro, en este caso de calor a frío.

##### Descripción del instructivo

- Encender la estufa y dejarla calentar hasta que hierva el color a 80°C
- Tomar la gaveta en espera para filtro uv o color
- Limpiar cada lente y verificar que no tenga residuos de la pegatina ni marcas.
- Sumergir los lentes según el tratamiento que requiera dejándolo 2 minutos.
- Hacer un choque térmico con agua fría

- Revisar el uvometro para verificar que el tratamiento uv este correcto, debe registrar entre 380 y 400 para aprobarlo; en el caso del color verificar la tonalidad del lente, que esta sea la requerida
- Devolver lentes a la gaveta asignada en la orden de producción.
- Diligenciar el “Formato de Orden de Producción F-03” y escribir si se aprueba o se rechaza el proceso de color y filtro uv. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Poner gaveta en zona de montaje.

	Tipo de Documento: DOCUMENTO DE CALIDAD		
	Nombre: <b>Manual de funciones operarios de almacén</b>		
	Código: DC-01	Versión: 1	Fecha:

## 11.5 Manual de funciones operarios de almacén

**Cargo:** Operarios de Almacén.

**Jefe inmediato:** Jefe de Producción.

**Personal a cargo:** Ninguno.

**Requisitos:** Los operarios de almacén deben tener 1 año de experiencia en conocimientos de inventarios, procesos en manipulación, almacenamiento y acondicionamiento de dispositivos médicos oftálmicos, ser bachiller académico o básico, tener 18 años, es decir, ser mayor de edad según la Constitución Política de Colombia, debe saber leer y escribir correctamente.

**Objetivo del cargo:** Desempeñar sus funciones en las actividades de recepción, almacén, acondicionamiento, alistamiento de pedidos y despacho de productos, ayudando a custodiar los inventarios y labores administrativas.

### Objetivo del cargo

Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades operativas del almacén de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos establecidos en la empresa en los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y despacho de pedidos.

### Funciones

- Recibir directrices del jefe de producción, gerencia o administrador.
- Cumplir estrictamente con las normas de seguridad e higiene industrial.
- Recepcionar las materias primas, insumos, mercancías nacionales que lleguen a la empresa.
- Revisar, Registrar y Firmar los documentos, teniendo en cuenta los datos que correspondan a cada formato asignado para la actividad, con el fin de evitar una desviación de información.

- Verificar que los insumos adquiridos por la organización estén en óptimas condiciones de calidad.
- Realizar una Pre inspección técnica de todas las referencias, lotes de los insumos, materias primas recibidas y ordenes de trabajo que lleguen a las instalaciones de la empresa.
- Ayudar a ubicar las materias primas e insumos y productos terminados de acuerdo al estado de calidad que la Dirección Científica determine y asigne para el respectivo almacenamiento.
- Ayudar al control e inventario, físico o sistemático mediante el sistema FIFO (Primero que ingresa a la empresa y primero que sale).
- Colaborar el registro diario de control de temperatura y humedad, verificación de recarga de extintores, inspección de plagas y roedores.
- Desarrollar el alistamiento, embalaje y despacho de los dispositivos médicos terminados para ser entregados al cliente de la empresa.
- Controlar la devolución de mercancías a proveedores.
- Informar cualquier situación especial que se evidencie durante y fuera de la actividad que esté realizando.
- Apoyar a mantener la limpieza de las instalaciones de la empresa.

**Responsabilidad:**

- Cumplir con las normas, obligaciones y deberes establecidos por la empresa, según las funciones del cargo y objetivos de la organización.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Perforación y montaje de dispositivos médicos		
	<b>Código:</b> P-03 IN-11	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

### 11.5.1 Perforación y montaje de dispositivos médicos (operarios de almacén)

#### Objetivo

Desarrollar el proceso de ajuste para el lente oftálmico en la montura del paciente.

#### Alcance

Inicia cuando el lente oftálmico está listo para continuar con el proceso de perforación hasta el montaje del mismo en el marco de la montura de la gafas.

#### Responsable

Jefe de producción, Operario de producción de bisel.

#### Definición:

Para efectos del presente manual, se tendrán en cuenta las definiciones contempladas en el Decreto 1030 de 2007.

**Perforación:** Abertura redonda que se le realiza al lente para realizar su montaje.

**Muesca:** Abertura que se realiza para darle más ajuste al lente perforado.

#### Descripción del instructivo

- Marcar el lente con la mayor precisión las perforaciones a realizar según la muestra.
- Encender la perforadora.
- Hacer una perforación superficial que sirva de guía.
- Hacer perforación profunda según el tamaño que se necesite.
- Verificar con la montura que este correcto
- Encender la máquina para la muestra.
- Realizar muestras según los moldes de las coquillas.
- Medir montura hasta verificar que el lente quede montado correctamente.

- Montar lentes en las tres piezas y verificar que este derecha.
- Verificar que los tornillos queden bien sujetos.
- Describir la actividad ejecutada en el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de montaje, en la observación identificar el tipo de montura, colocando la orden de trabajo en la gaveta.
- Ubicar el dispositivo medico en el área de cuarentena de producto terminado, a la espera que la Dirección Científica inspeccione el proceso y determine su estado de calidad.

	<b>Tipo de documento:</b> INSTRUCTIVO		
	<b>Nombre:</b> Ranuración y montaje de dispositivos médicos		
	<b>Código:</b> P-03 IN-12	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

### 11.5.2 Ranuración y montaje de dispositivos médicos (operarios de almacén)

#### Objetivo

Diseñar un mecanismo para ranurar el lente oftálmico y adecuarlo a la montura según lo solicitado en la fórmula del paciente.

#### Alcance

Aplica desde que el lente oftálmico esté terminado y necesite realizarle este proceso hasta quedar completamente listo para el control de calidad final y la entrega al cliente.

#### Responsable

Operarios de almacén

#### Definición:

**Ranura:** Corte realizado alrededor del dispositivo médico para facilitar su montaje.

#### Descripción del instructivo

- Si el lente necesita ranuración, se toma el lente cortado y sujeto en la primera ranuradora ajustando lo suficiente para que se sostenga durante el proceso de ranura.
- Encender la ranuradora solo colocando a girar el lente.
- Ubicar el lente en la cuchilla.
- Encender la cuchilla y sostener el lente hasta que haya dado la vuelta completa ranurando el lente.
- Arrojar agua mientras hace este proceso.
- Terminado cada lente, devolverlo a la gaveta y pasar a zona de montaje o filtros.
- Se ubica el lente en la montura, se ajusta el nilón de tal forma que no queden ventanas.

- Diligenciar el “Formato de Orden de Producción F-03” y registrar si se aprueba o se rechaza el proceso de montaje al aire, describir el tipo de montura. Ubicar orden de trabajo en la gaveta.
- Poner gaveta que lleva el dispositivo medico en el área de cuarentena de producto terminado, a la espera que la dirección científica inspeccione y defina el estado de calidad del producto.

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones servicio generales		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

## 11.6 Manual de funciones servicio generales

**Cargo:** Servicios Generales.

**Jefe inmediato:** Gerente General.

**Personal a cargo:** Ninguno.

**Requisitos:** Ser Bachiller Académica o Básica, tener experiencia de 1 año en labores de Aseo y Limpieza en empresas, manejo de productos de aseo y desinfectantes, debe saber leer y escribir correctamente, ser tolerante, honesta, respetuosa, comunicativa, eficiente, eficaz y dispuesta a recibir órdenes.

**Objetivo del cargo:** Realizar actividades de mantenimiento de aseo e higiene y limpieza a las instalaciones de la empresa para conservar un ambiente óptimo y libre de suciedad.

### Objetivo del cargo

Realizar las labores de aseo, limpieza en todas las instalaciones de la empresa, para brindar comodidad a los funcionarios y visitantes en los sitios de trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

### Funciones

- Mantener en orden y aseo las áreas de almacenamiento y producción en general, áreas administrativas y accesorias (baños, vestier, entre otras) y demás instalaciones de la empresa.
- Cumplir con las normas de seguridad e higiene del establecimiento.
- Alistar y disolver desinfectantes para la limpieza y sanitización de las instalaciones de la empresa, así mismo tener elementos de aseo necesarios para realizar las actividades.
- Inspeccionar los elementos de aseo que son utilizados en los procesos de Almacenamiento, Producción y Acondicionamiento de los dispositivos médicos, estén adecuados y limpios antes de ejecutar la labor, con el fin de conservar la calidad de los productos.

- Organizar y reubicar el material ajeno que no corresponde a la actividad del área o proceso que allí se realice.
- Clasificar la basura empaçando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en canecas y bolsas plásticas separadas.
- Recibir instrucciones del Administrador para desarrollar las funciones laborales por tiempo.
- Informar cualquier situación anómala que observe durante y fuera del proceso de limpieza.
- Conocer y registrar el diligenciamiento correcto de los documentos de limpieza y desinfección en áreas e instalaciones en el momento que sea ejecutada la actividad.

### **RESPONSABILIDAD:**

- Responder por el Orden, Aseo y Mantenimiento de todas las instalaciones del establecimiento.
- Reducir la contaminación Física y Ambiental dentro de la empresa.
- Apoyar al cumplimiento de las políticas, objetivos y valores de la compañía.
- Responder por la información precisa y oportuna a los jefes inmediatos y gerente general.
- Diligenciar los documentos de las actividades concernientes al cargo cuando se desarrollan.

## 12. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS COMPAÑÍA OPTILAB COLOMBIA S.A.S.

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones gerente		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

### 12.1 Manual de funciones gerente

**Cargo:** Gerente

**Jefe inmediato:** No aplica

**Personal a cargo:** Administrador, optómetra, asesor de ventas, asesor externo, servicios generales.

**Requisitos:** Ser profesional y/o tener 2 años de experiencia en conocimientos administrativos y contables, manejar programas software,

**Objetivo del cargo:** Dirigir la compañía, logrando objetivos de desarrollo y permanencia en el mercado, creciendo mediante las ventas, fluidez económica, utilidades, conservando las políticas y niveles de gastos autorizados por la empresa para generar la prosperidad organizacional.

#### Funciones

- Orientar e instruir las funciones de la organización hacia el mejoramiento continuo con acciones preventivas y correctivas que se tengan que desarrollar en las actividades laborales.
- Vigilar los procesos que desarrolle la empresa para obtener una eficiencia, eficacia, efectividad en beneficio de nuestros clientes.
- Asegurar el bienestar, progreso y seguridad del personal que se encuentre dentro de la organización.
- Garantizar canales de comunicación asertivos entre los funcionarios y la gerencia para el buen desempeño de las actividades.
- Planear, dirigir, controlar y garantizar el logro de las metas, políticas y objetivos de la organización.
- Desarrollar la gestión funcional de la organización en beneficio de la misma.

- Revisar periódicamente los resultados de la gestión organizacional frente a su política y objetivos de calidad, para la toma de decisiones que garanticen un mejor desempeño.

	Tipo de documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: Procedimiento de talento humano		
	Código: <b>P-01</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:

### 12.1.1 Procedimiento de talento humano (Cargo gerente general)

#### Objetivo

Reclutar, capacitar y evaluar el personal de la compañía.

#### Alcance

Aplica desde la selección del personal hasta la evaluación de competencias y desempeño del cargo.

#### Generalidades

- Aplicar los exámenes pertinentes para la selección del personal.
- El personal contratado o promovido debe ser competente de acuerdo a los requisitos establecidos en el manual de cargos según el perfil.
- Evidenciar que después de la contratación se realicen todas las capacitaciones pertinentes.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal de la compañía.
- Estar atento a irregularidades que se puedan presentar entre los colaboradores.
- Realizar los procesos de selección del personal.
- Aplicar capacitaciones a todo el personal de la compañía.
- Generar planes con incentivos económicos para la formación profesional de los colaboradores.

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones administrador		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

## 12.2 Manual de funciones administrador

**Cargo:** Administrador

**Jefe inmediato:** Gerente

**Personal a cargo:** Optómetra, asesor de ventas, asesor externo, servicios generales.

**Requisitos:** Ser profesional y/o tener estudios en carreras administrativas, con un año de experiencia en manejo de personal, manejo de programas ofimáticos.

**Objetivo del cargo:** Cumplir con los objetivos establecidos con la gerencia, velar por el desarrollo del personal.

### Funciones

- Cumplir con los aspectos legales, laborales, económicos
- Ejercer la representación legal y administrativa de la compañía.
- Gestionar la logística de operaciones de los puntos de venta.
- Verificar cumplimiento de horarios.
- Verificar cuentas diarias, como cierra caja.
- Cobro de cartera.
- Realizar documentos de la empresa (certificados)
- Programar y realizar capacitaciones del personal.

### Responsabilidades.

- Responder por resultados financieros, administrativos y recursos que tiene la organización.
- Cumplir con las políticas, estrategias organizacionales y bienestar de los funcionarios.
- Responder por la calidad de los dispositivos médicos elaborados y comercializados por la empresa.

	Tipo de documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: Capacitación		
	Código: <b>P-09</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:

### 11.2.1 Capacitación (Cargo administrador)

#### Objetivo

Definir las actividades que se deben cumplir para la selección, inducción, capacitación y evaluación del personal desde el inicio de actividades hasta su retiro, con el fin de mejorar la competencia e idoneidad del personal según el perfil del cargo.

#### Alcance

Aplica desde la selección del personal hasta la evaluación de competencias y desempeño del cargo.

#### Generalidades

- Cuando del resultado de la evaluación de la inducción no cumple, se retroalimenta al empleado para aclarar dudas y volver hacer la evaluación
- Al realizar la selección del personal, se debe verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el manual de cargos en relación a la formación, educación, habilidades y experiencia o su respectiva equivalencia definida para la vacante.
- Al ingreso del empleado a la empresa se hará entrega de los elementos de protección personal y la dotación, dejando la respectiva evidencia mediante un documento escrito.
- Se realiza la inducción a los empleados nuevos que ingresan al establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, antes de cumplir la primera semana de ingreso, se debe dejar registrado en los formatos respectivos.
- La inducción está conformada por dar información general de la empresa, políticas y objetivos de calidad, valores empresariales, salud y seguridad en el trabajo y funciones del cargo.

- Los retiros voluntarios de los empleados se debe notificar al Gerente su decisión de retiro de la empresa, después de que él acepte la renuncia deberá entregar la respectiva carta y una vez emitida la carta de aceptación de renuncia se iniciará el trámite para la liquidación legal.
- Las capacitaciones externas son aprobadas previamente por la Gerencia General, de acuerdo a la necesidad que exista en la empresa.
- Las escalas de calificación de la evaluación de competencias y desempeño son de 1 a 10. La cual se realiza de acuerdo a lo definido en el perfil. Esto se realiza cada año y según la situación presentada en el personal o empresa.
- Realizar una evaluación de conocimientos adquiridos al personal una vez se realice la inducción o capacitación al empleado del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, donde se califica de 1 a 5, donde 1 a 2.9 es bajo, 3 a 4 es aceptable y 4 a 5 es bueno.
- Identificar las necesidades para instruir conocimiento al personal, mejorar la calidad de los dispositivos médicos, reforzar los procesos de productividad, etc.
- Informar al personal la fecha y hora que se realice las capacitaciones u otros tipos de entrenamiento, con el fin, organizar a los funcionarios en sus actividades laborales y no se vean interrumpidas dejando de cumplir con los objetivos de la empresa.
- El personal contratado o promovido debe ser competente de acuerdo a los requisitos establecidos en el manual de cargos según el perfil.
- Toda persona que sea contratada por el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, debe ser sometido a exámenes médicos de ingreso antes de iniciar su proceso laboral con la empresa. Así mismo, los funcionarios de la organización deben realizarse un examen periódico anual durante el tiempo de permanencia.
- El cronograma de capacitaciones se desarrolla anualmente dependiendo las actividades a ejecutar durante el periodo laboral.
- Algunas capacitaciones pueden ser realizadas por funcionarios internos idóneos para enseñar el tema a tratar o personas y entidades externas que la empresa considere.

## SELECCIÓN E INDUCCION AL PERSONAL

Tabla 2 Inducción y capacitación

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la necesidad de contratar personal y perfil de	Administrador	Manual de Funciones

	cargo en los casos que corresponda a un nuevo cargo.		
<b>2</b>	Definir si hay selección interna o externa.	Administrador	Manual de Funciones
<b>3</b>	Si la selección es interna verificar el cumplimiento del perfil definido para el cargo e informar al empleado seleccionado.	Administrador	Comunicación de promoción
<b>4</b>	Si la selección es externa recopilar las hojas de vida por email, anuncio en periódico, recomendación, etc.	Administrador	N/A
<b>5</b>	Verificar hojas de vida contra el perfil previamente definido para cada cargo.	Administrador	Manual de Funciones
<b>6</b>	Citar a entrevista de selección a los candidatos que cumplan con el perfil.	Administrador	Entrevista de selección
<b>7</b>	Seleccionar el candidato a ocupar el cargo, verificar las referencias e informar los documentos requeridos para la firma del contrato, con la carta para examen de ingreso.	Administrador	Hoja de Vida Documentos de ingreso
<b>8</b>	Hacer lectura del contrato laboral, firmar el contrato si lo acepta y demás documentos de ingreso de la persona según aplique.	Administrador	Contrato
<b>9</b>	Realizar afiliaciones al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales o si se requiere	Contador	Afiliaciones selladas

	además entidades oficiales del estado.		
<b>10</b>	Realizar la inducción al personal contratado sobre la empresa y el cargo, dejando el soporte de la evaluación de inducción realizada. La inducción también aplica para empleados nuevos o para funcionarios internos que cambien de cargo y puesto de trabajo.	Administrador	F1-09 Asistencia de Capacitación  F2-09 Evaluación
<b>11</b>	Entregar funciones y responsabilidades del cargo, carnet de la empresa (si tiene) y dotación de trabajo de ser necesario.	Administrador	Manual de Funciones
<b>12</b>	Archivar documentos entregados por el trabajador y soportes de la respectiva selección e inducción en la hoja de vida verificando en la lista control de documentos.	Administrador	Hoja de vida y soportes personales

Fuente: Elaboración propia

## **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Tabla 3 Capacitación

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	Identificar las necesidades de capacitación y elaborar un programa, teniendo en cuenta el apoyo que brinda la ARL. Para identificar las necesidades de capacitación del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes,	Administrador	FC1-09 Cronograma de Capacitación

	utilizando los siguientes mecanismo.		
2	<p>Realizar un diagnóstico al personal de la empresa según el cargo y actividad laboral que desempeña; para lo cual se aplica los instrumentos de evaluación que pueden determinar alguna necesidad de capacitación como: <b>Auditorías Internas y Externas, Auto inspecciones, Encuesta</b> (Sirve para recolectar información al personal de inconformidades, inquietudes de conocimiento, necesidades que tienen relación con la empresa o su función laboral), <b>Cuestionario</b> (Se puede hacer preguntas diseñadas en referencia al contexto laboral o algún tema de interés personal o de trabajo dando las respuestas por escrito), <b>Observación</b> (Facilita la visión de las faltas o errores repetitivas que pueden cometer los funcionarios de la empresa en cada etapa o proceso que ejecuta y mirar el comportamiento haciendo sus actividades), <b>Descripción del cargo o perfil</b> (Ayuda a que el personal de la empresa pueda conocer sus funciones y desempeñe una correcta acción laboral), <b>Evaluación de desempeño</b> ( Este proceso fortalece el nivel de desempeño y competitivo del funcionario a través de sus habilidades y conocimiento),</p>	Administrador	<p>FC1-09</p> <p>Cronograma de Capacitación</p>

	<p><b>Entrevista</b> (Aporta a indagar de manera personal las necesidades de capacitar al operario), <b>Lluvia de ideas</b> (Facilita otras opciones y opiniones para capacitar y enseñar). Todos estos mecanismos apoyan a la empresa en prevenir situaciones, corregir fallas, conocer problemas y preparar personal para un excelente desempeño laboral.</p>		
<b>3</b>	<p>Se debe comunicar al personal la fecha, hora y lugar en el que se desarrollara la respectiva actividad de capacitación.</p>	Administrador	<p>Información escrita vía e-mail o física.</p>
<b>4</b>	<p>La capacitación es instruida en las instalaciones de la empresa, se debe coordinar la logística, teniendo en cuenta el salón, capacitador o formador etc. Así mismo, se diligencia el registro de asistencia a la capacitación, se realiza una evaluación de la eficacia de la capacitación cuando aplique.</p>	Administrador	<p>F1-09 Asistencia de Capacitación F2-09 Evaluación</p>
<b>5</b>	<p>Si la capacitación por fuera de las instalaciones de la empresa, se organiza la logística para asistir a la capacitación y una vez terminada la actividad se solicita copia del documento que certifica al trabajador que asistió a la actividad, la cual puede ser archiva en la hoja de vida si la persona lo quiere.</p>	Administrador	<p>Certificado de Asistencia</p>

6	Cada vez que se realizan capacitaciones internas en la empresa o inducciones a personal o procesos nuevos, se debe hacer una evaluación de manera independiente al personal, teniendo en cuenta la siguiente calificación de 1 a 5, donde 1 a 2.9 es bajo, 3 a 4 es aceptable y 4 a 5 es bueno.	Administrador	F2-09 Evaluación
7	Se debe actualizar el cronograma de capacitaciones cuando no se pueda desarrollar alguna actividad programada.	Administrador	FC1-09 Cronograma de Capacitación

Fuente: Elaboración propia

## EVALUACION DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS

Tabla 4 Evaluación y desempeño

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar Programación de Evaluación de Desempeño y Competencias.	Administrador	Documento Físico
2	Aplicar la evaluación de desempeño a todo el personal y establecer compromisos para seguimientos posteriores.	Administrador	F2-09 Evaluación
3	Tabular resultados y actualizar la información.	Administrador	Tablas Excel

4	Si se llega a detectar en la evaluación de desempeño que hay necesidades de formación u oportunidades de mejora que puedan solucionarse con capacitación se debe realizar la respectiva programación.	Administrador	FC1-09 Cronograma de Capacitación
5	Archivar evaluación de desempeño del personal en la respectiva hoja de vida.	Administrador	Hoja de vida
6	Revisar el cumplimiento de los compromisos o la eficacia de planes de acción definidos en las evaluaciones anteriores.	Administrador	F2-09 Evaluación

Fuente: Elaboración propia

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones asesor de ventas		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

### 12.3 Manual de funciones asesor de ventas

**Cargo:** Asesor de ventas

**Jefe inmediato:** Administrador

**Personal a cargo:** No aplica

**Requisitos:** tener conocimientos en productos para la salud visual y contar con experiencia mínima de 6 meses.

**Objetivo del cargo:** Impulsar y realizar las ventas diarias de lentes y monturas, superar las ventas cada día con relación al anterior, proyectar una buena imagen de los productos y la empresa, garantizando las ventas crecientes de las marcas como transitions y antirreflejo Blue.

#### Funciones

- Atender a los clientes ofreciéndoles la variedad de productos que maneja la óptica.
- Organizar las órdenes de trabajo por fechas de entrega.
- Contactar a los clientes para informar que su producto se encuentra listo para la entrega.
- Verificar si el producto cumple con los parámetros de calidad pactados al momento de la venta
- Si tiene algún retraso en la fecha pactada se contacta al cliente para programar una nueva fecha de entrega.
- Verificar stock de monturas y productos faltantes para su posterior solicitud
- Realizar el arqueo de caja diario.
- Organizar los productos para su debida presentación al cliente.
- Generar facturas de los productos vendidos a los clientes.
- Mantener el orden y la limpieza dentro de su área laboral.
- Orientar al cliente en los procesos requeridos para la adquisición de productos.
- Agendar citas de optometría

- Comunicación venta y pos venta con los clientes
- Gestionar las situaciones que se presenten con el producto

	Tipo de Documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: <b>Asignación del número de orden de trabajo</b>		
	Código: <b>P-01</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha: <b></b>
			<b>Página:</b>

### 12.3.1 Asignación del número de orden de trabajo (Cargo asesor de ventas)

#### Objetivo

Establecer la identificación que tendrá el dispositivo médico en el proceso de transformación o elaboración de un producto terminado.

#### Alcance

Inicia desde las etapas de transformación o elaboración del producto, hasta obtener el producto terminado en su totalidad.

#### Generalidades

- Se debe diligenciar en el formato de orden de producción el número de orden de trabajo asignado con relación a la fórmula del producto a transformar o según solicitud del cliente.
- La asignación del número de orden de trabajo se realiza mediante un consecutivo interno de números del sistema “SOLAP”, según la orden de pedido del cliente.
- El número de orden de trabajo se asigna una vez se inicie la orden de pedido del dispositivo médico para luego continuar con la orden de producción del producto a elaborar.
- La trazabilidad de los productos se realiza a través del número de orden de trabajo o pedido, nombre del cliente, número de NIT, razón social, el cual queda registrado en el sistema de inventarios “SOLAP” y en la documentación física definida para el proceso.

#### PROCEDIMIENTO

Tabla 5 Orden de trabajo

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El número de orden de trabajo es asignado internamente por el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes del 001 al	Asesor de ventas	Orden de Trabajo

	10.000 por cada trabajo del cliente, el cual se describe en la orden de trabajo de cada cliente y en la orden de producción.		Orden de Producción F-03
<b>2</b>	Una vez se realice la solicitud de pedido del cliente, el consecutivo interno establecido por el establecimiento Compañía Optilab Colombia , queda registrado en la orden de trabajo para dar inicio a la orden de producción de elaboración del dispositivo médico o proceso que requiera, con el propósito que esa orden de trabajo sea entregada al cliente.	Asesor de ventas	Orden de Trabajo Orden de Producción F-03
<b>3</b>	El número de orden de trabajo debe ir descrito en todas las órdenes de trabajo, órdenes de producción, facturas de venta y demás documentos que lo requieran. Este proceso es con el fin de llevar a cabo un seguimiento de recibo, elaboración y entrega del dispositivo médico que elabora o transforma el establecimiento Compañía Colombiana de Lentes.	Asesor de ventas	Orden de Trabajo Orden de Producción F-03
<b>4</b>	Si el número de consecutivo interno del establecimiento Compañía Colombiana de Lentes, llega a su fin, se inicia nuevamente desde el inicio. El consecutivo se puede ampliar según las políticas de la organización y determinación del Gerente General de la empresa.	Asesor de ventas	Orden de Trabajo Orden de Producción F-03

Fuente: Elaboración propia

	<b>Tipo de Documento:</b> DOCUMENTO DE CALIDAD		
	<b>Nombre:</b> Manual de funciones optómetra		
	<b>Código:</b> DC-01	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b>

#### 12.4 Manual de funciones optómetra

**Cargo:** Optómetra

**Jefe inmediato:** Administrador

**Personal a cargo:** No aplica

**Requisitos:** tener título profesional en optometría y haber ejercido por un mínimo de dos años.

**Objetivo de cargo:** diagnosticar los pacientes en cuanto a un examen primario de la salud visual.

#### Funciones

- Recibir los pacientes con citas agendadas.
- Tomar exámenes visuales.
- Archivar historias clínicas.
- Evaluar y diagnosticar pacientes que requieran lentes o lentes de contacto.
- Presentar informes mensuales sobre los pacientes atendidos.

#### Responsabilidades

- Velar por el uso de los equipos para la realización del examen visual.
- Mantener los equipos en condiciones óptimas para su funcionamiento.

	Tipo de documento: <b>PROCEDIMIENTO</b>		
	Nombre: Examen visual		
	Código: <b>P-09</b>	Versión: <b>1</b>	Fecha:

### 12.4.1 Examen visual (Cargo optómetra)

#### Objetivo

Evaluar y dar un diagnóstico preciso sobre el estado de la salud visual del paciente.

#### Alcance

Inicia desde la evaluación del paciente hasta el diagnóstico final.

#### Procedimiento

Tabla 6 Examen visual

<b>PROCESO TOMA DE EXAMEN VISUAL</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Inicio de actividades	
2. Toma de datos y antecedentes personales y familiares del paciente	Optómetra
3. Verificación por lensometría ( utiliza o no utiliza gafas)	Optómetra
4. Foropter este permite una formula subjetivo y afinación del rx final	optómetra
5. Oftalmoscopia se realiza con un estuche diagnóstico y determina patologías visuales.(cataratas, humor vítreo)	Optómetra
6. Examen motor se realiza con una luz y un ocluser para determinar el estado de los músculos extra oculares.	Optómetra
7. RX final formula recetada para fabricación de lentes oftálmicos.	Optómetra

Fuente: Elaboración propia

### 13. CONCLUSIONES

- El presente trabajo realizado a las compañías Colombiana de Lentes y Optilab Colombia SAS, permitió lograr los objetivos propuestos, puesto que se realizó una buena gestión y estudio de las mismas, contando con las herramientas necesarias, a fin de establecer soluciones optimas a los problemas encontrados y así lograr implementar un rediseño organizacional basados en una propuesta acorde a las necesidades y aspectos a mejorar.
- El rediseño organizacional permitió proponer a la gerencia de las compañías la creación de la plataforma estratégica, en donde se implementaron misión, visión, objetivos, políticas, valores corporativos y el organigrama. También se propuso el diseño de los manuales de funciones y procedimientos, toda vez que son fundamentales para el funcionamiento de las compañías, a su vez proporcionan instrucciones al personal, logrando así un mayor orden en cada uno de los procesos de las dos empresas.
- Teniendo en cuenta los resultados que arrojó el diagnóstico, se logró verificar que el análisis hecho a las compañías Colombiana de Lentes S.A.S. y Optilab Colombia S.A.S., fue eficaz, puesto que se identificaron las situaciones actuales, así como las deficiencias de las áreas propuestas para este estudio en cada una de ellas, lo que permite inferir que mediante la implementación del rediseño organizacional generará un impacto muy positivo conducente a fortalecer sus estructuras administrativa, identidad corporativa y maximización de sus procesos de las compañías.
- Finalmente, la implementación y desarrollo de este proyecto nos permitió aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en la etapa académica, los cuales consideramos que van a beneficiar a las compañías Colombiana de Lentes y Optilab Colombia, en su crecimiento, fortalecimiento, posicionamiento, identidad corporativa, competitividad y productividad.

## 14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la compañía Colombiana de Lentes y Optilab Colombia SAS, la implementación, apropiación y mantenimiento de los formatos, instructivos y manuales de funciones y procedimientos que fueron diseñados y aportados por esta investigación.
- Igualmente se recomienda a las compañías, establecer programas continuos de capacitación del personal de laboratorio, asesores de ventas y asesores externos con el fin de mejorar no solo la comunicación y las fallas que se puedan presentar en los procesos, sino la productividad de las empresas.
- En aras de la evaluación que en todo proceso se debe realizar, se sugiere a las compañías implementar indicadores de gestión, que permitan medir, controlar y verificar el seguimiento en cada uno de los procesos de la compañía y en particular a los propuestos en el presente estudio.
- Se recomienda a las compañías planificar la divulgación de las correspondientes plataformas estratégicas, a fin de que los colaboradores identifiquen la misión, visión, objetivos, políticas, valores y nivel jerárquico, aspectos que sin duda contribuirán con la gesta de la cultura organizacional, generarán la filosofía organizacional y despertarán el sentido de pertenencia de parte de quienes en ella laboran.

## 15. BIBLIOGRAFIA

ANGUIAR de María, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Saber metodología

BOUNOCORE, Domingo, Definición de fuentes primarias, Los medios gráficos como fuente. Un análisis de La revista La Chacra en el peronismo clásico (1946-1955), citado por: CARRERAS DOALLO, Jimena.

CHIAVENATO, Idalberto. Organización empresarial, citada de: Martínez S. capítulo 2. 2002

FRANKLIN, 1998, Procesamiento y análisis de datos, tomado de: Universidad de las Américas de Puebla, capítulo 3 metodologías de la investigación

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, capítulo Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, editorial Mc Graw Hill 2000. P. 123.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, metodología de la investigación 6 edición, cualitativo y cuantitativo, Universidad de Costa Rica.

KINNEAR y TAYLOR, capítulo 3 metodología de la investigación, dado por: Universidad de las Américas Puebla, procesamiento y análisis de datos. Pag. 8

LEGIS GESTION HUMANA Estructura Organizacional, como hacer un diseño y estructura organizacional, , Biblioteca Universidad de Cundinamarca, tomado de : <http://www.gestionhumana.com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2048/gh4/BancoConocimiento/D/disenoyestructuraorganizacional/disenoyestructuraorganizacional.asp>

MARANTO, Marisol y GONZALEZ, Eugenia, Fuentes de información, introducción a la investigación, tomado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

MINTZBERG, Henry, el proceso estratégico, conceptos, contextos y casos, capítulo 5 p. 274. Citado de: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/2.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/2.2.pdf)

SIERRA, 1991 Técnicas de procesamiento de datos

TAFUR PORTILLA Raúl, Como hacer un proyecto de investigación, en línea, 6 de Septiembre de 2020, disponible en: <https://www.alpha-editorial.com/Ebook/9789587780123/C%C3%B3mo+hacer+un+proyecto+de+investigaci%C3%B3n>

TORO, Luis. Como hacer un diseño y estructura organizacional, tomado de Legis Gestión Humana, Biblioteca universidad de Cundinamarca. 2017

TRIGUEROS, Pedro, trabajo de grado, DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA, citando a Cummings y Worley, definicion de diagnostico p. 17 tomado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Trigueros-Pedro.pdf>