

Numeral	Título	Evidencia	Herramienta sugerida	Cumple	No cumple	Observaciones
7.1.1	Generalidades	Política de provisión de recursos, plan estratégico, informes de gestión	Plan anual de recursos	x		Se sugiere a la alta dirección que incluya política de provisión donde un delegado la conozca
7.1.2	Personas	Organigrama, registros de contratación, asignación de roles	Matriz de roles y responsabilidades	x		Se sugiere conservar información documentada de contratos y carpetas de personal
7.1.3	Infraestructura	Inventario de equipos, contratos de mantenimiento, registros de calibración	Plan de mantenimiento preventivo		x	No se cuenta con inventario de equipos, si hay contratos de mantenimiento y registros de calibración
7.1.4	Ambiente para la operación	Encuestas de clima laboral, registros de SST, inspecciones	Checklists de condiciones ambientales		x	No hay encuestas de clima laboral, inspecciones locativas si se hacen,
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	Certificados de calibración, programas de verificación, bitácoras de equipos	Plan de calibración / mantenimiento metrológico	x		Es solo un quipo y si cuenta con certificado de calibración
7.1.6	Conocimiento de la organización	Procedimientos, lecciones aprendidas, bases de datos, manuales	Banco de conocimiento / lecciones aprendidas		x	Se hacen procesos empíricos, por lo tanto no hay documentación
7.2	Competencia	Matriz de competencias, evaluaciones de desempeño, certificados de formación	Formato de evaluación de competencias	x		Se cuenta con certificados de idoneidad del personal que debe contar con un título para realizar actividades de dispensación, se cuenta con manual de funciones
7.3	Toma de conciencia	Registros de inducción, campañas de sensibilización, quizzes, encuestas	Plan de sensibilización + cuestionarios		x	Se cuenta con evaluaciones de las
7.4	Comunicación	Plan de comunicación, actas de reuniones, correos, boletines internos	Matriz de comunicación interna y externa		x	No se cuenta con matriz de comunicaciones
7.5.1	Generalidades	Procedimientos documentados, políticas, registros de control	Procedimiento de control documental	x		Se tiene procedimiento de control documental
7.5.2	Creación y actualización	Versiones de documentos, evidencias de revisión y aprobación	Formato control de cambios	x		Todos los documentos tienen nomenclatura y revisión y aprobación
7.5.3	Control de la información documentada	Lista maestra de documentos, accesos controlados, registro de obsoletos	Registro maestro de documentos	x		Se cuenta con listado maestro de documentos

ELABORÓ: Daniela Quiñones
Johanna Pérez, Mónica Merchán

REVISÓ: Camiña Borda

APROBO: Juan Carlos Quiñones
Pinzón

Equipo asesor en Calidad

Director Técnico

Representante legal

[illegible]

DROGUERIAS MEDITERRANEO
ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO: PRH-FR-07
 VERSIÓN: 03
 FECHA: 01-10-2025

7.1.4 ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PREGUNTAS	
En una escala de 1 a 5 responda las siguientes preguntas 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
1	¿ Considero que mi carga laboral es adecuada y no afecta negativamente mi bienestar?
2	¿ Siento que puedo equilibrar mi vida laboral con mi vida personal?
3	¿En la droguería existe un ambiente de respeto y buena comunicación entre compañeros?
4	¿Mis superiores escuchan y valoran mis ideas o sugerencias?
5	¿El lugar de trabajo es seguro, limpio y cuenta con condiciones adecuadas (iluminación, ventilación, bioseguridad)?
6	¿Dispongo de los recursos y herramientas necesarios para realizar bien mi trabajo?
7	¿El ambiente físico de la droguería (orden, limpieza, condiciones ambientales) favorece el desarrollo de mis funciones.?
8	¿La droguería promueve prácticas responsables con el medio ambiente (ej. manejo de residuos)?
9	¿La información sobre cambios, procesos y objetivos de calidad se comunica de forma clara y oportuna?
10	¿Me siento satisfecho(a) y comprometido(a) trabajando en Droguerías Mediterráneo?

CONVENCIONES ESCALA DE COLOR
Factores Psicológicos
Factores Sociales
Factores físicos
Factores ambientales
Comunicación y satisfacción

ELABORÓ: Daniela Quiñones
 Johanna Pérez Mónica Merchán

REVISÓ: Carmiña Borda

APROBÓ: Juan Carlos Quiñones
 Pinzón

Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal
--------------------------	------------------	---------------------

DROGUERIAS MEDITERRANEO							
MATRIZ DE COMPETENCIAS							

CÓDIGO: PRH-FR-05
 VERSIÓN: 03
 FECHA: 01-10-2025

CARGO / ROL	COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO (1-3)	NIVEL ACTUAL (1-3)	BRECHA	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	PLAZO
Propietario	Dirección estratégica y toma de desiciones	3	1	2	Taller en gestión estratégica y normatividad ISO 9001	Asesor en calidad	6 meses
Directo Técnico	Conocimiento normativo (Resolución 1403, Decreto 780, normatividad farmacéutica)	3	2	1	Curso de actualización en normatividad farmacéutica	Propietario	3 meses
Asesor en Calidad	Gestión documental, auditorías internas y normatividad farmacéutica	3	2	1	Capacitación en control documental digital y auditorías ISO 9001	Propietario	6 meses
Auxiliar de farmacia	Dispensación segura y orientación al cliente	3	2	1	Capacitación en Buenas Prácticas de Dispensación y venta cruzada	Director técnico	2 meses
Mensajero	Manipulación segura de medicamentos durante la entrega	3	2	1	Capacitación en normas básicas de transporte seguro y entrega de medicamentos y atención al cliente	Director técnico / Auxiliar de farmacia	1 mes
Asesor contable	Análisis financiero y control de costos	3	2	1	Actualización en gestión financiera y tributaria	Propietario	6 meses

ELABORÓ: Daniela Quíñones Johanna Páez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmina Borda	APROBO: Juan Carlos Quíñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO
MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PRH-FR-06
 VERSIÓN: 01
 FECHA: 01-10-2025

Tipo de comunicación	Qué se comunica	Medio	Frecuencia	Responsable	Destinatarios	Registro / Evidencia
Interna	Políticas y objetivos de calidad	Reuniones breves / Cartelera interna / WhatsApp	Trimestral	Gerente	Todo el personal	Acta de reunión / Foto cartelera
Interna	Asignación de roles y responsabilidades	Manual de funciones / Correo / WhatsApp	Según necesidad	Director Técnico	Colaboradores	Manual actualizado / Acta
Interna	Indicadores de calidad (KPI) y resultados del BSC	Reunión de retroalimentación	Mensual	Asesor en calidad	Gerente	Acta de reunión
Interna	Cambios en procesos o normatividad	WhatsApp / Reunión corta	Según necesidad	Director Técnico	Todo el personal	Control de cambios / Acta
Interna	Clima laboral y sugerencias	Encuesta / Buzón de sugerencias	Semestral	Propietario	Todo el personal	Encuestas / Reporte de análisis
Externa	Información a clientes sobre disponibilidad de medicamentos	Llamada / WhatsApp / Mostrador	Diario	Auxiliar de farmacia	Clientes	Registro en sistema POS
Externa	Entrega de pedidos y orientación en domicilios	WhatsApp / Llamadas	Diario	Domiciliario	Clientes	Guía de entrega / Comprobante
Externa	Reportes regulatorios (cumplimiento normativo)	Plataforma Secretaría de Salud / INVIMA	Trimestral / según norma	Director Técnico	Autoridades sanitarias	Reportes enviados
Externa	Gestión contable y financiera	Correo / Reunión virtual	Mensual	Asesor contable	Propietario	Estados financieros
Externa	Comunicación con proveedores (pedidos, devoluciones, precios)	Software proveedores / Correo / WhatsApp	Semanal / según necesidad	Auxiliar de farmacia	Proveedores	Orden de compra / Factura

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmina Borda	APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO							CÓDIGO: PGD-FR-01
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							Versión 2
							Fecha: 05-10-2025

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	DUEÑO	REVISIÓN PROGRAMADA	VERSIÓN VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	UBICACIÓN
Gestión Documental (PDG)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de Gestión Documental	PGD-PR-01	Gerente	Anual	3	1/1/2025	SGC\1 PGD-PR-01 GESTION DOCUMENTAL.docx
Gestión Documental (PDG)	Formato (FR)	Listado Maestro de documentos	PGD-FR-01	Gerente	Anual	3	1/1/2025	Anexo N Listado Maestro'IA1
Gestión Documental (PDG)	Formato (FR)	Planificación de Cambios	PGD-FR-02	Gerente	Anual	3	1/1/2025	Anexo I Control de Cambios'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de Planeación Estratégica	PLE-PR-01	Gerente	Anual	3	1/1/2025	SGC\2 PLE-PR-01 PLANEACION ESTRATEGICA.docx
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Mapa de Procesos	PLE-FR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo T Mapa de procesos'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Direccionamiento estratégico y Calidad	PLE-FR-02	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Análisis de contexto organizacional	PLE-FR-03	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo B DOFA'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Análisis del entorno organizacional	PLE-FR-04	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo C PESTEL'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Análisis Competitivo	PLE-FR-05	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo D Fuerzas de Porter'IA1
Planeación Estratégica (PLE)	Formato (FR)	Matriz de partes interesadas	PLE-FR-06	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo E Partes Interesadas'IA1
Gestión del Riesgo (PGR)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de Gestión del Riesgo	PGR-PR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	SGC\3 PGR-PR-01 GESTION DEL RIESGO.docx
Gestión del Riesgo (PGR)	Formato (FR)	Matriz de Riesgos y Oportunidades	PGR-FR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo G Matriz de Riesgos'IA1
Recurso Humano (PRH)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de Recurso Humano	PRH-PR-01	Gerente	Anual	3	1/1/2025	SGC\4 PRH-PR-01 ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES.docx
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Organigrama	PRH-FR-01	Gerente	Anual	3	1/1/2025	ORGANIGRAMA'IA1
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Manual de Funciones	PRH-FR-02	Gerente	Anual	3	1/1/2025	MANUAL FUNCIONES'IA1
Recurso Humano (PRH)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de Inducción, re inducción y capacitación	PRH-PR-02	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\5 PRH-PR-02 PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN, RE-INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN (2).docx
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Cronograma anual de capacitaciones	PRH-FR-03	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	CRONOGRAMA CAPA 2025'IA1
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Acta de capacitaciones	PRH-FR-04	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	ACTA CAPACITACIONES'IA1
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Matriz de competencias	PRH-FR-05	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo L Matriz de Competencias'IA1
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Matriz de comunicaciones	PRH-FR-06	Asesor de calidad	Anual	1	1/1/2025	Anexo M Matriz de comunicación'IA1
Recurso Humano (PRH)	Formato (FR)	Encuesta clima organizacional	PHR-FR-07	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo K Encuesta clima'IA1
Evaluación y Mejora (PEM)	Procedimiento (PR)	Proedimiento de auditoria interna	PEM-PR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	SGC\6 PEM-PR-01 AUDITORIA INTERNA.docx
Evaluación y Mejora (PEM)	Formato (FR)	Cronograma auditorias internas	PEM-FR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	CRONOGRAMA AUDITORIA INTERNA'IA1
Evaluación y Mejora (PEM)	Formato (FR)	Lista de verificación auditorias internas	PEM-FR-02	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	LISTA DE VERIFICACIÓN AUDIT. IN'IA1
Evaluación y Mejora (PEM)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de no conformidad, acción correctiva y de mejora	PEM-PR-02	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	SGC\7 PEM-PR-02 NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y MEJORA.docx
Evaluación y Mejora (PEM)	Formato (FR)	Informe de hallazgos y plan de acción	PEM-FR-03	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	INFORME DE HALLAZGOS Y PLAN DE 'IA1
Evaluación y Mejora (PEM)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	PEM-PR-03	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\8 PEM-PR-03 EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES.docx
Evaluación y Mejora (PEM)	Formato (FR)	Evaluación y reevaluación de proveedores	PEM-FR-04	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	EVAL Y REEV PROVEEDORES'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Procedimiento (PR)	Procedimiento para selección, adquisición, recepción, almacenamiento y dispensación	MPP-PR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\9 MPP-PR-01 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.docx
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Caracterización (CT)	Caracterización procesos misionales	MPP-CT-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo F Caracterizaciones'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Productos faltantes	MPP-FR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo S Faltantes'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Acta de recepción	MPP-FR-02	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo O Act. recepción'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Temperatura y humedad	MPP-FR-03	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo P Control T y HR'IA1

Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Listado Maestro de equipos de medición	MPP-FR-04	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo Q Listado de equipos'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Educación al usuario	MPP-FR-05	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	Anexo R Ed. al paciente'IA1
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Procedimiento (PR)	Protocolo de medicamentos LASA y MAR	MPP-PR-02	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\10 MPP-PR-02 PROTOCOLO LASA Y MAR.docx
Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)	Formato (FR)	Balanced Scorecard	MPP-FR-07	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	Anexo H Balanced Scorecard'IA1
Farmaco, Tecno y Reactovigilancia (FTR)	Procedimiento (PR)	Procedimiento farmacovigilancia	FTR-PR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\11 FTR-PR-01 FARMACOVIGILANCIA.docx
Farmaco, Tecno y Reactovigilancia (FTR)	Formato (FR)	Formato reporte eventos adversos	FTR-FR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	REPORTE EA'IA1
Satisfacción al Usuario (SAU)	Procedimiento (PR)	Procedimiento manejo de PQRSF	SAU-PR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	SGC\12 SAU-PR-01 PQRSF.docx
Satisfacción al Usuario (SAU)	Formato (FR)	Formato PQRSF	SAU-FR-01	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	FORMATO DE PQRSF'IA1
Satisfacción al Usuario (SAU)	Formato (FR)	Matriz seguimiento PQRSF	SAU-FR-02	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	MATRIZ DE SEGUIMIENTO'IA1
Satisfacción al Usuario (SAU)	Procedimiento (PR)	Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario	SAU-PR-02	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	SGC\13 SAU-PR-02 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE.docx
Satisfacción al Usuario (SAU)	Formato (FR)	Encuesta de satisfacción del usuario	SAU-FR-03	Asesor de calidad	Anual	3	1/1/2025	ENCUESTA DE SATISFACC'IA1
Saneamiento Básico (SAB)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de lavado de manos	SAB-PR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\14 SAB-PR-01 LAVADO DE MANOS.docx
Saneamiento Básico (SAB)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de limpieza y desinfección	SAB-PR-02	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\15 SAB-PR-02 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.docx
Saneamiento Básico (SAB)	Formato (FR)	Registro de limpieza	SAB-FR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	FORMATO DE LIMPIEZA'IA1
Saneamiento Básico (SAB)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de control de plagas	SAB-PR-03	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\16 SAB-PR-04 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PLAGAS.docx
Saneamiento Básico (SAB)	Procedimiento (PR)	Plan para la gestión integral de residuos	SAB-PR-05	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\17 SAB-PR-05 PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS, PGIRS.docx
Saneamiento Básico (SAB)	Formato (FR)	RH1 Mensual	SAB-FR-03	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	RH1 MENSUAL'IA1
Saneamiento Básico (SAB)	Formato (FR)	Ruta sanitaria	SAB-FR-05	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	RUTA SANITARIA'IA1
Inyectología (PIN)	Procedimiento (PR)	Procedimiento de inyectología	PIN-PR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	SGC\18 PIN-PR-01 PROCEDIMIENTO INYECTOLOGIA.docx
Inyectología (PIN)	Formato (FR)	Consentimiento informado	PIN-FR-01	Director Técnico	Anual	3	1/1/2025	CONSENTIMIENTO INFORMADO'IA1

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda	APROBO: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal