



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Implementación de un sistema de evaluación de proveedores en Droguerías Moli
S.A.S. orientado al cumplimiento normativo y aseguramiento de la calidad**

Leidy Alexandra Rivas Chavez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Tecnólogo en Regencia de
Farmacia

Asesora

Lina María Salazar Zuluaga

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias
Tecnología en Regencia de Farmacia
Medellín, Antioquia, Colombia
2025



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita		Rivas Chavez (1)
Referencia	(1)	Rivas Chavez L. Implementación de un sistema de evaluación de proveedores en Droguerías Moli S.A.S. orientado al cumplimiento normativo y aseguramiento de la calidad [Trabajo de grado tecnología]. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia; 2025.
Estilo Vancouver/ICMJE (2018)		



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen	5
Introducción	7
1. Objetivos	8
1.1 Objetivo general	8
1.2 Objetivos específicos	8
2. Metodología	9
2.1 Detalles de la metodología	10
2.2 Variables:	10
2.3 Formato utilizado	11
3. Resultados y Discusión	12
4. Detalles por proveedor y plan de acción.	25
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias	31

Lista de tablas

Tabla 1. Metodología	9
-----------------------------------	---

Lista de figuras

Figuras 1. Criterios de evaluación de proveedores a nivel general	12
Figuras 2. Perfil general del proveedor	14
Figuras 3. Condiciones comerciales	15
Figuras 4. Desempeño y nivel de servicio	17
Figuras 5. Capacidad técnica	19
Figuras 6. Ranking de proveedores ordenados de mayor a menor con semaforización	22

Resumen

La adecuada gestión de proveedores es esencial para asegurar la calidad y seguridad de los productos en Droguerías MOLI S.A.S. Se identificaron deficiencias en el cumplimiento de normativas de etiquetado, lo que evidencia la necesidad de implementar un sistema de evaluación y selección de proveedores basado en criterios técnicos y regulatorios. Este procedimiento busca mejorar la gestión comercial, fortalecer la confianza del cliente y optimizar la cadena de suministro.

El objetivo principal fue implementar un proceso de evaluación de proveedores en Droguerías MOLI S.A.S., con el propósito de garantizar el cumplimiento normativo y la calidad de los productos.

La metodología correspondió a un estudio observacional y descriptivo con enfoque cuantitativo, evaluando 20 proveedores seleccionados por rotación y volumen de venta. Se aplicó una herramienta con criterios de perfil general, condiciones comerciales, desempeño/servicio y capacidad técnica.

Los resultados mostraron un cumplimiento global del (89%), considerado altamente satisfactorio. El perfil general de documentación legal (95%) y la capacidad técnica (91%) demostraron fortalezas en formalización y calidad. Las condiciones comerciales (90%) evidenciaron solidez contractual y financiera, mientras que el desempeño/servicio (80%) fue la principal área de mejora, asociada a tiempos de entrega y atención posventa.

Se concluye que la implementación del sistema de evaluación fortaleció la gestión de proveedores en Droguerías MOLI S.A.S., consolidando la calidad y el cumplimiento normativo, e identificando oportunidades para optimizar el servicio y la confiabilidad en el abastecimiento.

Palabras clave: proveedores, droguerías, evaluación, calidad, normatividad, abastecimiento.

Abstract

Effective supplier management is essential to ensure the quality and safety of products at Moli S.A.S. Drugstores. Deficiencies were identified in compliance with labeling regulations, highlighting the need to implement a supplier evaluation and selection system based on technical and regulatory criteria. This procedure aims to improve commercial management, strengthen customer trust, and optimize the supply chain.

The main objective was to implement a supplier evaluation process at Moli S.A.S. Drugstores to ensure regulatory compliance and product quality.

The methodology was an observational and descriptive study with a quantitative approach, evaluating 20 suppliers selected based on rotation and sales volume. A tool with criteria for general profile, commercial conditions, performance/service, and technical capacity was applied.

The results showed an overall compliance of 89%, which is considered highly satisfactory. The general profile of legal documentation (95%) and technical capacity (91%) demonstrated strengths in formalization and quality. Commercial conditions (90%) showed contractual and financial solidity, while performance/service (80%) was the main area for improvement, associated with delivery times and after-sales service.

In conclusion, the implementation of the evaluation system strengthened supplier management at Moli S.A.S. Drugstores, solidifying quality and regulatory compliance, and identifying opportunities to optimize service and reliability in the supply chain.

Keywords: Suppliers, Drugstores, Evaluation, Quality, Regulations, Supply.

Introducción

La eficacia y seguridad de los medicamentos no solo dependen de cómo se fabrican, sino también de elegir a los proveedores adecuados. En Droguerías MOLI S.A.S este proceso es clave para asegurar el cumplimiento de las normas y proteger la confianza del cliente. Sin embargo, se ha identificado un problema en la gestión de proveedores: el incumplimiento de los requisitos de etiquetado en algunos productos. Un etiquetado correcto no es solo un requisito legal, sino una herramienta fundamental para asegurar la trazabilidad, autenticidad y correcta administración de medicamentos y productos naturales (1)

Normas colombianas como el Decreto 677 de 1995 (4), Resolución 1403 de 2007(3) y el Decreto 780 de 2016 (2) además de las regulaciones del INVIMA, establecen los requisitos que deben cumplir estos productos, pero la empresa ha encontrado deficiencias en el seguimiento y cumplimiento de estas normas por parte de algunos proveedores.

Ante esta situación, es necesario establecer un sistema organizado para evaluar y seleccionar proveedores, utilizando criterios técnicos, normativos, herramientas de calificación y métodos de seguimiento que faciliten la identificación de aquellos aliados estratégicos que cumplen con las regulaciones y estándares de calidad requeridos en el sector.

Este análisis presenta un enfoque práctico para mejorar el proceso de evaluación de proveedores, asegurando que las decisiones comerciales se tomen de manera informada, objetiva y cumpliendo con la ley. De esta manera, droguerías MOLI podrá fortalecer su gestión comercial, asegurar la protección del cliente y crear un modelo de compras eficiente y claro (5).

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Implementar el proceso de evaluación de proveedores en las droguerías MOLI S.A.S, con el propósito de asegurar el cumplimiento normativo y la calidad de los productos comercializados.

1.2 Objetivos específicos

- Conocer los procesos desarrollados en la empresa identificando las necesidades actuales.
- Identificar y caracterizar a los proveedores activos que suministran productos naturales a las Droguerías MOLI S.A.S.
- Aplicar una herramienta estandarizada de calificación de proveedores, basada en criterios técnicos, normativos y de desempeño.
- Socializar los resultados obtenidos en la evaluación con el personal responsable y los laboratorios, promoviendo la toma de decisiones informadas y acciones de mejora.

2. Metodología

Tabla 1. Metodología

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INSUMOS	PRODUCTOS	RESPONSABLES
Conocer los procesos desarrollados en la empresa identificando las necesidades actuales.	Revisión documental del manual de calidad y observación directa en el punto de venta.	Manual de Gestión de Calidad, documentos internos, observaciones de campo.	Caracterización inicial de los procesos y detección de necesidades.	Estudiante, Líder de calidad.
Identificar y caracterizar a los proveedores activos que suministran productos naturales.	Análisis de la base de datos de proveedores.	Listado de proveedores y formatos de evaluación.	Listado caracterizado de proveedores activos	Estudiante, Líder de calidad, Analista de datos.
Aplicar una herramienta estandarizada de calificación de proveedores.	Selección y aplicación de una herramienta de evaluación técnica a 20 laboratorios/distribuidores de acuerdo con su rotación y volumen de venta.	Criterios de evaluación: - Perfil general del proveedor - Condiciones comerciales. - Desempeño y nivel de servicio - Capacidad técnica	Informe de resultados con calificaciones y hallazgos clave.	Estudiante, Líder de calidad, Analista de datos.
Socializar los resultados con el equipo responsable.	Presentación de resultados y discusión de mejoras con directores técnicos y gerencia.	Informe final, presentación y retroalimentación.	Informe de retroalimentación y plan de mejora.	Estudiante, Dirección técnica, Gerencia comercial

2.1 Detalles de la metodología

Tipo de estudio: Observacional, descriptivo y de aplicación.

Enfoque: Cuantitativo

Población total: 39 proveedores

Muestra seleccionada: 20 proveedores, de acuerdo con su rotación y volumen de venta.

2.2 Variables:

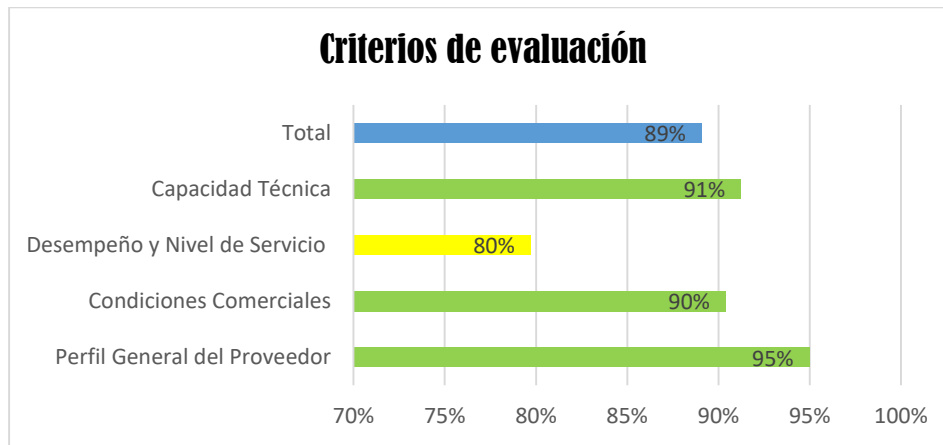
- **Perfil general del proveedor** (Cámara de comercio, RUT, Certificación bancaria, BPA o BPM).
- **Condiciones comerciales** (Precios, descuentos atractivos, formas de pago y plazos otorgados para pago, fletes a cargo del proveedor o cliente).
- **Desempeño y nivel de servicio** (Acompañamiento comercial: *Impulsos, material POP*, Portafolio: *Diversidad de productos*, Manejo de devoluciones: *Cambio de productos, Cumplimiento orden de compra* (Agotados), Plazos de entrega.
- **Capacidad técnica** (Cumplimiento registro INVIMA de los productos, Cumplimiento rotación y despacho de los lotes (FIFO), Calidad del embalaje al momento de la entrega, Factura con Lote y Fecha de Vencimiento).

2.3 Formato utilizado

	Formato		Código: GE-FT02
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Versión: 01
PROVEEDOR			
FECHA:			
FACTOR A EVALUAR	CRITERIOS		PUNTAJE OBTENIDO
Perfil General del Proveedor	Camara de Comercio, RUT, Certificación Bancaria		
	Certificado BPM para laboratorios fabricantes o Certificado BPA para distribuidores		
Condiciones Comerciales	Precios		
	Descuentos atractivos		
	Formas de pago y plazos otorgados para pago		
	Fletes a cargo del proveedor o cliente		
Desempeño y Nivel de Servicio	Acompañamiento comercial: Impulso, POP		
	Portafolio: Diversidad de productos		
	Manejo de devoluciones: Cambio de Productos		
	Cumplimiento orden de compra (Agotados)		
	Plazos de entrega		
	Respaldo Post-Venta: Soporte Quejas y Reclamos		
Capacidad Técnica	Cumplimiento Registro INVIMA de los productos		
	Cumplimiento rotación y despacho de lotes (FIFO)		
	Calidad del embalaje al momento de la entrega		
	Factura con Lote y Fecha Vencimiento		
Evaluación del Proveedor	Total de Puntos obtenidos		
	Total de Puntos Posibles		
OBSERVACIONES			
NOTA: Para que un proveedor siga siendo vinculado debe obtener un total mínimo del 69 % y cada item se evalúa con una escala de 1 a 3.			
Porcentaje	Calificación		Resultado
(0% - %69]	No Conforme		No seleccionado
(70% - 89%]	Medianamente Conforme		Se puede seleccionar, tener en cuenta una re-evaluación.
(90% - 100%)	Conforme		Permanente

3. Resultados y Discusión

Figuras 1. Criterios de evaluación de proveedores a nivel general



Promedios por criterio:

- Perfil 95%
- Condiciones 90%
- Desempeño/Servicio 80%
- Capacidad Técnica 91%
- Total 89%.

Resultado general: La evaluación ha obtenido un puntaje total del 89%, lo cual indica un rendimiento muy satisfactorio por parte de los proveedores evaluados. Esto sugiere que, en líneas generales, cumplen con los estándares requeridos para asegurar calidad y fiabilidad.

Fortalezas principales:

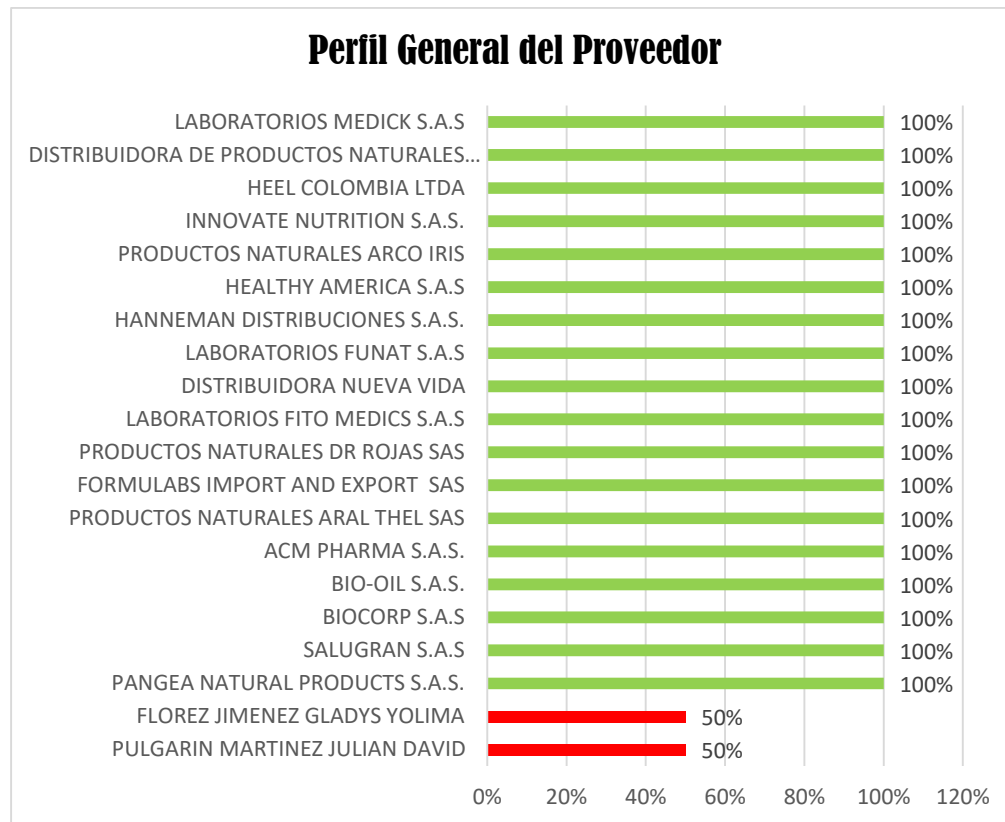
Perfil general del proveedor (95%): Este es el criterio con la mejor calificación, lo que demuestra que los proveedores tienen características sólidas en cuanto a formalización legal y cumplimiento normativo, lo cual garantiza transparencia y respaldo institucional en las relaciones comerciales.

Capacidad técnica (91%): El resultado positivo demuestra que los proveedores poseen un adecuado nivel de organización y control en sus procesos internos, lo cual contribuye a la eficiencia logística y a la seguridad de los productos.

Condiciones comerciales (90%): Esto evidencia que los proveedores ofrecen condiciones atractivas y competitivas, lo que repercute favorablemente en la sostenibilidad financiera y en la posibilidad de negociar acuerdos beneficiosos para la compañía. No obstante, se sugiere dar seguimiento a la diversificación del portafolio y a los apoyos comerciales (material POP, promociones, etc.), para garantizar que estas ventajas se mantengan en el tiempo y generen valor agregado.

Aspecto por mejorar:

Desempeño y nivel de servicio (80%): Aunque el puntaje es aceptable, es el criterio que ha recibido la calificación más baja. Esto sugiere que es necesario mejorar aspectos relacionados con la puntualidad en las entregas, la atención postventa, la comunicación y la capacidad de respuesta ante quejas, reclamos o imprevistos. Estas debilidades impactan directamente en la percepción del cliente final y, por ende, en la competitividad de la empresa.

Figuras 2. Perfil general del proveedor

El criterio del Perfil General del Proveedor- Documentación legal incluye elementos esenciales relacionados con la formalización y el cumplimiento de las normativas, como la obtención de la Cámara de Comercio, el RUT, las certificaciones bancarias, y las certificaciones de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para laboratorios o Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución (BPA) para los distribuidores. Este aspecto es crucial porque establece la confianza institucional y legal que se tiene en la relación con los proveedores.

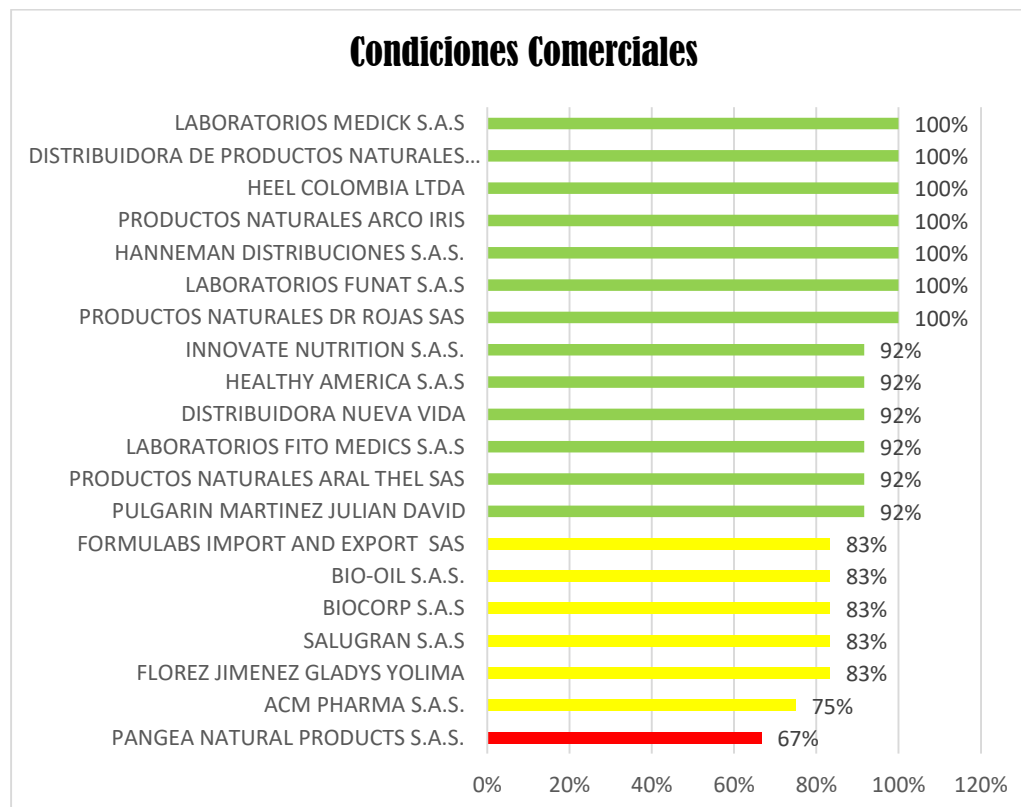
Los resultados reflejan un rendimiento muy positivo en la mayoría de los proveedores evaluados: 18 de los 20 alcanzaron un 100% de cumplimiento, lo que indica que poseen la documentación, los registros y las certificaciones requeridas para asegurar transparencia y respaldo normativo en sus operaciones. Este resultado se considera una ventaja para Droguerías MOLI S.A.S., ya que disminuye los riesgos relacionados con incumplimientos legales, operacionales o financieros.

Sin embargo, se encontraron dos proveedores con niveles de desempeño bastante bajos:

- Flórez Jiménez Gladys Yolima (50%)
- Pulgarín Martínez Julián David (50%)

Estos casos son motivo de preocupación, ya que indican deficiencias en la formalización y el cumplimiento de los requisitos básicos. La ausencia de certificación de BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) o la copia del acta de la última visita de Seccional de Salud, inferior a 2 años, no solo restringe la confiabilidad de estos proveedores, sino que también puede generar riesgos regulatorios y perjudicar la imagen de la empresa en caso de incumplimientos normativos.

Figuras 3. Condiciones comerciales



En el criterio de Condiciones Comerciales, se analiza los factores financieros y logísticos que determinan la competitividad y durabilidad de la conexión entre proveedor y cliente. Esto abarca la determinación de precios, la oferta de descuentos atractivos, la flexibilidad en las formas y plazos de pago, así como la fijación del flete (responsabilidad del proveedor o del cliente). Estos elementos son cruciales para asegurar relaciones

comerciales justas y beneficiosas para ambas partes, afectando de manera directa la rentabilidad y estabilidad del canal de distribución.

Proveedores con desempeño sobresaliente (100%)

de los proveedores obtuvo la puntuación perfecta en este criterio, lo que demuestra que proporcionan precios competitivos, ofrecen atractivos esquemas de descuentos, tienen condiciones de pago flexibles y establecen acuerdos claros sobre los costos de envío. Entre ellos están: Distribuidora de Productos Naturales Nutrisana, Heel Colombia LTDA, Productos Naturales Arco Iris, Hanneman Distribuciones (LHA), Laboratorios Funat, Productos Naturales Dr. Rojas, y Laboratorios Medick S.A.S.

Estos resultados representan una fortaleza importante para Droguerías MOLÍ S.A.S., ya que aseguran la creación de asociaciones comerciales sólidas y perdurables, en términos favorables que aumentan la competitividad en el mercado.

Proveedores con alto rendimiento (92%)

Innovate Nutririon SAS, Healthy America S.A.S, Distribuidora Nueva Vida, Laboratorios Fito Medics S.A.S, Productos Naturales Araltheil y Pulgarin Julian David (Diamante verde), lograron un 92%. A pesar de que satisfacen adecuadamente la mayoría de los aspectos evaluados, tienen áreas de mejora en ciertos puntos, como por ejemplo en el caso de Innovate Nutririon, Healthy America que no obtuvieron la puntuación máxima (3) en precios sino una calificación de 2 ya que sus precios no son tan favorables, en el caso de Distribuidora Nueva Vida, Fito medics, Productos Naturales Araltheil y Diamante verde que obtuvieron 2 en descuentos debido que no ofrecen descuentos lo suficientemente atractivos. Estas modificaciones, aunque no suponen un riesgo considerable, podrían incrementar la competitividad de sus condiciones comerciales y acercarlos a un nivel de excelencia.

Proveedores con rendimiento medio (75%-83%)

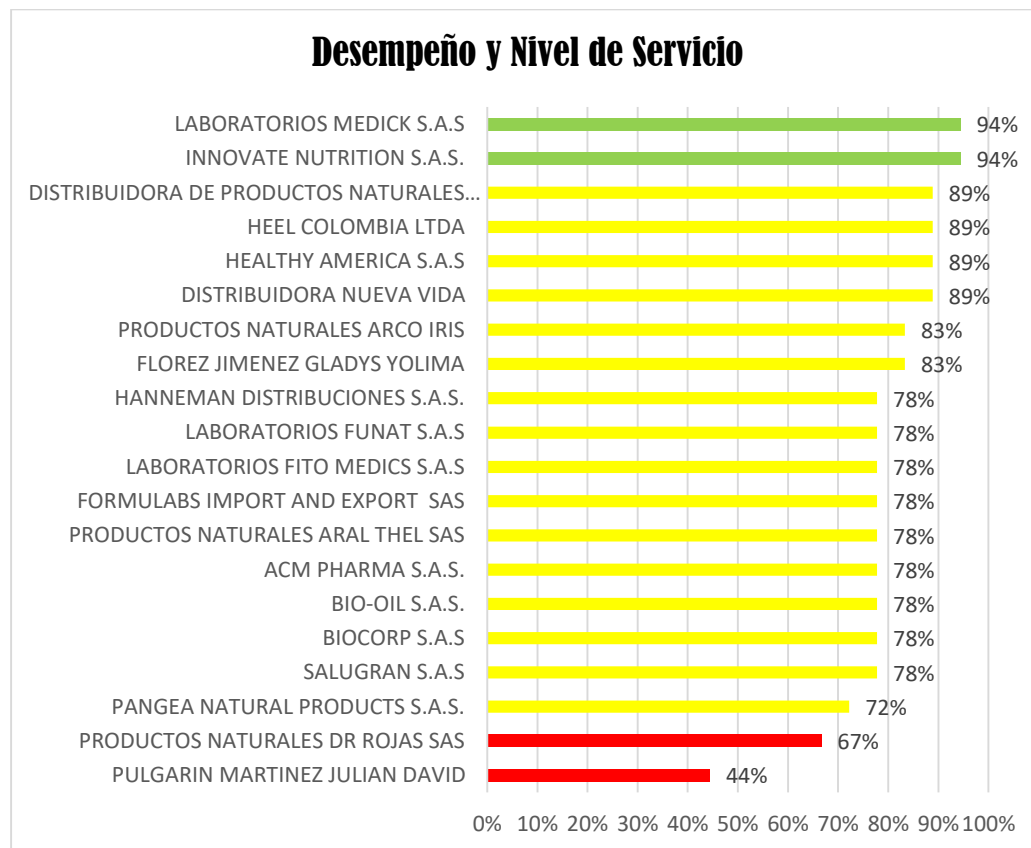
Este grupo incluye a Formulabs, Bio-Oil S.A.S, Biocorp S.A.S, Salugran, Flórez Jiménez Gladys Yolima y ACM Pharma S.A.S. Su puntuación indica debilidades en varios de los criterios, siendo especialmente problemáticos, los precios y las condiciones de

descuentos poco atractivos. Estas limitaciones afectan directamente la rentabilidad de la relación comercial y requieren ajustes prioritarios para mejorar la confianza y competitividad en el mercado.

Proveedor con bajo rendimiento (67%)

Pangea Natural Products S.A.S. obtuvo la calificación más baja con un 67%. Este resultado revela fallas significativas en sus condiciones comerciales, lo que podría resultar en costos adicionales y poca flexibilidad financiera para la droguería. Tales deficiencias representan un riesgo para la sostenibilidad de la relación, por lo que se sugiere una revisión minuciosa de los acuerdos comerciales específicamente en los descuentos, los plazos otorgados para pago y la adopción de medidas correctivas que le permitan cumplir con las exigencias del sector.

Figuras 4. Desempeño y nivel de servicio



El criterio de Desempeño y Nivel de Servicio abarca aspectos que están directamente vinculados con la logística operativa y la satisfacción de los clientes, incluyendo la

puntualidad en las entregas, la ejecución de órdenes completas, el manejo de devoluciones, la capacidad de respuesta en el servicio posventa y el apoyo a quejas y reclamos. En contraste con otros factores como el Perfil General del Proveedor (que mostró casi un cumplimiento total), este criterio presenta una mayor variabilidad en los resultados, lo que lo posiciona como el área principal de mejora en la evaluación.

Proveedores con rendimiento destacado (90% o más)

- Laboratorios Medick S.A.S. (94%)
- Innovate Nutrition S.A.S. (Solgar) (94%)

Estos proveedores se distinguen por cumplir de forma ejemplar con los compromisos de entrega, el servicio posventa y la atención al cliente. Sirven como ejemplos a seguir para otros proveedores, ya que garantizan la continuidad de la operación y reducen el riesgo de desabastecimientos.

Proveedores con rendimiento aceptable (83% – 89%)

Este grupo incluye a Distribuidora de Productos Naturales Arco Iris, Heel Colombia LTDA, Healthy América S.A.S., Distribuidora Nueva Vida y Productos Naturales Arco Iris, con puntuaciones que oscilan entre 83% y 89%. Su nivel de cumplimiento es suficiente, aunque necesitan mejorar sus procesos logísticos para ofrecer mayor consistencia, sobre todo en tiempos de entrega y manejo de devoluciones.

Proveedores con rendimiento intermedio (78%)

Un número considerable de proveedores (Hanneman Distribuciones (LHA), Laboratorios Funat, Laboratorios FitoMedics, Formulabs, Productos Naturales Araltheil, ACM Pharma, Bio-Oil, Biocorp y Salugran) obtuvieron 78%. Aunque su rendimiento no es deficiente, la puntuación revela fallas frecuentes en el manejo de pedidos incompletos, tiempos de entrega y atención posventa. Su desempeño podría mejorarse a través de cartas de compromiso de los ítems a mejorar y la introducción de indicadores de servicio más rigurosos.

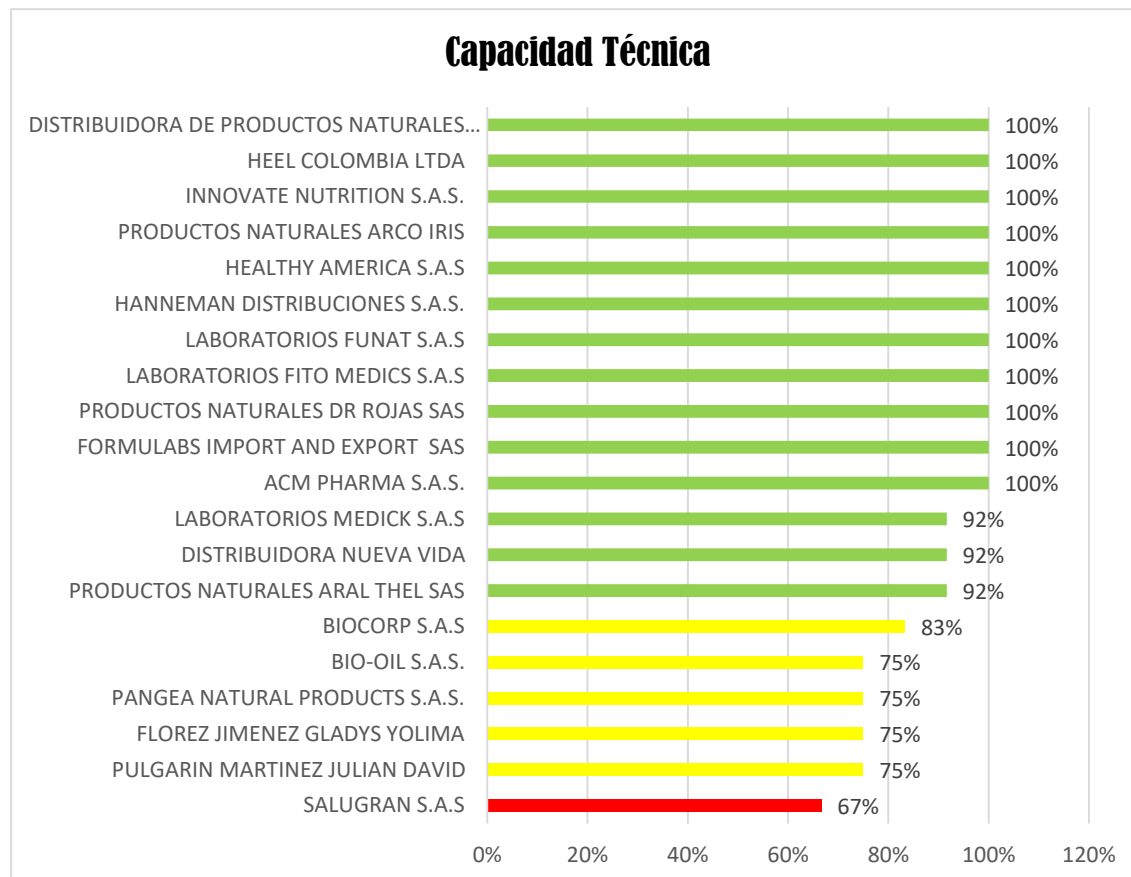
Proveedores con bajo rendimiento (menos del 75%)

- Pangea Natural Products S. A. S. (72%)

- Productos Naturales Dr. Rojas S. A. S. (67%)
- Pulgarín Martínez Julián David (44%)

En general Pangea debe mejorar su gestión posventa y cumplimiento regulatorio (Registro INVIMA), además de agilizar procesos de devoluciones. Dr. Rojas debe enfocarse en cumplir con los tiempos y cantidades de entrega, además de mejorar el soporte posventa. Por último, Julian David Pulgarín, es el proveedor con desempeño más bajo y debe priorizar mejoras en entregas, cumplimiento normativo y gestión posventa, además de implementar procesos claros de devoluciones. Estos proveedores representan un riesgo considerable para la operación de Droguerías Moli S.A.S.

Figuras 5. Capacidad técnica



El criterio de Capacidad Técnica evalúa aspectos operativos fundamentales para asegurar la calidad y la seguridad de los productos. Esto incluye el cumplimiento de

regulaciones sanitarias (INVIMA), la utilización de prácticas adecuadas para la rotación de inventarios (FIFO), la calidad del embalaje durante la entrega y la correcta documentación de lotes y fechas de vencimiento. Este aspecto es crucial, ya que se relaciona directamente con la fiabilidad de los procesos y la garantía de calidad en la cadena de suministro.

Proveedores con desempeño sobresaliente (100%)

La mayoría de los proveedores analizados llegó al puntaje más alto en este criterio, mostrando que cumplen con los requerimientos técnicos establecidos. Entre ellos se encuentran Distribuidora de Productos Naturales, Heel Colombia LTDA, Innovate Nutrition S. A. S., Productos Naturales Arco Iris, Healthy America S. A. S., Hanneman Distribuciones, Laboratorios Funat, Laboratorios Fito Medics, Productos Naturales Dr. Rojas, Formulabs Import and Export, y ACM Pharma.

Estos resultados representan una fortaleza significativa para Droguerías MOLI S.A.S., ya que garantizan que la mayoría de sus socios estratégicos aseguran procesos de calidad, un embalaje adecuado y una trazabilidad documental efectiva.

Proveedores con alto rendimiento (92%)

En este grupo se encuentran los proveedores Laboratorios Medick S.A.S., Distribuidora Nueva Vida y Productos Naturales Aralthel lograron un 92%, lo que denota un cumplimiento satisfactorio, aunque hay algunas áreas donde se puede mejorar.

Estas oportunidades de mejora están vinculadas a ajustes en la rotación de inventarios o en la documentación de las entregas; aunque no son problemas graves, podrían perfeccionarse para alcanzar un nivel de excelencia.

Proveedores con rendimiento medio (75% – 83%)

En este grupo se encuentran los proveedores Bio-Oil S.A.S., Biocorp S.A.S., Pangea Natural Products S.A.S., Flórez Jiménez Gladys Yolima y Pulgarín Martínez Julián David. Sus resultados muestran un desempeño aceptable, pero con aspectos que requieren ajustes importantes para garantizar un nivel de cumplimiento más sólido.

Las principales debilidades identificadas se relacionan con la aplicación de prácticas técnicas esenciales como el método FIFO y la consistencia en la documentación de facturación, especialmente en lo referente a la inclusión del número de lote y la fecha de vencimiento. Estos elementos, son fundamentales para asegurar la trazabilidad, seguridad y confiabilidad de los productos entregados.

En detalle, los proveedores Bio-Oil, Pangea y Flórez Jiménez Gladys Yolima obtuvieron la calificación más baja en este aspecto, ya que sus facturas no incluyen la información de lote ni de vencimiento. Por su parte, Biocorp mostró un cumplimiento parcial al alcanzar un puntaje intermedio en ambos criterios, lo que refleja una gestión que requiere mayor rigurosidad. Finalmente, el proveedor Pulgarín Martínez Julián David presentó una debilidad particular en el registro INVIMA de los productos, lo cual representa un riesgo desde el punto de vista normativo y sanitario.

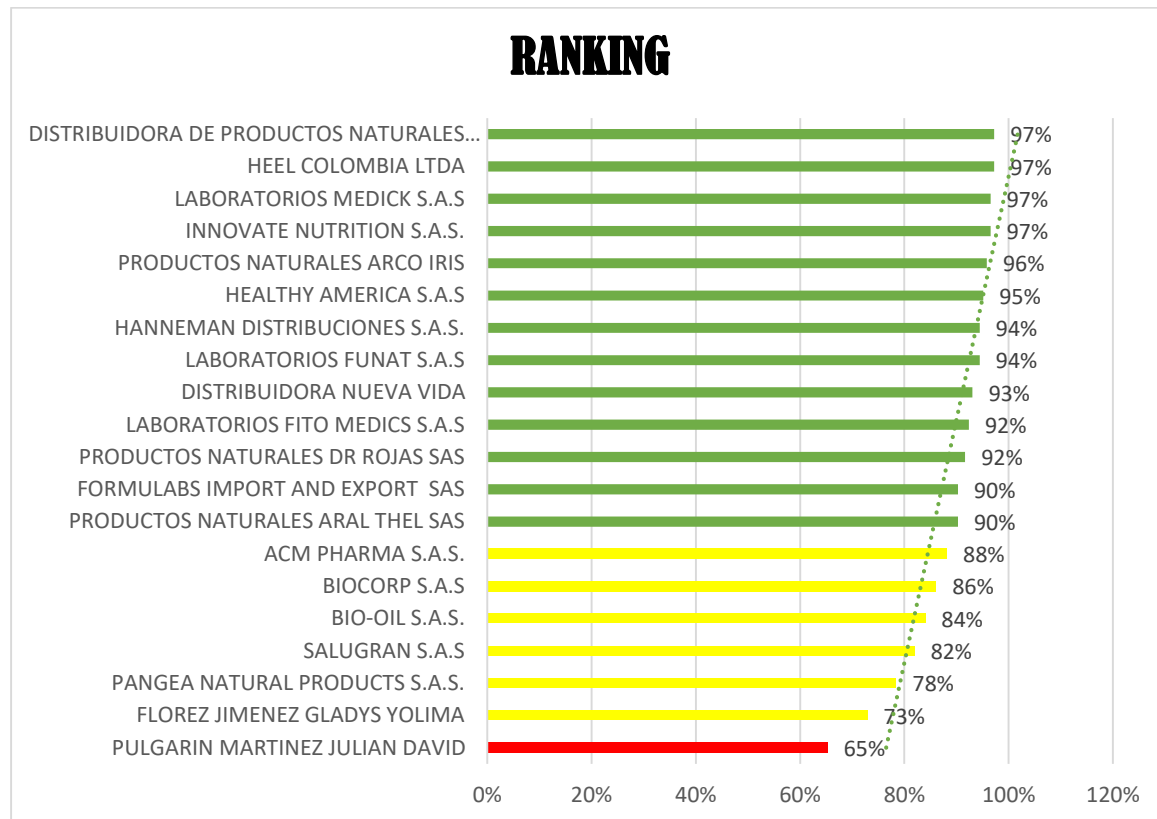
A pesar de que estos proveedores se encuentran en un rango de desempeño medio, resulta necesario que implementen mejoras inmediatas en sus procesos técnicos y documentales. Solo así podrán garantizar la seguridad del consumidor, fortalecer la confianza de la empresa y consolidarse como aliados estratégicos en la cadena de suministro.

Proveedor con bajo rendimiento (67%)

Salugran S. A. S. obtuvo la puntuación más baja en este criterio, alcanzando un 67%. Este resultado plantea un riesgo considerable, ya que muestra incumplimientos técnicos que podrían poner en peligro la calidad del producto y, en consecuencia, la seguridad del consumidor. En este caso, se sugiere realizar una revisión exhaustiva y aplicar medidas correctivas, más específicamente se identificaron deficiencias en la facturación al no

contar con información crítica como lo es el número de lote y la fecha de vencimiento, la ausencia de estos datos limita la trazabilidad del producto y dificulta el aseguramiento de la calidad.

Figuras 6. Ranking de proveedores ordenados de mayor a menor con semaforización



Clasificación utilizada:

- 90–100%: **Conforme** (permanente)
- 70–89%: **Medianamente conforme** (condicionado)
- 0–69%: **No conforme** (suspender)

Top 5 proveedores con mayor grado de cumplimiento

1. Distribuidora de productos naturales Nutrisana — Total 97%
2. Heel Colombia LTDA — Total 97%
3. Laboratorios Medick S.A.S — Total 97%
4. Innovate Nutrition S.A.S (Solgar). — Total 97%
5. Productos Naturales Arco Iris — Total 96%

Dentro de este conjunto se encuentran los proveedores que tienen el mayor grado de cumplimiento en los criterios analizados, obteniendo resultados entre el 96% y el 97%. Estos proveedores se distinguen por su elevado nivel de formalización, condiciones comerciales atractivas, sólida capacidad técnica y un nivel de servicio apropiado. Se les considera aliados estratégicos esenciales, por lo que la gestión debe enfocarse en asegurar su lealtad, establecer relaciones duraderas y fomentar esquemas de mejora continua que refuercen aún más su rendimiento.

5 proveedores con puntaje más bajo

1. Pulgarín Martínez Julian David — Total 65%
2. Florez Jiménez Gladys Yolima — Total 73%
3. Pangea Natural Products S.A.S. — Total 78%
4. Salugran S.A.S — Total 82%
5. Bio-oil — Total 84%

En este conjunto están los cinco proveedores que tienen la menor calificación. Los hallazgos muestran en primer lugar, el proveedor Pulgarín Martínez Julián David (Diamante) tuvo el puntaje más bajo con un 65% de cumplimiento, siendo considerado el de mayor riesgo entre los evaluados. Sus principales fallas se encuentran en el perfil del proveedor (50%), por la falta de certificación BPM o BPA, lo que constituye un incumplimiento normativo significativo. Además, en el criterio de desempeño y nivel de servicio (44%) se observan fallas relacionadas con la baja disponibilidad de productos, un portafolio limitado, demoras en las entregas y una atención postventa insuficiente. Sin

embargo, se resalta como una fortaleza que tiene condiciones comerciales ventajosas, logrando un 92% en este aspecto.

Por otro lado, Flórez Jiménez Gladys Yolima consiguió un 73% de cumplimiento, evidenciando debilidades similares a diamante verde en el perfil del proveedor (50%) por la ausencia de certificación BPM/BPA. En relación a las condiciones comerciales (83%), aunque su desempeño es bueno, los descuentos proporcionados no son suficientemente atractivos. Su nivel de servicio (83%) es adecuado, pero todavía hay oportunidades de mejora en la variedad de productos y en el cumplimiento de los plazos de entrega.

El proveedor Pangea Natural Products S. A. S. logró un 78% de cumplimiento, sobresaliendo con un 100% en el perfil general, lo que indica un correcto cumplimiento normativo y documental. No obstante, presenta debilidades en las condiciones comerciales (67%), principalmente por tener precios y descuentos poco atractivos. En cuanto a su desempeño y nivel de servicio (72%), se señalizan limitaciones en la variedad del portafolio, en la puntualidad de los pedidos y en la atención postventa.

En lo que respecta a Salugran S. A. S., su evaluación llegó al 82% de cumplimiento, destacándose por cumplir con los requisitos del perfil general. Sin embargo, se identificó una debilidad significativa en la capacidad técnica (75%) en el área de facturación, ya que no incluye información crítica de trazabilidad como el número de lote y la fecha de vencimiento, lo cual representa un riesgo para la calidad y seguridad del producto. Adicionalmente, presenta oportunidades para mejorar en sus condiciones comerciales, especialmente en lo que respecta a los descuentos y en su nivel de servicio debido a incumplimientos con los plazos de entrega.

Finalmente, Bio-Oil S. A. S. alcanzó el puntaje más alto con un 84% de cumplimiento, consolidándose como el proveedor de mejor rendimiento total. Su perfil general (100%) es completo y satisface todos los requisitos normativos. Sin embargo, en condiciones comerciales (83%) hay una oportunidad de mejora en su política de descuentos. En el aspecto de desempeño y servicio (78%), se observan incumplimientos menores

relacionados con los plazos de entrega, la variedad de productos y el respaldo postventa. Al igual que Salugran, presenta una debilidad en su capacidad técnica (75%) debido a la falta de información de trazabilidad en sus facturas.

Este grado de riesgo requiere implementar medidas más rigurosas: en ciertas situaciones, poner en marcha planes de reorganización y, en otras, considerar la conveniencia de continuar con la relación comercial.

4. Detalles por proveedor y plan de acción.

#	Proveedor	Perfil	Condiciones comerciales	Desempeño /Servicio	Capacidad Técnica	Total	Clasificación	Plan acción recomendado
1	LABORATORIOS MEDICK S.A.S	100%	100%	94%	92%	97%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo anual
2	INNOVATE NUTRITION S.A.S.	100%	92%	94%	100%	97%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual.
3	HEEL COLOMBIA LTDA	100%	100%	89%	100%	97%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio.
4	INNOVATE NUTRITION S.A.S.	100%	92%	94%	100%	97%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo anual
5	PRODUCTOS NATURALES ARCO IRIS	100%	100%	83%	100%	96%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el acompañamiento de impulsos.
6	HEALTHY AMERICA S.A.S	100%	92%	89%	100%	95%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el

								cumplimiento de agotados.
7	HANNEMAN DISTRIBUCIONES S.A.S.	100%	100%	78%	100%	94%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el manejo de las devoluciones.
8	LABORATORIOS FUNAT S.A.S	100%	100%	78%	100%	94%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio.
9	DISTRIBUIDORA NUEVA VIDA	100%	92%	89%	92%	93%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio.
10	LABORATORIOS FITO MEDICS S.A.S	100%	92%	78%	100%	92%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el acompañamiento de impulsos.
11	PRODUCTOS NATURALES DR ROJAS SAS	100%	100%	67%	100%	92%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el acompañamiento de impulsos y soporte posventas.
12	FORMULABS IMPORT AND EXPORT SAS	100%	83%	78%	100%	90%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente. Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el acompañamiento de impulsos y la diversidad de productos.
13	PRODUCTOS NATURALES ARAL THEL SAS	100%	92%	78%	92%	90%	Conforme (Permanente)	Mantener como proveedor permanente.

								Monitoreo Anual. Reforzar: Desempeño y nivel de servicio con el manejo de devoluciones.
14	ACM PHARMA S.A.S.	100%	75%	78%	100%	88%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo Anual. Reforzar: Condiciones comerciales con los plazos otorgados para pago y en el Desempeño y nivel de servicio con los acompañamientos de impulso.
15	BIOCORP S.A.S	100%	83%	78%	75%	84%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo Anual. Reforzar: Cada uno de los criterios de evaluación, especialmente: Desempeño/servicio con los acompañamientos de impulso y condiciones comerciales con los descuentos atractivos.
16	BIO-OIL S.A.S.	100%	83%	78%	75%	84%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo Anual. Reforzar: Cada uno de los criterios de evaluación, especialmente: Desempeño/servicio y capacidad técnica en la facturación con lote y fecha de vencimiento.
17	SALUGRAN S.A.S	100%	83%	78%	67%	82%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo anual. Revisión exhaustiva de la capacidad técnica, especialmente facturación con lote y fecha de vencimiento.

18	PANGEA NATURAL PRODUCTS S.A.S.	100%	67%	72%	75%	78%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo anual. Revisión exhaustiva de capacidad técnica con los registros INVIMA, las condiciones comerciales como los descuentos atractivos y en el desempeño con los acompañamientos de impulso
19	FLOREZ JIMENEZ GLADYS YOLIMA	67%	83%	83%	75%	77%	Medianamente conforme (condicionado)	Mantener como proveedor condicionado. Monitoreo anual. Revisión exhaustiva de todos los documentos y certificaciones requeridas (RUT, INVIMA, etc.).
20	PULGARIN MARTINEZ JULIAN DAVID	67%	92%	44%	75%	69%	No conforme (suspender)	Se debe realizar una auditoría completa para identificar las causas de los bajos puntajes en los diferentes criterios antes de tomar una decisión de suspensión total. No se debe reanudar la relación comercial hasta que todas las áreas de incumplimiento hayan sido corregidas y verificadas mediante una nueva auditoría.

Conclusiones

1. El sistema de clasificación de proveedores se consolidó como una herramienta estratégica para priorizar aliados confiables, identificar riesgos en el proceso de selección de proveedores, respaldando la toma de decisiones, fortaleciendo la gestión comercial y garantizando un abastecimiento seguro y de calidad.
2. La implementación del sistema de evaluación permitió evidenciar un cumplimiento global del 89%, tras la caracterización de 20 de los 39 principales proveedores de productos naturales de la empresa. Se destacan fortalezas en la formalización legal (95%) y la capacidad técnica (91%), aspectos que garantizan calidad, trazabilidad y cumplimiento normativo en los productos.
3. El análisis reveló que el desempeño y nivel de servicio (80%) es el principal aspecto para mejorar, especialmente en tiempos de entrega, cumplimiento de pedidos y atención posventa, como la gestión ante quejas y reclamos, factores que impactan directamente la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa.

Recomendaciones

1. **Monitoreo y actualización anual:** Realizar evaluaciones periódicas de proveedores, al menos una vez al año, para anticipar riesgos, ajustar condiciones comerciales y mantener un control constante sobre la calidad y el cumplimiento normativo.
2. Implementar un mecanismo de comunicación directa y escrita con los proveedores calificados como “Medianamente conformes”, mediante circulares o cartas oficiales que detallen los hallazgos de la evaluación, las oportunidades de mejora y el plazo de seguimiento. Este proceso les permitirá corregir las no conformidades, fortalecer su desempeño y asegurar su permanencia como aliados estratégicos de Droguerías MOLÍ S.A.S.

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Buenas prácticas de la OMS para laboratorios de control de calidad de productos farmacéuticos [Internet]. Ginebra: OMS; 2007 [citado 2025 ago. 19]. Disponible en: <https://n9.cl/mi4qps>
2. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social [Internet]. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social; 2016 [citado 2025 ago. 19]. Disponible en: <https://n9.cl/keorp>
3. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1403 de 2007. Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico [Internet]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social; 2007 [citado 2025 ago. 19]. Disponible en: <https://n9.cl/f0j1z>
4. Colombia. Ministerio de Salud. Decreto 677 de 1995. Por el cual se reglamenta parcialmente el régimen de registros y licencias, el control de calidad, así como el régimen de vigilancia sanitaria de medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales, productos de aseo, higiene y limpieza y otros productos de uso doméstico [Internet]. Diario Oficial No. 41.804. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud; 1995 [citado 2025 ago. 19]. Disponible en: <https://n9.cl/oh560>
5. MOLI S.A.S. Manual de Gestión de Calidad. Versión 02. Medellín: MOLI S.A.S.; 2025.

Anexos



Medellín, agosto 25 de 2025

De: Departamento de Calidad

Para: Proveedores MOLI

Asunto: Evaluación de Proveedores

Apreciado Proveedor:

De manera muy atenta, con el fin de realizar una gestión efectiva en la recepción de los productos que ingresan al depósito y dar cumplimiento a las exigencias de los entes de Vigilancia y Control, respondiendo a la Resolución 1403 de 2007, Capítulo II, implementaremos la evaluación a cada uno de nuestros proveedores. Los invitamos para tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Cumplimiento de rotación y despacho de lotes:** Los lotes de los productos que lleguen al Depósito, deben ser iguales a los ya recibidos anteriormente o superarlos para una adecuada rotación de producto.
- **Embalaje y debida rotulación:** Para garantizar las condiciones adecuadas de almacenamiento, tener presente la rotulación y el estado de cada caja, para evitar averías y afectar la producción final.
- **Factura con lote y fecha de vencimiento:** La factura debe contener la información del lote y la fecha de vencimiento de cada producto, con el fin de garantizar una adecuada trazabilidad en la recepción técnica y administrativa.
- **Cumplimiento del registro INVIMA:** Todos los productos entregados deben contar con registro sanitario vigente otorgado por el INVIMA, garantizando su legalidad, seguridad y calidad para el consumo.

Agradecemos su valiosa colaboración y atención.

Esta circular entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.

Cordialmente;

Lina Mª Salazar Zuluaga.

LINA MARIA SALAZAR Z.
Dirección Técnica MOLI S.A.S