

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Implementación del sistema de gestión acorde a R.M.  
N.° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de  
distribución y transporte de productos farmacéuticos  
en la empresa Red Negocios y Logística E. I. R. L.,  
Huancayo - 2021**

Jhoana Rosyisel Damian Sanabria

Para optar el Título Profesional de  
Ingeniero Industrial

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros padres,  
por su apoyo incondicional durante nuestro  
desarrollo profesional.

A la universidad,  
por brindarnos los conocimientos y  
forjarnos como profesionales.

Al ingeniero Sergio Adolfo Landeo Guerra,  
porque, con su práctica, nos orientó en el  
desarrollo de esta tesis.

Finalmente, al señor José Ernesto Soria  
Parra, dueño de la empresa de estudio, por  
permitirnos desarrollar la investigación en  
sus instalaciones.

*Jhoana Rosyisel Damian Sanabria*

*Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra*

## **DEDICATORIA**

A Dios,  
por darnos la vida y permitirnos ser parte de  
una grandiosa familia que, día a día, son el  
pilar de nuestros anhelos.

A nuestros padres,  
por sus consejos y amor incondicional  
durante nuestro desarrollo profesional y  
personal.

A nuestros familiares fallecidos,  
porque, desde el cielo, siempre están  
guiando nuestros pasos para que  
cumplamos nuestros sueños.

*Jhoana Rosyisel Damian Sanabria*

*Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra*

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	II
DEDICATORIA .....	III
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. <i>Problema general</i> .....	2
1.2.2. <i>Problemas específicos</i> .....	3
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	3
1.3.2. <i>Objetivo específico</i> .....	3
1.4. Justificación e importancia.....	4
1.4.1. <i>Justificación técnica</i> .....	4
1.4.2. <i>Justificación económica</i> .....	4
1.4.3. <i>Justificación de calidad</i> .....	4
1.4.4. <i>Importancia</i> .....	4
1.5. Hipótesis y descripción de variables .....	5
1.5.1. <i>Hipótesis general (Hi)</i> .....	5
1.5.2. <i>Hipótesis Nula (Ho)</i> .....	5
1.5.3. <i>Hipótesis específicas</i> .....	5
1.5.4. <i>Variables</i> .....	6
1.5.5. <i>Operacionalización de variables</i> .....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes del estudio .....	9
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i> .....	9
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i> .....	10
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i> .....	11
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. <i>Servicio</i> .....	12

2.2.2.	<i>Seguimiento</i> .....	13
2.2.3.	<i>Buenas prácticas de manufactura</i> .....	14
2.2.4.	<i>Documento técnico: Buenas prácticas de distribución y transporte</i> .....	20
2.3.	Definición de términos básicos .....	24
2.3.1.	<i>Cliente</i> .....	24
2.3.2.	<i>Distribución</i> .....	24
2.3.3.	<i>Distribuidor</i> .....	24
2.3.4.	<i>Embalaje</i> .....	24
2.3.5.	<i>Queja</i> .....	24
2.3.6.	<i>Reclamo</i> .....	24
2.3.7.	<i>Transporte</i> .....	24
2.3.8.	<i>Transportista</i> .....	25
2.3.9.	<i>Vehículo de transporte</i> .....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....		26
4.1.	Método y alcance de la investigación.....	26
4.1.1.	<i>Método de la investigación</i> .....	26
4.1.2.	<i>Alcance de la investigación</i> .....	27
4.2.	Diseño de la investigación.....	27
4.3.	Población y muestra .....	27
4.3.1.	<i>Población</i> .....	27
4.3.2.	<i>Muestra</i> .....	27
4.4.	Técnicas e instrumentos .....	28
CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....		29
5.1.	La empresa .....	29
5.5.1.	<i>Misión</i> .....	29
5.5.2.	<i>Visión</i> .....	29
5.5.3.	<i>Valores</i> .....	29
5.5.4.	<i>Ventajas competitivas</i> .....	30
5.5.5.	<i>Objetivo</i> .....	30
5.5.6.	<i>Estrategia</i> .....	31
5.5.7.	<i>Organigrama</i> .....	31
5.5.8.	<i>Horarios del personal</i> .....	31
5.5.9.	<i>Funciones</i> .....	31
5.5.10.	<i>Lay aut</i> .....	33

5.5.11. Descripción de las áreas .....	33
5.5.12. Flujograma.....	35
5.6. Recolección de datos por medio de Técnicas e instrumentos. ....	36
5.6.1. Observación directa .....	36
5.6.2. Entrevista al gerente .....	37
5.2. Análisis general .....	40
5.3. Matriz de observaciones.....	42
CAPÍTULO V. IMPLEMENTACIÓN .....	44
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
6.1. Resultados .....	46
6.2. Tablero de indicadores .....	53
6.3. Flujo de caja .....	55
6.4. Discusión.....	57
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de variables .....	7
<b>Tabla 2.</b> Técnicas e instrumento.....	28
<b>Tabla 3.</b> Conclusión general de problemas.....	42
<b>Tabla 4</b> Manual: MC-DYT-001 .....	46
<b>Tabla 5.</b> Procedimiento PAU-DYT-003.....	46
<b>Tabla 6.</b> Documento transversal: POL-DYT-002 .....	46
<b>Tabla 7.</b> Manual MOF-DYT-004 .....	47
<b>Tabla 8.</b> Procedimiento DE-DYT-006 Y DE-DYT-009 .....	47
<b>Tabla 9.</b> Reglamento: ROF-DYT-006.....	47
<b>Tabla 10.</b> Mapa: DE-DYT-007 .....	47
<b>Tabla 11.</b> Matriz: DE-DYT-008.....	47
<b>Tabla 12.</b> Procedimiento: DE-DYT-011 .....	48
<b>Tabla 13.</b> Condiciones: DE-DYT-010 y DE-DYT-012 .....	48
<b>Tabla 14.</b> Procedimiento: DE-DYT-013 .....	48
<b>Tabla 15.</b> Procedimientos: DE-DYT-014, DE-DYT-015, DE-DYT-016, DE-DYT-017 Y DE-DYT-018 .....	48
<b>Tabla 16.</b> Procedimiento: DE-DYT-019 .....	49
<b>Tabla 17.</b> Procedimiento: DE-DYT-020 .....	49
<b>Tabla 18.</b> Procedimiento: DE-DYT-021 .....	49
<b>Tabla 19.</b> Lista de formatos.....	50
<b>Tabla 20.</b> Seguimiento con lista de cotejo.....	51
<b>Tabla 21.</b> Verificación con lista de cotejo de formatos .....	52
<b>Tabla 22.</b> Tablero de indicadores del diagnóstico inicial .....	53
<b>Tabla 23.</b> Tablero de indicadores con las mejoras implementadas .....	54
<b>Tabla 24.</b> Flujo de caja .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Triángulo de servicio tomado de (12) citado en el artículo “Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente” por García, 2016, p 384. ....	12
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la empresa Red Negocios y Logística .....	31
<b>Figura 3.</b> Lay aut de la oficina de la empresa Red negocios y Logística .....	33
<b>Figura 4.</b> Flujograma del servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos.....	35
<b>Figura 5.</b> Diagrama de Ishikawa del servicio inadecuado de distribución y transporte de la empresa Red Negocios y Logística .....	40
<b>Figura 6.</b> Tiempo de implementación de los lineamientos.....	41
<b>Figura 7.</b> Lineamientos R.M. 833-2015/MINSA .....	44

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Resolución ministerial 833-2015/MINSA.....	67
<b>Anexo 2.</b> Guía de entrevista y listas de cotejo .....	70
<b>Anexo 3.</b> Manual de calidad .....	74
<b>Anexo 4.</b> Política de calidad .....	101
<b>Anexo 5.</b> Procedimientos de autoinspección .....	102
<b>Anexo 6.</b> Manual de función y organización MOF.....	109
<b>Anexo 7.</b> Reglamento de organización y funciones ROF .....	122
<b>Anexo 8.</b> Procedimiento de entrenamiento y capacitación .....	137
<b>Anexo 9.</b> Mapa de riesgo .....	145
<b>Anexo 10.</b> Matriz de entrega de EPPS en base al IPERC .....	147
<b>Anexo 11.</b> Procedimientos que registren los exámenes médicos del personal. ....	150
<b>Anexo 12.</b> Condiciones de equipamiento de la infraestructura.....	155
<b>Anexo 13.</b> Procedimiento de perfil de temperatura. ....	156
<b>Anexo 14.</b> Condiciones de equipamiento del vehículo. ....	158
<b>Anexo 15.</b> Procedimientos de condiciones de embalaje .....	159
<b>Anexo 16.</b> Procedimientos de distribución y transporte de productos farmacéuticos.....	161
<b>Anexo 17.</b> Procedimiento de productos rechazados .....	164
<b>Anexo 18.</b> Procedimiento de trabajo seguro para conductores .....	167
<b>Anexo 19.</b> Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo. ....	170
<b>Anexo 20.</b> Procedimientos de limpieza del vehículo de transporte .....	176
<b>Anexo 21.</b> Procedimientos de elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos.....	179
<b>Anexo 22.</b> Procedimientos para la atención a quejas y reclamos.....	184
<b>Anexo 23.</b> Procedimientos para productos devueltos. ....	188
<b>Anexo 24.</b> Lista maestra de documentos .....	191

<b>Anexo 25.</b> Lista maestra de formatos o registros .....	192
<b>Anexo 26.</b> Requisitos para solicitar autorización para prestar servicio de transporte público de mercancías.....	193

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal implementar el sistema de gestión acorde con la R.M. N° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L., Huancayo – 2021. En la investigación, se planteó como hipótesis que luego de haber analizado el servicio de distribución y transporte que brinda la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. Se afirma que las operaciones que se realizan tienen oportunidad de mejora. Por lo que es factible que se establezca el documento técnico juntamente con los formatos de seguimiento para verificar su cumplimiento.

La metodología que se empleó fue el hipotético deductivo de tipo aplicativo observacional, ya que, luego de un diagnóstico inicial de la empresa, se establecerán mejoras para disminuir las restricciones en el servicio prestado en base a la R.M. 833-2015/MINSA. El alcance de la investigación es explicativo debido a que se estableció el lugar de la implementación para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos. En cuanto a la muestra, es el tipo no probabilístico por conveniencia, ya que es desarrollado en un individuo seleccionado que viene a ser el gerente general de la organización, a quien se le realizó una entrevista para detallar los problemas que presenta para prestar dicho servicio. Los resultados obtenidos del diagnóstico inicial muestran que la empresa cumple en un 14.375 % las buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, sobre la base de las ocho consideraciones que son: aseguramiento de la calidad, personal, instalación y equipos, embalaje y despacho, distribución y transporte, documentación y trazabilidad, quejas y reclamos y devoluciones.

**Palabras claves:** sistema de gestión, buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, documento técnico, formatos de seguimiento.

## ABSTRACT

The main objective of this thesis was to implement the management system according to R.M. N ° 833-2015 / MINSA to provide the distribution and transportation service of pharmaceutical products in the company Red Negocios y Logística EIRL, Huancayo - 2021. In the investigation it was hypothesized that after having analyzed the distribution and transportation service that provides the company Red Negocios y Logística EIRL, it is stated that the operations conducted have an opportunity for improvement. Therefore, it is feasible that the technical document be established together with the monitoring formats to verify compliance.

The methodology used was the hypothetical deductive of the observational application type, since after an initial diagnosis of the company, improvements will be established to reduce the restrictions in the service provided based on the R.M. 833-2015 / MINSA. The scope of the investigation is explanatory because the place of implementation was established to provide the distribution and transportation service of pharmaceutical products. As for the sample, it is the non-probabilistic one for convenience since it is developed in a selected individual who becomes the general manager of the organization, who was interviewed to detail the problems that he presents to provide said service. The results obtained from the initial diagnosis show that the company complies with 14,375% of the good practices of distribution and transport of pharmaceutical products, based on the 8 considerations that are: quality assurance, personnel, installation and equipment, packaging and dispatch, distribution and transport, documentation and traceability, complaints and claims and returns.

**Keywords:** management system, good practices for the distribution and transportation of pharmaceutical products, technical document, monitoring formats,

## INTRODUCCIÓN

La falta de un sistema de gestión de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos excede las posibilidades de que el destinatario perciba su pedido en óptimas condiciones. Por eso, es importante estar dispuestos al cambio para brindar un servicio adecuado. Sin embargo, no se cumple lo planificado y surgen preguntas que, después de ser analizadas, permitirán ver que las soluciones están presentes.

Los problemas en cuanto a la prestación de un servicio requieren de atención y compromiso, ya que en la organización no se maneja un buen sistema de gestión que tenga como fin erradicar dicho problema. Cabe resaltar que con un buen desarrollo administrativo y operativo se podrá lograr la prestación del servicio y se realizará en óptimas condiciones.

La R.M. 833-2015/MINSA está establecida por un órgano nacional, el cual tiene fundamentos muy sólidos, que permiten que el producto sea transportado y entregado en óptimas condiciones, de acuerdo con el documento técnico y sus ocho consideraciones, que, a su vez, presentan mejoras en las entidades empleadas.

Por ello, la tesis tuvo como objetivo principal implementar el sistema de gestión acorde R.M. N° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo. En el capítulo 1, se desarrolló el planteamiento del problema desde distintos ámbitos, los objetivos, la justificación, la importancia, la hipótesis y las variables. Donde la variable independiente es implementación del sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA y la dependiente es el servicio de distribución y transporte.

En el capítulo 2, se realizó el marco teórico, el cual contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales. De la misma manera, las bases teóricas y los términos básicos.

En el capítulo 3, se describió la metodología utilizada y, para dar énfasis a ello, se realizó una entrevista al gerente general de la empresa.

En el capítulo 4, se desarrolló el diagnóstico inicial, el cual permitió identificar las problemáticas presentes.

En el capítulo 5, se realizó la implementación de la R.M. 833-2015/MINSA, estableciendo el documento técnico. Finalmente, se brindan los resultados, las discusiones, conclusiones y recomendaciones a futuro.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

Mundialmente, las “buenas prácticas de distribución y transporte” de productos farmacéuticos son fundamentales, debido a que, durante el transcurso de su llegada hacia el cliente final, tiende a estar expuesto a diversas influencias que perjudican la calidad del producto. (1)

En Ecuador, es fundamental la conservación de productos farmacéuticos para su óptima distribución, debido a que, si no se establece un buen sistema de traslado, estas están sujetas a sufrir contaminación microbiológica y posible degradación durante su transporte, las cuales son perjudiciales para la salud. (2)

En el Perú, los problemas más resaltantes en cuanto a distribución y transporte de productos farmacéuticos se dan debido a que en su mayoría los proveedores de transporte no están dispuestos a que sus vehículos cuenten con temperaturas y equipos adecuados. A sí mismo la falta de capacitación para la manipulación de dicha carga es uno de los incidentes más comunes y cotidiano en dicho sistema. (3)

La empresa en estudio no cuenta con los lineamientos adecuados para brindar un óptimo servicio de distribución y transporte de productos

farmacéuticos, debido a la falta de un sistema de gestión acorde al reglamento de las buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos (R.M. 833 – 2015/MINSA).

Ello genera que algunos productos no lleguen a su destino en la condición establecida ni con la documentación adecuada para su registro, a su vez, la empresa no dispone de registros de seguimiento y control de los medicamentos que transportan. Por ello los productos tienden a contaminarse o confundirse por los incidentes que se presenta durante el transporte y distribución, lo que provoca que los clientes no se sientan satisfechos con sus pedidos en cuanto a calidad y tiempo.

El personal administrativo y operativo no conocen el procedimiento de manejo de dichos productos.

Al obtener información de la entidad, se visualizó que el documento técnico de “buenas prácticas de distribución y transporte” no están presentes en la organización. Y en cuanto a la R.M. N° 833-2015/MINSA., la empresa no cumple con los lineamientos de dicha norma.

Por este motivo es esencial contar con un sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de “distribución y transporte de productos farmacéuticos” en la empresa red negocios y logística E.I.R.L. - Huancayo.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos que brinda la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L.? - Huancayo se

ve afectada por la falta de un sistema de gestión alineado a R.M. 833 – 2015/MINSA?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ❖ ¿Cuál es la situación actual de la empresa Red negocios y Logística E.I.R.L. - Huancayo?
- ❖ ¿Cómo establecer el documento técnico acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. - Huancayo?
- ❖ ¿Cómo establecer los formatos de registros de seguimiento acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. - Huancayo?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Implementar el sistema de gestión acorde R.M. N° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos en la empresa Red Negocios y Logísticas E.I.R.L. - Huancayo

### **1.3.2. Objetivo específico**

- ❖ Identificar la situación actual de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo.
- ❖ Establecer el documento técnico acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L – Huancayo.
- ❖ Establecer los formatos de registro de seguimiento acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. - Huancayo

## **1.4. Justificación e importancia**

### ***1.4.1. Justificación técnica***

La implementación del sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA, permite brindar un servicio adecuado de distribución y transporte de productos farmacéuticos. Debido a que existen procedimientos con oportunidad de mejora en el sistema. Logrando implementar mejoras en el servicio acorde a las soluciones planteadas.

### ***1.4.2. Justificación económica***

La implementación del sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA. Está enfocada en el servicio que brinda la empresa ya que genera mayores ingresos en la organización. Lo cual ayudara a mejorar la imagen corporativa, incrementar el portafolio de clientes y el servicio brindado por parte de la empresa.

### ***1.4.3. Justificación de calidad***

El sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA. Al estar presente en la empresa, brindara un servicio de calidad, el cual permitirá que los clientes reciban los productos en buenas condiciones y sean aptas para el consumo humano.

### ***1.4.4. Importancia***

La investigación tiene como finalidad, implementar de manera correcta el sistema de gestión del proceso de distribución y transporte para la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L., acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA.

Esta tesis involucra un diagnóstico de la información actual e histórica de las operaciones que se ejecutan en el servicio de distribución

y transporte por parte de la empresa. También el desarrollo del documento técnico y registros que apoyen en el cumplimiento de la R.M. N° 833-2015/MINSA. Para así brindar un óptimo servicio, con el objetivo de que los clientes perciban sus productos en condiciones buenas y aptas para la salud.

## **1.5. Hipótesis y descripción de variables**

### ***1.5.1. Hipótesis general (Hi)***

El contar con un sistema de gestión de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos alineado a R.M. 833-2015/MINSA permitirá mejorar la satisfacción del cliente.

### ***1.5.2. Hipótesis Nula (Ho)***

El servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos que brinda la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L – Huancayo no se ve afectada por la falta de un sistema de gestión alineado a R.M. 833 – 2015/MINSA.

### ***1.5.3. Hipótesis específicas***

- ❖ La situación actual de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. tiene oportunidad de mejora.
- ❖ Los documentos técnicos permitirán a la empresa Red Negocios cumplir con la R.M. N°833-215/MINSA
- ❖ Los formatos de registro permitirán verificar el cumplimiento del sistema de gestión acorde a R.M. N°833-215/MINSA

#### **1.5.4. Variables**

##### **1.5.4.1. Variable independiente**

###### **Sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA**

Debido a que no depende de otra variable y señala las causas, siendo manipulada para evaluar la relación que tiene con la dependiente.

**Variable:** Cualitativa; porque son características no medibles.

**Tipo:** Nominal; ya que no admite criterios de orden ni presenta números.

##### **1.5.4.2. Variable dependiente**

###### **Servicio de distribución y transporte**

Debido a que depende de otra variable para evaluar resultados

**Variable:** Cualitativa; porque son características no medibles.

**Tipo:** Nominal; ya que no admite criterios de orden ni presenta números.

### 1.5.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	BUENO	REGULAR	MALO	INSTRUMENTO
					>90%	80 - 90%	<80%	
DEPENDIENTE Servicio de distribución y transporte	Es brindar un servicio o asistencia a alguien, donde la distribución es un punto estratégico de las operaciones para entregar el pedido al cliente y el transporte es la intervención del vehículo para entregar y manipular los productos desde el almacén hasta el consumidor. (4)	Es la intervención del documento técnico y los formatos de registro de seguimiento.	Documento técnico	- Número de procedimientos	>90%	80 - 90%	<80%	Observación directa.
				- Número de manuales	100%		<100%	
			Formatos de registros de seguimiento	- Porcentaje de cumplimiento de lista de cotejo	>90%	80 - 90%	<80%	Observación directa.
INDEPENDIENTE	Es establecer cláusulas que deben de ejecutar las empresas	Es la intervención que existe entre las	Aseguramiento de la calidad	Porcentaje de eficiencia			>0%	Observación directa.

Sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA	que se ocupan de distribuir y transportar productos farmacéuticos para poder asegurar que dichas operaciones no perjudiquen la calidad de estos. (5)	consideraciones específicas establecida por la R.M. N° 833-2015/MINSA.	Personal	- Porcentaje de personal calificado.	>90%	80 - 90%	<80%	Observación directa.
			Instalación y equipos	- Porcentaje de Mantenimiento preventivo	>90%	80 - 90%	<80%	- Observación n v,3directa.
			Embalaje y despacho	- Porcentaje de pedidos defectuosos.			>0%	- Observación directa.
			Distribución y Transporte	- Porcentaje de entregas.	>90%	80 - 90%	<80%	-
			Documentación y trazabilidad	- Porcentaje de documentos errados.	>90%	80 - 90%	<80%	- Observación directa.
			Quejas y reclamos	- Porcentaje de quejas y reclamos.	>90%	80 - 90%	<80%	- Observación directa.
			Devoluciones	- Porcentaje de devoluciones.	>90%	80 - 90%	<80%	- Observación directa.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Coba (2016) en la siguiente investigación “Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de medicamentos en la bodega general del Hospital Provincial General Docente de Riobamba” (6). Tiene como fin principal implementar un sistema de almacenamiento y distribución. Esta investigación es Cuanti-cualitativo, longitudinal de nivel descriptivo. Las técnicas que utilizadas son la observación, entrevista y encuesta. Dicha investigación concluye que la implementación de BPAD, fue un trabajo adecuado para el almacén, debido a que el 87% de los colaboradores concuerdan en que las sesiones desarrolladas mejoraron el almacenamiento y distribución de los medicamentos. (6)

**Relevancia.** – Dicho trabajo es relevante para la tesis, ya que nos guiara en la implementación de buenas prácticas de distribución y transporte, de la misma manera contiene procedimientos para el manejo de estas.

Uroz (2015) en la siguiente tesis “Optimización y aplicación de las Normas de Correcta Distribución en el transporte de medicamentos entre Alicante y Casablanca” (7). Tiene como objetivo encontrar las condiciones

óptimas para el transporte de medicamentos, establecer lineamientos para el transporte, así como calcular la capacidad de cuidado que proporcionan diferentes tipos de embalaje frente al calor, entre otros. Dicha investigación concluye que los embalajes protectores son eficaces para reducir la temperatura máxima, y que el transporte no debe de superar los 25°C, así como sostener a los medicamentos aislados del exterior, limpios, secos y libres de plagas. (7)

**Relevancia.** – Esta investigación es relevante para la tesis porque contiene formatos de control y seguimiento para el transporte de medicamentos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Alarcón (2021) en el siguiente trabajo “Implementación y certificación de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte según la normativa nacional R.M. N° 833-2015/MINSA en una droguería encargada de la importación, comercialización y distribución de Productos Farmacéuticos a temperatura ambiente” (8). Tiene como objetivo principal Implementar: Acciones de mejora y los documentos técnicos según la R.M. N°833 2015/MINSA para el cumplimiento y posterior certificación de las BPDyT en la droguería CAFERMA S.A.C.” en conclusión dicha investigación logro plantear las mejorar y los documentos técnicos y establecieron un plan de monitoreo para las variantes o no conformidades que se presenten en el sistema de calidad. (8)

**Relevancia.** – Este trabajo de suficiencia profesional es relevante para la tesis ya que proporciona etapas para una buena implementación de buenas prácticas de distribución y transporte.

Amaya (2018) en el siguiente informe “Cumplimiento de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte en una Droguería de la ciudad de Trujillo – 2018” (9). Tiene como fin general Determinar el “Nivel de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte”. Dicho informe es descriptivo y de corte transversal. En conclusión, la empresa tiene un nivel medio de cumplimiento que comprende mayor a un 67% en sus 8 factores. (9)

**Relevancia.** - Dicho informe es relevante para la tesis porque contiene guías de verificación para centros que distribuyen y transportan productos farmacéuticos.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Perez y Vega (2019) en la siguiente investigación “Cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento en hospitales nivel III especializada del MINSA- Huancayo- 2018” (10). Tiene como objetivo evaluar el nivel y porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas. Esta investigación es de tipo descriptivo-cuantitativo de diseño corte transversal. En conclusión, esta investigación logro identificar el porcentaje de cumplimiento de buenas prácticas que contempla cada área. (10)

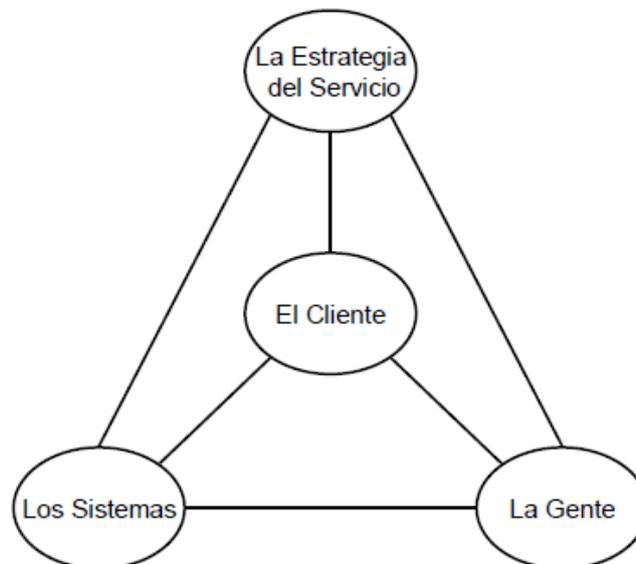
**Relevancia.** - Esta investigación es relevante para la tesis porque contiene formatos fundamentales para diagnosticar la situación de la empresa.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Servicio

Es el grupo de vivencias dado la relación que persiste entre la empresa y el cliente, ya que es considerado una óptima manera de lograr una relación correcta, donde el resultado es el éxito y supervivencia. Cabe resaltar que la satisfacción brindada por el servicio influye en que la organización conserve al cliente. (11)

Es importante mencionar que se considera la interacción de 3 elementos bases para optimizar el servicio:



**Figura 1.** Triángulo de servicio tomado de (12) citado en el artículo “Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente” por García, 2016, p 384.

#### **Donde:**

**Estrategia de servicio:** establece parámetros con el objetivo de que los niveles sean únicos y así encaminar los procesos de la organización al cumplimiento de las exigencias y requerimientos de los usuarios. (11)

**Empleados o gente:** son el enlace con el cliente, quienes deben de estar comprometidos con los mismos y su satisfacción. (11)

**Sistema:** deben estar diseñados para visualizar los intereses, requisitos y preferencias del cliente, el cual debe ser prioridad más que la empresa. (11)

Finalmente es primordial tener en cuenta las características de un buen servicio, y son las siguientes:

- ✓ No se puede almacenar ni acumular
- ✓ No se puede supervisar
- ✓ No se establece su nivel de calidad
- ✓ La información es la base de la operación
- ✓ Finalizan en el momento de la entrega o consumo
- ✓ Depende de los individuos
- ✓ El personal tiene relación con el cliente
- ✓ Los colaboradores son responsables de la información.

Es importante recordar que el servicio no es un producto sino un proceso el cual tampoco se posible estandarizar. (11)

### **2.2.2. Seguimiento**

Es la evaluación frecuente del desarrollo completo de los proyectos acorde a la programación, a su vez con la relación de insumos, infraestructura y servicios. Así mismo brinda información continua a la parte administrativa entre otros interesados, retroalimentando la realización del proyecto, ayuda a identificar problemas potenciales y estar un paso delante de las posibles complicaciones en tiempo y recursos. (13)

El trabajo de seguimiento es una actividad valorada ampliamente que se tiene como un instrumento fundamental de sistemas de gestión. De la misma manera se emplea de base para una óptima responsabilidad en el empleo de recursos destinados a la ejecución. (13)

Un óptimo seguimiento implica:

- Influir en la estrategia de asistencia sectorial
- Mejorar el diseño del proyecto
- Tener en cuenta opiniones de ambas partes
- Revela las necesidades encontradas en el transcurso del proyecto.

Para diseñar un óptimo seguimiento, se debe tener en cuenta 3 componentes:

1. Enunciados claros acorde a los objetivos del trabajo, teniendo en cuenta indicadores.
2. Grupo de indicadores que contempla en relación con los recursos empleados.
3. Medidas relacionadas a la recolección de datos y registros del proyecto, para su comparación.

### **2.2.3. Buenas prácticas de manufactura**

Es el fundamento legal para establecer si las restricciones, controles prácticas establecidas para procesar son las correctas, como también el manejo de productos que pueden ser perjudiciales o si las condiciones en las instalaciones son saludables. Las buenas prácticas de manufactura también son de fundamental importancia en la industria farmacéutica y para cualquier otra empresa que desea dar garantía a sus productos en eficacia y calidad, el manual brinda explicación de ciertas propiedades naturales de la manufactura como los empaques, los procesos y el uso de productos farmacéuticos. (14)

Son técnicas de maniobra e higiene, que contienen requisitos importantes y necesarios para ingresar al mercado. Las BPM permiten

contar con condiciones propicias para conseguir productos farmacéuticos saludables y seguros para el consumo humano.

En las buenas prácticas de manufactura se debe de tener en cuenta lo siguiente:

**a. Personal**

- El personal debe conocer el trabajo a realizar.
- Presencia de bioquímico farmacéutico del laboratorio para aseverar el cumplimiento de buenas prácticas de manufactura.
- Aceptación de materias primas y material de envase, o rechazo de estas.
- Control de seguridad.
- Garantizar la validación de algunos equipos y métodos analíticos.
- Autenticación de procesos.
- Supervisar zonas de producción.
- Priorizar la fabricación de productos bajo las buenas prácticas de manufactura.
- Aseverar el manejo de registros de elaboración.

**b. Adiestramiento y actualización de personal**

- Establecer un plan de formación de colaboradores.
- Capacitar al personal ingresante.
- Implementar programas de formación al personal
- Ejemplar de indumentaria y accesorios.
- Comportamiento dentro de áreas.
- Precauciones en las áreas.

**c. Higiene**

- Cumplir con normas de higiene y seguridad.
- Brindar uniformes adecuados.
- Ducharse antes de comenzar las actividades.
- Prohibiciones de fumar, beber y comer en las zonas de producción.
- No ingresar con maquillaje, aretes, etc. en áreas de trabajo.
- Mecanismo para restringir áreas.

**d. Locales, áreas y equipos****Locales:**

- Estar ubicados en áreas industriales.
- Construcción evitando que se propague la contaminación.
- Estructuras que no se puedan quemar.
- Pavimentos resistentes.
- Paredes lisas.
- Puertas, ventanas cubiertas con mallas.
- Instalaciones eléctricas empotradas.
- Suficiente agua potables, contar con cisternas.
- Disponer de áreas específicas para la expulsión de aguas negras y residuos industriales.
- Cañerías con colores distintivos.
- Áreas separadas e identificables.
- Tener instrucciones escritas.
- Locales solo para uso farmacéutico.

**Áreas:**

- Depósitos o bodegas.

- Producción.
- Empaquetado y etiquetado.
- Irrigación de material.
- Control y seguridad de calidad.
- Espacios de apoyo.
- Oficinas y sucursales.
- Indumentaria.
- Zona de desperdicio.

**Equipos:**

- Dispositivos de aspiración y filtración.
- Elementos de limpieza.

**e. Aseguramiento de la calidad:**

Son las disposiciones tomadas con la finalidad de afianzar que los productos sean de la garantía que se requiere para el uso al cual van asignados. Se debe garantizar que:

- Los productos farmacéuticos tienen presente el diseño y fabricación para cumplir los lineamientos de buenas prácticas de manufactura.
- Los procedimientos de control y producción se encuentren especificados de manera clara y adaptable a las buenas prácticas de manufactura.
- Los compromisos administrativos estén detallados en las descripciones del trabajo.
- Se fomenten medidas precisas para la elaboración, el uso de materias primas y empaques convenientes.

- Se realicen inspecciones de materia prima, productos semi terminados, calibraciones, entre otras inspecciones durante el proceso.
- El producto final tiene que ser inspeccionado de manera correcta y cumplir con los métodos establecidos, tomando registro de información relevante como de lote.
- Los productos no deben ser puestos en venta ni suministrados antes de la autorización de certificación de lotes.
- Que los productos farmacéuticos sean acopiados y repartidos manteniendo la calidad durante todo el tiempo de validez de productos.

**f. Garantía de la calidad**

- Contar con procedimientos de control de cambios, gestión de riesgos, evaluación de personal, aprobación y descarga de productos.
- Contar con procedimientos de evaluación periódica de productos, análisis de calidad de productos.
- Realizar valoraciones periódicas de las condiciones de los productos farmacéuticos con el fin de comprobar estabilidad de operaciones y la mejora continua.
- Tener con un manual de calidad contando con información y demostrando compromiso en toda la organización.

**g. Control de cambios**

- Asegurar que los cambios que se realicen intervengan en la calidad del producto, se tiene que hacer un seguimiento, investigación, elaborar una documentación y aprobación antes de su ejecución.
- El control de cambios se puede aplicar en las áreas, a los sistemas y equipos, también a los procesos de elaboración.
- Los procedimientos de control de cambios deben de asegurar que los datos ingresados evidencien los procesos revisados darán como efecto un producto de garantía, siguiendo las especificaciones.
- Realizar un estudio de gestión de riesgos de todo cambio que se lleve a cabo.

**h. Manejo de desviaciones**

- Determinar causa y raíz de no aprobación.
- Aplicar, establecer y determinar operaciones preventivas y correctivas.
- Contar con un programa de control de seguimiento de registros y acciones.
- Verificar la eficiencia del manejo de desviaciones.

**i. Auditorías de calidad**

- Realizar auditorías internas y externas.
- Comprobar si se está cumpliendo con las buenas las prácticas de manufactura.
- Realizar auditorías regulatorias. (15)

#### **2.2.4. Documento técnico: Buenas prácticas de distribución y transporte**

En la R.M.833-2015/MINSA ver anexo 1 se establece que: Son pautas que nos permiten afianzar que los productos ingresen al receptor final con calidad fiable, estas pautas se adaptan a “los procedimientos de distribución y transporte de productos farmacéuticos”, procedimientos que constituyen la gestión del tiempo de vida de productos farmacéuticos, se determina normas y procedimientos que se deben cumplir con carácter obligatorio, cuyo objetivo debe estar relacionado a la distribución y transporte y que esta a su vez no modifique la calidad del producto y perdure su estabilidad de acuerdo a lo señalado por el fabricante y facultar en el registro sanitario, durante el ciclo de vida útil. (16)

##### **a) Sistemas de aseguramiento de la calidad**

- Poseer un manual de calidad que verifique el compromiso del personal.
- Poseer con una política de calidad

##### **b) Personal**

- El personal debe tener experiencia y competencia.
- Contar con un número de personal necesario al que la empresa lo requiera.
- No existencia de trabajo en exceso.
- Contar con un organigrama definido.
- Tener funciones definidas.
- Contar con una relación actual del personal.
- El personal operativo y administrativo debe de cumplir y hacer cumplir el documento técnico de buenas prácticas.

- Contar con capacitaciones continuas internas y externas.
- Contar con un programa de capacitaciones que deben de abarcar temas del sistema de gestión, almacenamiento, capacitaciones de higiene y seguridad.
- Brindar capacitación específica en situaciones de ruptura de empaques y derrame de productos.
- Usar uniformes e implementos de seguridad adecuados.
- El personal debe de contar con exámenes médicos frecuentes de acuerdo con las normas vigentes.

**c) Instalaciones y equipos**

- Se debe tener una infraestructura con equipamiento idóneo para la conservación de calidad de productos farmacéuticos.
- Contar con equipos que específica ciertos productos que tienen estar sujetos a un control especiales.
- Mantener áreas limpias y seguras, libre de material contamine u otro material que afecte la calidad del producto.
- Contar con un programa de limpieza.
- Realizar una rotación de desinfectantes.
- Considerar el volumen y tipo de productos en las áreas.
- Contar con un programa de sanitización.

**d) Conservación de temperatura requerida.**

Para llevar a cabo la distribución y transporte de dichos productos que requieran de cadena de frio se debe de contar con:

- Equipos de verificación de clima dentro del vehículo.
- Condiciones de embalaje aprobado.

- Contar con trabajos seguros para los conductores.
- Considerar el perfil de temperatura durante el aprovisionamiento y salida de productos.
- Calificación de desempeño durante el proceso de transporte, ruta crítica.
- Contar con certificados de calibración por una empresa autorizada.

**e) Embalaje y despacho**

- Debe existir una protección contra riesgos ambientales y físicos.
- Tener en cuenta la naturaleza del producto.
- Evaluar los tiempos de transporte de productos y los medios de transporte a utilizar.
- Evaluar factores de desempeño como golpes, desplazamientos, impactos, caídas, vibraciones, etc.

**f) Distribución y transporte**

- Los productos farmacéuticos deben de ser distribuidos y transportados en vehículos admitidos que no perjudiquen la calidad que ofrezcan protección ante factores climatológicas como la contaminación, entre otros factores de riesgo. (5)
- Los productos farmacéuticos deben ser trasladados y distribuidos cumpliendo con ciertas especificaciones como: Identificación de embalaje, productos que no contaminen y que a su vez no sean contaminados por otros productos, con la finalidad de tomar medidas ante derrames, roturas, mantener las condiciones ambientales. (5)

**g) Documentación y trazabilidad**

- Los documentos que se utilicen para la realización de operaciones deben de ser aprobados y estar disponibles en el lugar donde se realiza estas acciones.
- Contar con auto inspecciones que permitan identificar alguna deficiencia, y si se necesitan de acciones correctivas.
- Los procedimientos de trazabilidad tienen que ser detectables y la información que se maneja tiene que estar al alcance de las autoridades y establecimientos farmacéuticos que participan en algún proceso.

**h) Quejas, reclamos y devoluciones**

- Las quejas, reclamos y devoluciones sean identificados y reportados para su posterior investigación y así hacer uso de acciones preventivas y correctivas. (5)

**2.2.5. Aportes del sistema de gestión alineado a R.M. 833-2015/MINSA**

- Permite que la empresa logre implementar y cumplir con el documento técnico que establece el sistema de gestión
- Mejoramiento de la eficiencia organizacional en un porcentaje considerable.
- Personal competente y calificado para las operaciones
- Disminución del número de pedidos defectuosos
- Disminución del tiempo de entrega de los pedidos
- Mejoramiento en el número de entregas
- Perfeccionamiento de los documentos errados
- Reducción del porcentaje de quejas y reclamos

- Disminución del porcentaje de devoluciones

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Cliente**

Entidad farmacéutica de rubro privado o público que percibe los productos farmacéuticos. (5)

### **2.3.2. Distribución**

“Conjunto de procesos que se basa en el traslado y transporte de productos farmacéuticos con destino a entidades o clientes”. (5)

### **2.3.3. Distribuidor**

Es el establecimiento que está en la capacidad de distribuir productos farmacéuticos. (5)

### **2.3.4. Embalaje**

“Grupo de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan productos farmacéuticos”. (5) dichos elementos son cajas de cartón corrugado o poliestireno, cintas aislantes, etcétera.

### **2.3.5. Queja**

Es el acto del cliente que realiza por la baja satisfacción del servicio brindado. (5)

### **2.3.6. Reclamo**

Es el derecho de exigir algo con respecto a los productos farmacéuticos percibidos. (5)

### **2.3.7. Transporte**

Servicio empleado para trasladar los productos farmacéuticos desde las instalaciones hasta otro lugar, teniendo en cuenta los medios y la infraestructura, (5)

**2.3.8. *Transportista***

“Persona natural o jurídica dedicada a desarrollar el transporte de productos farmacéuticos”. (5)

**2.3.9. *Vehículo de transporte***

Camiones, furgonetas, entre otros empleados para transportar los productos farmacéuticos. (5)

## **CAPÍTULO III. METODOLOGIA**

### **4.1. Método y alcance de la investigación**

#### ***4.1.1. Método de la investigación***

La presente investigación se basó en el método científico, ya que ayuda a recolectar datos de manera científica, no solo obtener resultados sino observar, buscar, comprender problemas y buscar soluciones, facilitando así dar veracidad al estudio. (17)

Se empleó el método hipotético-deductivo que proporcionara dar la veracidad a la hipótesis planteada en la investigación, se trató de comprobar las afirmaciones y lineamientos de buenas prácticas, que son de índole general.

La investigación fue de tipo aplicativo observacional, se realizó las metodologías prácticas de observación en un contexto real, entrevistas y encuestas con la finalidad de reunir información para poder realizar el diagnóstico de la investigación.

La “investigación es de tipo no experimental porque posibilita recepcionar y analizar datos en un momento adecuado, la investigación es descriptiva” ya que permite obtener resultados precisos. (18)

#### **4.1.2. Alcance de la investigación**

La investigación se está llevando a cabo en la organización Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo.

Esta investigación es explicativa ya que pretende implementar un sistema de gestión acorde al R.M. N°833-2015/MINSA para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos, esperando que los resultados obtenidos perduren como información fundamental y de soporte para futuras investigaciones. La investigación se realizó con fuentes bibliográficas veraces nacionales e internacionales, vinculado con el tema de investigación.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

Es de diseño es preexperimental tipo descriptivo porque se implementará un sistema de gestión de distribución y transporte de productos farmacéuticos acorde al R.M. N°833-2015/MINSA, para brindar un óptimo servicio en la organización Red Negocios y Logística E.I.R.L. - Huancayo.

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población**

La población está compuesta por la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L., durante el desarrollo de la investigación.

##### **4.3.2. Muestra**

Se utilizo el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se emplea individuos seleccionados y de rápida investigación.

#### 4.4. Técnicas e instrumentos

Tabla 2

*Técnicas e instrumento*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<p><b>Entrevista:</b> La mayoría de información encontrada es alcanzada por la entrevista. Es aquella en la que el investigador tiene conexión con el fin de estudio”, cuyo objetivo es la obtención de datos veraces, esta entrevista se puede realizar de forma grupal o individual, es importante realizar una entrevista para comprobar la información obtenida. (19)</p>	<p>Ficha de entrevista dirigida al gerente de la organización para comprender la situación actual de la empresa.</p>
<p><b>Observación:</b> La observación es la captación visual que permite percibir las respuestas tal y como se presentan.</p> <p>Es una técnica empleadas, que ayuda a organizar los datos que se consiguen, la observación permite obtener información actual de la organización. (19)</p>	<p>Check list de inspección.</p> <p>Check list de seguimiento.</p> <p>Check list de verificación.</p> <p>Hojas de observación.</p>

## **CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

### **5.1. La empresa**

Red Negocios y Logísticas E.I.R.L. inicio sus operaciones en el año 2007 en Huancayo, al mando del señor Ernesto Soria Parra. Brindando el servicio de courier, mensajería y paquetería con destino a Lima, Huancayo, Jauja, Concepción, Chupaca y Junín.

#### **5.5.1. Misión**

“Dar soluciones eficientes en distribución con personal operativo y administrativo calificado con servicio de calidad haciendo uso de todas las herramientas necesarias; y de este modo responder satisfactoriamente a las expectativas de nuestros clientes” (20)

#### **5.5.2. Visión**

“Ser la empresa líder en la región en soluciones de distribución y representación, equipada con todos los recursos que nos permitan adecuarnos con rapidez a los constantes cambios para lograr el crecimiento individual y en equipo de las partes” (20)

#### **5.5.3. Valores**

Los valores dentro y fuera de la empresa son muy importantes para mantener y generar un buen clima organizacional.

- **Respeto:** Adecuar el respeto establecido en la política de la empresa.
- **Probidad:** Realizar las actividades con honradez, humildad, liderazgo y honradez. Mitigando actos de corrupción.
- **Ética:** Orientar la moral profesional, con instrucción sólida, acorde a las normas y parámetros de la empresa.
- **Obediencia:** Ser leal y solidario, cumplir las actividades asignadas, con el fin de ejecutar los objetivos de la empresa.
- **Equidad:** Respetar la actividad del personal destinado para ciertas operaciones, conservando el trato por igual dentro y fuera de la organización.

#### **5.5.4. Ventajas competitivas**

La empresa tiene establecido: brindar un servicio de calidad, cumpliendo las normas de la empresa y del sector, por lo que la organización brinda:

- **Disponibilidad**
- **Seguridad y optimo manejo**
- **Cobertura**
- **Amplitud**

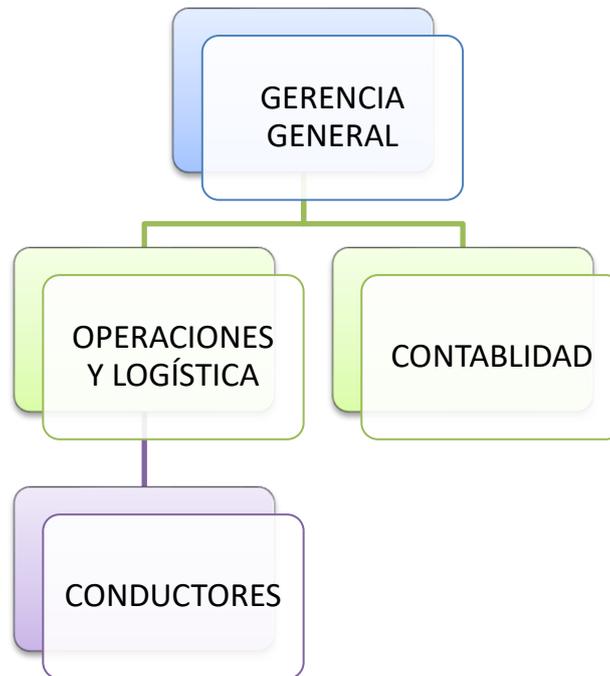
#### **5.5.5. Objetivo**

Brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos de acuerdo con la base legal de la R.M. 833-2015/MINSA, teniendo establecido el Documento técnico.

### 5.5.6. *Estrategia*

Establecer un plan estratégico del nuevo servicio brindado para ampliar la cartera de clientes.

### 5.5.7. *Organigrama*



**Figura 2.** Organigrama de la empresa Red Negocios y Logística

### 5.5.8. *Horarios del personal*

Actualmente trabajan 2 personas en la parte administrativa y 2 conductores.

El horario administrativo es de 8:00 am a 1:00pm y de 2:00pm a 5:00pm de lunes a sábado. Incurriendo en 48 horas a la semana

En cuanto a de los conductores es variado, debido a que depende de los pedidos realizados y la distancia a recorrer.

### 5.5.9. *Funciones*

#### **Gerente general:**

- Planificar actividades del personal encargado de las áreas de la empresa.

- Representación de la empresa judicial y legalmente.
- Administración de funciones operativas.
- Controla actividades comerciales y financieras.
- Controla egresos e ingresos de la empresa.
- Toma medidas de control frente a resultados financieros y operativos.
- Aprueba los perfiles del personal antes de ingresar a la empresa.
- Supervisa funciones operativas.
- Aprueba y difunde documentos de la empresa.
- Coordinación con personal de áreas operativas.
- Coordinación con clientes.

#### **Administrador**

- Informar diariamente al gerente de cargos pendientes según meses.
- Realizar liquidaciones mensuales.
- Registrar ingresos y egresos diariamente.
- Recepción de cargos y guías.
- Actualización de base de datos según cliente y fecha de envió de pedidos.
- Hacer seguimiento a cargos pendientes.
- Hacer seguimiento a liquidaciones por clientes.
- Recepcionar documentación que emite gerencia.
- Coordinación con gerencia de entregas al día.
- Ordenar documentación.

#### **Conductor**

- Carga y descarga de paquetes a ser entregados.
- Revisar lista de paquetes a entregar y documentación de envíos.

- Revisar especificaciones de paquetes.
- Revisar rutas óptimas para las entregas.
- Inspeccionar el vehículo antes de conducir.
- Conducción del vehículo.
- Entrega de paquetes.
- Recepción de guías.
- Llevar documentación de entregas realizadas, pendientes.

#### 5.5.10. Lay aut

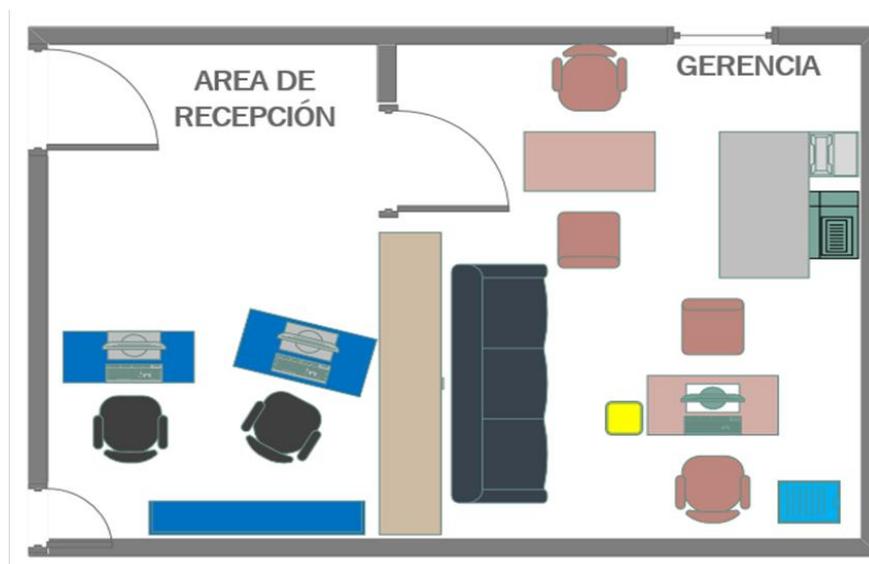


Figura 3. Lay aut de la oficina de la empresa Red negocios y logística

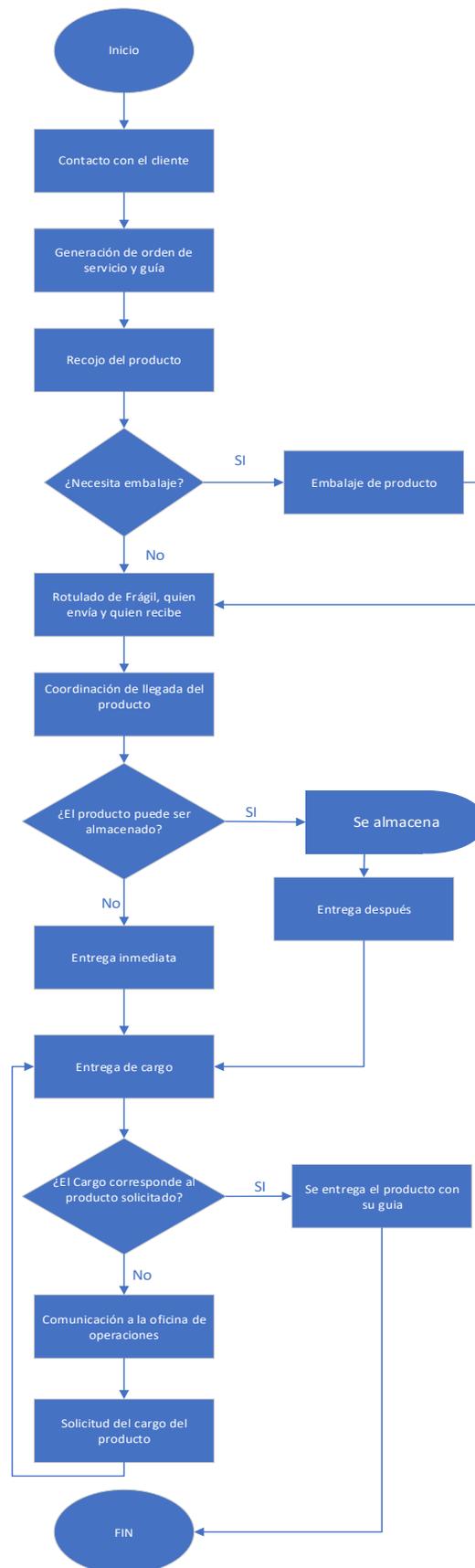
#### 5.5.11. Descripción de las áreas

- **Gerencia:** Área donde el gerente general ejerce funciones como planificar, organizar, gestionar actividades relacionadas al rubro de la empresa, el gerente de la empresa cumple funciones en relación con los objetivos de la empresa, dentro del área se llevan actividades de organización, revisión y aprobación de tramites o documentación necesaria e importante en la empresa, se lleva a

cabo la administración de recursos que necesita la empresa para producir los servicios que merece la empresa.

- **Recepción:** Área donde se recepción de documentos como guías, cargos, órdenes de compra de clientes de la empresa, brindar información de la empresa a sus clientes, informar al gerente la pérdida o falta de cargos o guías, es la primera área que tiene comunicación directa con el cliente que llega a la empresa, brindando así la información necesaria que pide el cliente, ya sea que servicio realiza la empresa, que tipo de entregas y absolver otras dudas relacionadas con la organización.
- **Almacén:** El área de almacén se encarga de manejar las existencias de productos farmacéuticos entre otros bienes con los que cuenta la organización. Dentro del área de almacén se decepcionan productos de clientes con los que trabaja la empresa para posteriormente ser almacenados en el lugar según especificaciones del producto.

### 5.5.12. Flujograma



**Figura 4.** Flujograma del servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos

## **5.6. Recolección de datos por medio de Técnicas e instrumentos.**

### **5.6.1. Observación directa**

En la empresa se pudo identificar oportunidades de mejora tanto en el área gerencial, recepción y almacén. Así como el transporte. Donde se visualizó lo siguiente.

#### **Gerencia**

- Espacio pequeño donde está presente el gerente y administrador.
- Desorden, por lo que se extravían documentos
- Estantes sin identificación para documentos
- Falta de equipos y materiales de trabajo
- Escaso personal

#### **Recepción**

- No posee cámaras de vigilancia

#### **Almacén**

- No posee espacio de estacionamiento
- No posee señalizaciones de seguridad como prohibiciones
- No esta acondicionado para almacenar productos farmacéuticos
- No posee cámaras de vigilancia

#### **Transporte**

- Una sola unidad de servicio para los distintos servicios que ofrece.
- Falta de acondicionamiento para transportar productos farmacéuticos.
- No tiene seguro vehicular
- Esta expuesto a robos
- No tiene un programa de mantenimiento.

### **5.6.2. Entrevista al gerente**

En una entrevista realizada al gerente de acuerdo con preguntas puntuales ver **anexo 2**, el Señor Ernesto Soria Parra. Nos mencionó que inicio sus labores en el año 2007, brindando el servicio de courier, paquetería y mensajería de otros productos que no estaban involucrados con la salud. Sin embargo, después de estudiar el mercado de productos farmacéuticos, decidió ser participe, por lo que ya lleva distribuyendo y transportando dicho producto hace aproximadamente 6 años, teniendo presente algunos lineamientos de la R.M. 833-2015/MINSA. En cuanto a las consideraciones específicas establecidas en el documento técnico. La empresa en estudio indica que se encuentra en un 14.375% de cumplimiento, debido a que no tiene presente todos los puntos indicados. Y ello lo sustenta con las siguientes listas de cotejo (Anexo 2).

#### **5.6.2.1. Sistema de aseguramiento de la calidad**

De acuerdo con la información obtenida por dicho instrumento, se hace referencia que la empresa, en un 85.7%, no cuenta con un óptimo sistema de aseguramiento de la calidad.

El cual implica que la entidad no cuenta con la documentación fundamental que abarca la política de calidad, los 13 procedimientos de trabajo con sus respectivos formatos, una lista de cotejo que permita dar seguimiento al cumplimiento de esta normativa y un manual de calidad.

#### **5.6.2.2. Personal**

De acuerdo con la información obtenida por dicho instrumento, se hace referencia que la empresa, en un 83.3%, no

tiene en cuenta las necesidades de sus colaboradores y a su vez no invierte en mejorar la capacidad ni seguridad de los trabajadores. Eso quiere decir que el personal al ingresar a laborar no cuenta con el entrenamiento ni capacitación correspondiente el cual dificulta su desenvolvimiento, ya que no conocen las operaciones en sí y su participación en ello. De la misma manera la falta de exámenes medico pone en riesgo la salud de los demás colaboradores.

La eficiencia de la organización se encuentra en un 25% debido a que solo dispone de 2 trabajadores para desarrollar todas sus operaciones.

#### **5.6.2.3.Instalación y equipos**

De acuerdo con la información obtenida, la organización cuenta con un 100% de oportunidad de mejora en sus instalaciones y equipos. Ya que estas no están acondicionadas acorde a la RM. 833 – 2015/MINSA. Ya que la falta de equipamiento del vehículo es notoria, así como su mantenimiento preventivo que debe realizarse cada quincena. Así como la ausencia del procedimiento del perfil de temperatura, la calibración de dichos equipos presentes, entre otros aspectos mas

#### **5.6.2.4.Embalaje y despacho**

De acuerdo con la lista de cotejo de embalaje y despacho, la empresa presenta un 100% de dificultades en las condiciones de este lineamiento, ya que presenta un 25% de productos defectuosos.

#### **5.6.2.5.Distribución y transporte**

Según la lista de cotejo de distribución y transporte, la empresa presenta obstáculos en un 86.9% por la ausencia de procedimientos de seguridad en el vehículo, así mismo como su acondicionamiento para la ejecución del servicio., entre otros aspectos como el mantenimiento y los registros de limpieza que generan un 80% de cumplimiento en las entregas de los productos.

#### **5.6.2.6.Documentación y trazabilidad**

De acuerdo con el Check list de documentación y trazabilidad, la empresa aplica en un 37.5% dichos lineamientos de la R.M. 833-2015/MINSA teniendo documentos errados. En lo que resta, resalta la falta de procedimientos de elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos.

#### **5.6.2.7.Quejas y reclamos**

Según la lista de cotejos de quejas y reclamos, la empresa en un 66.6% no cuenta con los procedimientos de dicho lineamiento y no se encuentra documentados, dificultando la evidencia del porcentaje exacto de quejas y reclamos, pero en base a la entrevista con el gerente menciona que existe un 25% de este.

#### **5.6.2.8.Devoluciones**

De acuerdo con este lineamiento, la organización en un 100% no tiene presente el manejo de dicha situación ni el procedimiento a seguir. Teniendo como resultado un 25% de devoluciones.

## 5.2. Análisis general

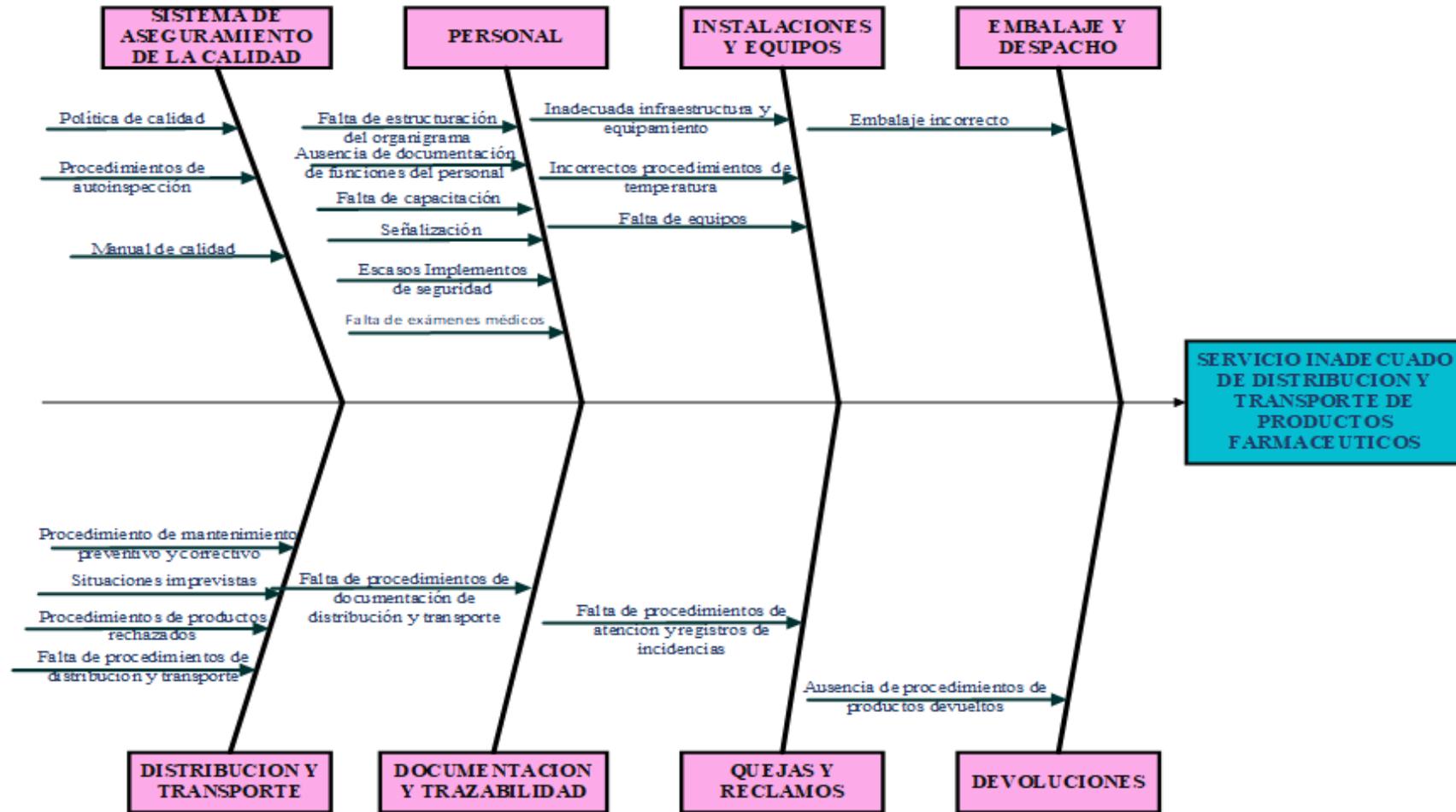
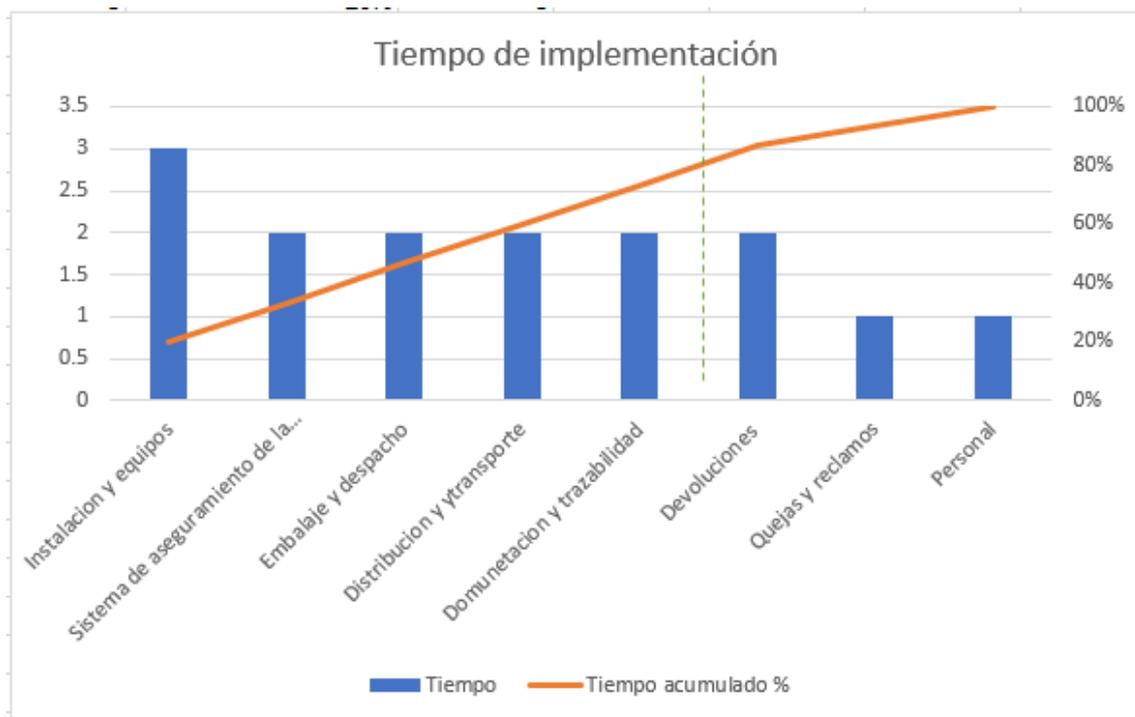


Figura 5. Diagrama de Ishikawa del servicio inadecuado de distribución y transporte de la empresa Red Negocios y Logística



**Figura 6.** Tiempo de implementación de los lineamientos

Los ocho lineamientos que se implementaran en la empresa son de gran importancia para la entidad, por ello, cada uno de dichos puntos está catalogado según el tiempo que requieren para su elaboración y las deficiencias que presentan cada apartado. La instalación de equipos requiere de un 20%, en cuanto a calidad de un 33%, embalaje y despacho 47%, distribución y transporte 60% y documentación con trazabilidad 73%. Representando el 80% de lineamientos que requiere la empresa corresponden al 20% de tiempo de elaboración. Así que se debe de enfocar en la elaboración de dichos lineamientos para el cumplimiento de la R.M. 833-2015/MINSA

### 5.3. Matriz de observaciones

Tabla 3

Conclusión general de problemas

Brecha u observación		Actividad	Nivel de importancia de documentación
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Política de calidad	Elaborar la política de calidad	Documento estándar
	Procedimientos de autoinspección	Elaborar procedimientos de autoinspección	Documento estándar
	Manual de calidad	Establecer el manual de calidad	Documento de gestión
PERSONAL	Falta de estructuración del organigrama	Elaboración del organigrama.	Documento estándar
	Ausencia de documentación de las funciones del personal	Elaborar el Manual de función y organización MOF y el Reglamento de organización y funciones ROF	Documento de gestión
	Falta de capacitación	Procedimiento de entrenamiento y capacitación	Documento estándar
	Falta de señalética.	Elaborar mapa de riesgo	Documento estándar
	Uso de EPPS	Establecer la matriz de entrega de EPPS.	Documento estándar
	Exámenes médicos	Elaborar procedimientos que registren los exámenes médicos del personal.	Documento estándar
INSTALACIONES Y EQUIPOS	Inadecuada infraestructura y equipamiento	Condiciones de equipamiento de la infraestructura	Documento estándar
	Incorrectos procedimientos de temperaturas	Establecer el procedimiento de perfil de temperatura	Documento estándar
	Falta de equipos	Condiciones de equipamiento para el vehículo.	Documento estándar

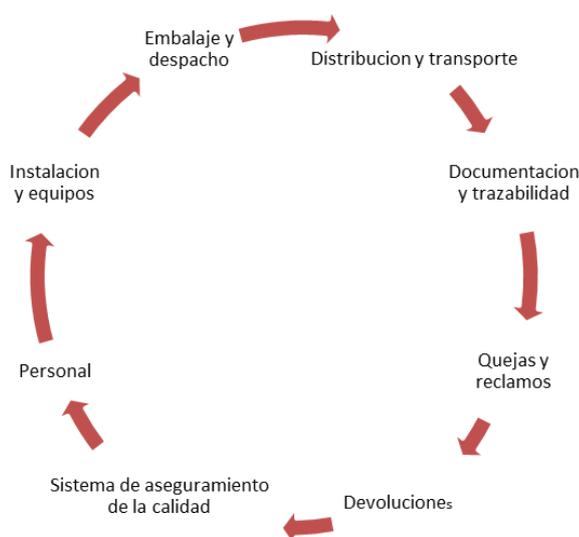
EMBALAJE Y DESPACHO	Embalaje incorrecto	Establecer procedimientos de embalaje de producto farmacéutico,	Documento estándar
DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	Falta de procedimientos de distribución y transporte	Establecer procedimientos de distribución y transporte	Documento estándar
	Procedimientos de productos rechazados	Establecer procedimientos para productos rechazados	Documento estándar
	Situaciones imprevistas	Procedimiento de trabajo seguro de conductores	Documento estándar
	Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo	Establecer un procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo.	Documento estándar
	Procedimiento de limpieza del vehículo de transporte	Establecer un procedimiento de limpieza	
DOCUMENTACIÓN Y TRAZABILIDAD	Falta de procedimientos de documentación de distribución y transporte	Establecer un procedimiento para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos	Documento estándar
QUEJAS Y RECLAMOS	Falta de procedimientos de atención y registros de incidencias	Establecer procedimientos para la atención a quejas y reclamos.	Documento estándar
DEVOLUCIONES	Ausencia de procedimientos de productos devueltos.	Establecer procedimientos para productos devueltos.	Documento estándar

## CAPÍTULO V. IMPLEMENTACIÓN

La implementación del sistema de gestión de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, según la R.M. 8.33.-2015/MINSA, consta de tres etapas:

### ❖ ETAPA 1: ANÁLISIS DE LA R.M. 833-2015/MINSA

Para implementar el sistema de gestión se analizó la R.M. 833-2015/MINSA y su contenido, posterior a ello se selecciona los puntos que serán necesarios para alinearse a las buenas prácticas de Distribución y transporte de productos farmacéuticos en la empresa. Para ello se considera lo siguiente:



**Figura 7.** Lineamientos R.M. 833-2015/MINSA

A partir del análisis del sistema de gestión se realiza un diagnóstico situacional de la empresa, donde se especifica que lineamientos se está cumpliendo y en que porcentaje. Posterior a ello se debe de identificar los procedimientos, manuales, guías, entre otra documentación que se requiera para su cumplimiento de la R.M. 833-2015/MINSA

❖ ETAPA 2: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ESTÁNDAR Y DE GESTIÓN

Luego de un análisis situacional en base al sistema de gestión se implementa un manual de calidad de acuerdo con las operaciones de la empresa encargada de transportar y distribuir productos farmacéuticos a temperatura ambiente, para ello se especifica la política y el alcance que debe tener presente, así mismo el contexto de la organización, responsables, gestiones y los requisitos a considerar para brindar un buen servicio. De la misma manera un manual de organización y funciones y su reglamento acorde al número de trabajadores.

Se elaboró los procedimientos estándar con sus respectivos formatos, los cuales describen las acciones a realizar por los trabajadores para brindar un servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos a temperatura ambiente.

Toda esta documentación está en base a los lineamientos de la norma de gestión, para así contar con el alineamiento de buenas prácticas de distribución y transporte.

❖ ETAPA3: VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LISTA DE COTEJO

Se verifica la implementación con la lista de cotejo de acuerdo con los lineamientos de la norma con cada uno de la documentación solicitada que fueron aceptados por la organización en representación del gerente, para así validar la conformidad de esta.

## CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. Resultados

En esta tesis, se ha implementado el sistema de gestión de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos en base a R.M.833-2015/MINSA. Para ello se estableció los documentos técnicos detalladamente para su cumplimiento y que la empresa pueda cumplir con un 95% de eficiencia.

Se estableció un manual de calidad por la falta de este, un procedimiento de autoinspección que nos permita dar seguimiento al cumplimiento de la norma y un documento transversal que la empresa no contaba que era su política, de acuerdo con las condiciones y lineamientos de la empresa, para asegurar la calidad del producto y servicio.

**Tabla 4**

*Manual: MC-DYT-001*

MC-DYT-001	MANUAL DE CALIDAD
------------	-------------------

**Tabla 5**

*Procedimiento PAU-DYT-003*

DE-DYT-003	PROCEDIMIENTO DE AUTOINSPECCIÓN
------------	---------------------------------

**Tabla 6**

Documento transversal: POL-DYT-002

<b>DE-DYT-002</b>	<b>POLITICA DE CALIDAD</b>
-------------------	----------------------------

Se elaboró un manual que especifica las funciones de los colaboradores, 2 procedimientos enfocados a las deficiencias que presenta la entidad en cuanto a su personal, un reglamento donde especificas las obligaciones del colaborador, un mapa donde se especifica las señalizaciones con las que debe contar la organización para prevenir cualquier tipo de incidente dentro de las instalaciones y una matriz de entrega de equipos de protección en relación a la Identificación de Peligro, evaluación y control de riesgo. A los cuales están expuesto tanto el personal operativo como administrativo basados en el Personal.

**Tabla 7**

*Manual MOF-DYT-004*

<b>MOF-DYT-004</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN</b>
--------------------	---

**Tabla 8**

*Procedimiento DE-DYT-006 Y DE-DYT-009*

<b>DE-DYT-006</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</b>
<b>DE-DYT-009</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE EXAMENES MEDICOS DEL PERSONAL</b>

**Tabla 9**

*Reglamento: ROF-DYT-006*

<b>ROF-DYT-005</b>	<b>REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN</b>
--------------------	---

**Tabla 10**

*Mapa: DE-DYT-007*

<b>DE-DYT-007</b>	<b>MAPA DE RIESGO</b>
-------------------	-----------------------

**Tabla 11**

*Matriz: DE-DYT-008*

<b>DE-DYT-008</b>	<b>MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS EN BASE AL IPERC</b>
-------------------	---

Se estableció un procedimiento para el perfil de temperatura con el que debe de cumplir el vehículo para que pueda resguardar los productos a distribuir y 2 condiciones

que aseguren la calidad administrativa y operativa del producto y los colaboradores de acuerdo con la Instalación y equipos

**Tabla 12**

*Procedimiento: DE-DYT-011*

<b>DE-DYT-011</b>	PROCEDIMIENTO DE PERFIL DE TEMPERATURA
-------------------	--

**Tabla 13**

*Condiciones: DE-DYT-010 y DE-DYT-012*

<b>DE-DYT-010</b>	CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
<b>DE-DYT-012</b>	CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DEL VEHÍCULO

Se estableció un procedimiento de las condiciones de Embalaje para evitar la devolución de productos.

**Tabla 14**

*Procedimiento: DE-DYT-013*

<b>DE-DYT-013</b>	PROCEDIMIENTO DE CONDICIONES DE EMBALAJE
-------------------	--

Se establecieron cuatro procedimientos de acuerdo con la Distribución y transporte con el fin de contar con un manejo óptimo del servicio. Así mismo cumplir con los 2 mantenimientos preventivos establecidos.

**Tabla 15**

*Procedimientos: DE-DYT-014, DE-DYT-015, DE-DYT-016, DE-DYT-017 Y DE-DYT-018*

<b>DE-DYT-014</b>	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
<b>DE-DYT-015</b>	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS RECHAZADOS
<b>DE-DYT-016</b>	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO PARA CONDUCTORES
<b>DE-DYT-017</b>	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO
<b>DE-DYT-018</b>	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL VEHICULO

Se estableció el procedimiento adecuado para que pueda tener una Documentación y trazabilidad óptima.

**Tabla 16***Procedimiento: DE-DYT-019*

<b>DE-DYT-019</b>	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, DIFUSIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
-------------------	---

Se estableció un procedimiento de quejas y reclamos para su correcta atención y así disminuir los casos.

**Tabla 17***Procedimiento: DE-DYT-020*

<b>DE-DYT-020</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS
-------------------	--

Se estableció un procedimiento de devoluciones para actuar ante estas situaciones y erradicarlos en adelante. Para lograr minimizar la devolución de los productos.

**Tabla 18***Procedimiento: DE-DYT-021*

<b>DE-DYT-021</b>	PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTOS DEVUELTOS
-------------------	--

Se implementaron 25 formatos para validar y evidenciar el desarrollo de las actividades desempeñadas en la empresa en base a los lineamientos analizados.

Tabla 19

Lista de formatos

<b>FT-DYT-001-01</b>	REGISTRO DE CAMBIOS
<b>FT-DYT-002-01</b>	LISTA DE CONTROL DE CAMBIO
<b>FT-DYT-003-01</b>	REGISTRO DE AUTOINSPECCION DEL PERSONAL
<b>FT-DYT-004-01</b>	REGISTRO DE AUTOINSPECCION AL PROCESO DE DISTRIBUCION Y TRANSPORTE
<b>FT-DYT-005-01</b>	REGISTRO DE PERSONAL ENTRENADO Y CAPACITADO
<b>FT-DYT.006-01</b>	MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS
<b>FT-DYT-007-01</b>	SOLICITUD DE EXAMEN MEDICO SG-SST
<b>FT-DYT-008-01</b>	REGISTRO DE ENTREGA DE PEDIDO
<b>FT-DYT-009-01</b>	REGISTRO DE RECEPCION DE PEDIDO
<b>FT-DYT-010-01</b>	FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN
<b>FT-DYT-011-01</b>	REGISTRO DE DEVOLUCIONES
<b>FT-DYT-012-01</b>	REGISTRO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
<b>FT-DYT-013-01</b>	PROGRAMA DE SALUD LABORAL
<b>FT-DYT-014-01</b>	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO
<b>FT-DYT-015-01</b>	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO
<b>FT-DYT-016-01</b>	REGISTRO DE MANTENIMIENTO
<b>FT-DYT-017-01</b>	REPORTE DE FALLAS
<b>FT-DYT-018-01</b>	REGISTRO DE LIMPIEZA DEL VEHÍCULO
<b>FT-DYT-019-01</b>	REGISTRO DE DIVULGACIÓN DE DOCUMENTO
<b>FT-DYT-020-01</b>	LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS
<b>FT-DYT-021-01</b>	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS
<b>FT-DYT-022-01</b>	FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN
<b>FT.DYT-023-01</b>	REGISTRO DE DEVOLUCIONES
<b>FT.DYT-024-01</b>	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS
<b>FT.DYT-025-01</b>	LISTA MAESTRA DE FORMTAOS

Finalmente, se realizó una lista de cotejo de la implementación de los documentos, para así verificar y cumplir el sistema de gestión en base a R.M. 833-2015/MINSA.

Tabla 20

Seguimiento con lista de cotejo

<b>LISTA DE COTEJO DE LAS EXIGENCIAS DE LA R.M. 833-2015/MINSA</b>			SI	NO
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	<b>1.1</b>	¿Cuenta con una política de calidad?	X	
	<b>1.2</b>	¿Cuenta con el alcance y aplicabilidad?	X	
	<b>1.3</b>	¿Cuenta con el manual de calidad?	X	
	<b>1.4</b>	¿Cuenta con el procedimiento de autoinspección?	X	
PERSONAL	<b>2.1</b>	¿Cuenta con un manual de organización y función?	X	
	<b>2.2</b>	¿Cuenta con un procedimiento de entrenamiento y capacitación?	X	
	<b>2.3</b>	¿Cuenta con un procedimiento de exámenes médicos?	X	
	<b>2.4</b>	¿Cuenta con un reglamento organización y función?	X	
	<b>2.5</b>	¿Cuenta con un mapa de riesgo?	X	
	<b>2.6</b>	¿Cuenta con una matriz de entrega de EPPS en base al IPERC?	X	
INSTALACIÓN Y EQUIPOS	<b>3.1.</b>	¿Cuenta con un procedimiento de equipamiento de la infraestructura?	X	
	<b>3.2</b>	¿Cuenta con condiciones de equipamiento de la infraestructura?	X	
	<b>3.3</b>	¿Cuenta con condiciones de equipamiento del vehículo?	X	
EMBALAJE Y DESPACHO	<b>4.1</b>	¿Cuenta con procedimiento de condiciones de embalaje?	X	
DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	<b>5.1</b>	¿Cuenta con un procedimiento de distribución y transporte de productos farmacéuticos?	X	
	<b>5.2</b>	¿Cuenta con un procedimiento de productos rechazados?	X	
	<b>5.3</b>	¿Cuenta con un procedimiento de trabajo seguro para conductores?	X	
	<b>5.4</b>	¿Cuenta con un procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo?	X	
	<b>5.5</b>	¿Cuenta con un procedimiento de limpieza del vehículo de transporte?	X	
DOCUMENTACIÓN Y TRAZABILIDAD	<b>6.1</b>	¿Cuenta con un procedimiento de elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos?	X	
QUEJAS Y RECLAMOS	<b>7.1</b>	¿Cuenta con un procedimiento para la atención a quejas y reclamos?	X	
DEVOLUCION ES	<b>8.1</b>	¿Cuenta con un procedimiento para productos devueltos?	X	

Tabla 21

Verificación con lista de cotejo de formatos

	<b>LISTA DE COTEJO DE LOS FORMATOS DEL REGSITRO DE ACTIVIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Se elaboro un registro de cambios?	X	
2	¿Se elaboro una lista de control de cambio?	X	
3	¿Se elaboro un registro de autoinspección del personal?	X	
4	¿Se elaboro un registro de autoinspección al proceso de autoinspección de distribución y transporte?	X	
5	¿Se elaboro un registro de personal entrenado y capacitado?	X	
6	¿Se elaboro un matriz de entrega de EPPs?	X	
7	¿Se elaboro una solicitud de examen médico SG-SST?	X	
8	¿Se elaboro un registro de entrega de pedido?	X	
9	¿Se elaboro un registro de recepción de pedido?	X	
10	¿Se elaboro un formulario de devolución?	X	
11	¿Se elaboro un registro de devoluciones?	X	
12	¿Se elaboro un registro y control de mantenimiento preventivo?	X	
13	¿Se elaboro un programa de salud laboral?	X	
14	¿Se elaboro un procedimiento de trabajo seguro?	X	
15	¿Se elaboro una solicitud de mantenimiento preventivo / correctivo?	X	
16	¿Se elaboro un registro de mantenimiento?	X	
17	¿Se elaboro un reporte de fallas?	X	
18	¿Se elaboro un registro de limpieza del vehículo?	X	
19	¿Se elaboro un registro de divulgación de documento?	X	
20	¿Se elaboro un libro de quejas y reclamos?	X	
21	¿Se elaboro un registro de quejas y reclamos?	X	
22	¿Se elaboro un formulario de devolución?	X	
23	¿Se elaboro un registro de devoluciones?	X	
24	¿Se elaboro un listo maestro de documentos?	X	
25	¿Se elaboro una lista maestra de registros?	X	

## 6.2. Tablero de indicadores

Tabla 22

Tablero de indicadores del diagnóstico inicial

FÓRMULA	BUENO	REGULAR	MALO	RESULTADO DIAGNOSTICO INICIAL	PROCEDIMIENTO
Número de documentos aprobados/total de documentos	>90%	80 - 90%	<80%	4.7%	% Documentacion aprobada $= \frac{1}{21 \text{ procedimientos}}$
Número de manuales aprobados/2	100%		<100%	0	% Manual aprobado = $\frac{0}{2 \text{ manuales}}$
Número de cumplimientos de la lista de cotejos/total de ítems de lista de cotejo	>90%	80 - 90%	<80%	4.5%	% de cumplimiento = $\frac{1}{22 \text{ ítems}}$
Número de personal calificado/total de empleados	>90%	80 - 90%	<80%	28.5%	%Personal calificado = $\frac{2}{7 \text{ colaboradores}}$
Número de mantenimientos ejecutados/total de mantenimientos programados	>90%	80 - 90%	<80%	50%	% de mantenimiento ejecutado = $\frac{1}{2 \text{ mantenimientos mensual}}$
Número de pedidos defectuosos/ Total de pedidos			>0%	3.33%	% de pedidos defectuosos = $\frac{26}{780 \text{ pedidos}}$
Número de entregas realizadas/número de entregas programadas.	>90%	80 - 90%	<80%	83.33%	% de entregas = $\frac{650 \text{ pedidos}}{780 \text{ entregas programadas}}$
Número de quejas y reclamos atendidos/total de quejas y reclamos	>90%	80 - 90%	<80%	57.69%	% quejas y reclamos = $\frac{30}{52 \text{ quejas y reclamos}}$
Número de devoluciones atendidos/total de devoluciones	>90%	80 - 90%	<80%	57.69%	% devoluciones = $\frac{15}{26 \text{ devoluciones}}$

Tabla 23

Tablero de indicadores con las mejoras implementadas

FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	2021		
					Sep.	Oct.	Nov.
Número de documentos aprobados/total de documentos	Trimestral	>90%	80 - 90%	<80%			85%
Número de manuales aprobados/2	Trimestral	100%		<100%			100%
Número de cumplimientos de la lista de cotejos/total de ítems de lista de cotejo	Trimestral	>90%	80 - 90%	<80%			80
Número de personal calificado/total de empleados	Mensual	>90%	80 - 90%	<80%	70%	85%	85%
Número de mantenimientos ejecutados/total de mantenimientos programados	Mensual	>90%	80 - 90%	<80%	50%	80%	95%
Número de pedidos defectuosos / total de pedidos	Mensual			>0%	5%	3%	0%
Número de entregas realizadas/número de entregas programadas.	mensual	>90%	80 - 90%	<80%	70%	75%	80%
Número de quejas y reclamos atendidos/total de quejas y reclamos	Mensual	>90%	80 - 90%	<80%	50%	65%	80%
Número de devoluciones atendidos/total de devoluciones	Mensual	>90%	80 - 90%	<80%	45%	55%	80%



EPP para motorizados	S/ 400.0	0.87%	S/ 400.0	S/ 400.0	S/ 400.0	S/ 400.0	S/ 400.0	S/ 400.0
Luz de emergencia	S/ 100.0	0.22%	S/ 100.0	0	0	S/ 100.0	0	0
botiquín	S/ 64.0	0.14%	S/ 64.0	S/ 64.0	S/ 64.0	S/ 64.0	S/ 64.0	S/ 64.0
alcohol líquido	S/ 144.0	0.31%	0	S/ 144.0				
alcohol en gel	S/ 288.0	0.63%	0	S/ 288.0				
Mantenimiento del Vehículo	S/ 5,000.0	10.92%	0	S/ 5,000.0				
Otros (Servicios públicos y alquiler)	S/ 6,000.0	13.10%	0	S/ 1,200.0				
Implementación del sistema de gestión	S/ 30,000.0	65.50%	S/ 30,000.0					
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>S/ 45,803.0</b>	<b>100%</b>	<b>-34,206</b>	<b>-7,441</b>	<b>-7,306</b>	<b>-7,538</b>	<b>-7,441</b>	<b>-7,306</b>
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>			<b>-34,206</b>	<b>17,139</b>	<b>17,274</b>	<b>17,042</b>	<b>17,139</b>	<b>17,274</b>
<b>TASA DE DESCUENTO (CoK)</b>	<b>22%</b>							
<b>VAN</b>	<b>14,961</b>							
<b>TIR</b>	<b>41%</b>							

Se tiene un valor actual neto (VAN) de 14,961 que es mayor a 0, además se tiene una tasa interna de retorno (TIR) de 41% que es mayor a la tasa de interés anual, el cual indica que es factible.

#### **6.4. Discusión**

La Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID), mediante las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de productos farmacéuticos acorde a R.M. 833-2015/MINSA, presenta los documentos estándar y de gestión que deben de cumplir las droguerías. Sin embargo, no deja de lado que las empresas de distribución y transporte de dichos productos deben estar alineados a este sistema para manipular y transportar los productos en las condiciones óptimas según especificación del cliente.

Los documentos estándar y de gestión establecidos por la normativa, permiten alinearse a las buenas prácticas de distribución y transporte siguiendo procedimientos establecidos en la R.M 833-2015/MINSA, también guiándonos con los procedimientos de distribución y transportes internacionales que nos permite tener como guía fundamental a las normas nacionales. Los cuales nos pone más cerca de poder operar en naciones internacionales, debido a que las normativas son similares en relación con sus lineamientos.

## CONCLUSIONES

- Se logró implementar el sistema de gestión acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos en la organización red negocios y logística E.I.R.L., HUANCAYO – 2021
- Se logró identificar la situación actual de la organización Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo, donde presenta un 14.375% de cumplimiento de la normativa.
- Se logró establecer el documento técnico acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la entidad Red Negocios y Logística E.I.R.L – Huancayo, el cual contempla a 13 procedimientos, 2 manuales, un reglamento, una matriz de entrega de EPPS, un mapa de riesgo y 2 condiciones de equipamiento.
- Se logró establecer 25 formatos de registro de seguimiento acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la organización Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo.
- Se verifico con una lista de cotejo la implementación de los documentos técnicos acorde a R.M. N° 833-2015/MINSA en la entidad Red Negocios y Logística E.I.R.L. – Huancayo. los cuales evalúan el 100% de cumplimiento de cada lineamiento.
- Con la implementación del sistema de gestión, se brindará un óptimo servicio, logrando contar con clientes satisfechos y fidelizados,
- Por la actual coyuntura, la empresa dispone de 5 trabajadores para dar cumplimiento a R.M. 833-2015/MINSA.
- La empresa quincenalmente realiza un mantenimiento preventivo de los vehículos que dispone, siendo este 2 veces al mes.
- La empresa se encuentra cumpliendo con las entregas mensuales en un 80%.
- Con la implementación del sistema documentario, la empresa logro tener una documentación adecuada en un 85%

- El proyecto es factible al contar con el nuevo sistema de gestión dado que se tiene un valor actual neto (VAN) de 14,961 que es mayor a 0, además se tiene una tasa interna de retorno (TIR) de 41% que es mayor a la tasa de interés anual.

## RECOMENDACIONES

- Cumplir con el sistema de gestión implementado en la organización Red Negocios y logística E.I.R.L. Huancayo, respetando cada uno de los procedimientos, manuales, reglamentos, mapas, matrices, condiciones y formatos,
- La empresa debe de alinearse a R.M. 132-2015/MINSA Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos, para así poder ser una empresa más completa e incrementar la ratio económica de crecimiento.
- La empresa debe de monitorear los cuellos de botella que se presentan en las operaciones de distribución y transporte.
- La empresa debe de solicitar la autorización correspondiente para prestar servicio de transporte público de mercancías
- La empresa debe de adquirir un vehículo isotérmico para brindar el servicio y mantener la calidad del producto farmacéutico.
- La empresa debe considerar poner en práctica el Reglamento Interno de Trabajo establecido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- La empresa debe considerar poner en practicar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. TAZÓN, F. Por qué las buenas prácticas de distribución son un tema de creciente importancia. [En línea]. Blog. Barcelona, España. 2013. [Consultado el 08 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.fernandotazon.com.es/2013/09/20/por-que-las-buenas-practicas-de-distribucion-son-un-tema-de-creciente-importancia/>
2. LESCANO LLERENA, M. M. Propuesta de implementación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en la bodega del distrito de salud 18D02 de la ciudad de Ambato. [En línea]. Tesis de titulación, Ambato, - Ecuador, 2017. [Consultado el 08 de junio 2021]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6322/1/PIUABQF009-2017.pdf>
3. BUSTAMANTE NIETO, C. G. Propuesta de mejora en el proceso de transporte interprovincial de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a fin de su adecuación a la normativa R.M. N° 833-2015/MINSA “Manual de buenas prácticas de distribución y transporte”. [En línea]. Tesis de titulación, Lima, Perú, 2019. [Consultado el 08 de junio 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4945/TRSUFICIE\\_NCIA\\_BUSTAMANTE%20NIETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4945/TRSUFICIE_NCIA_BUSTAMANTE%20NIETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. CALDERON SOTERO, J. H. La distribución y el transporte. [En línea]. Blog, 2017. [Consultado el 15 de junio 2021]. Disponible en: <https://logistweb.wordpress.com/2017/05/24/la-distribucion-y-el-transporte/>
5. R. M. N° 833-2015/MINSA. Documento técnico: Manual de buenas prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, dispositivos médicos y Productos Sanitarios. [En línea]. Norma Legal, Lima, Perú, 2016. [Consultado el 15 de junio 2021]. Disponible en:

[https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2015/RM\\_833-2015-Modificatoria.pdf](https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2015/RM_833-2015-Modificatoria.pdf)

6. COBA ROBALINO, S. E. Implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de medicamentos en la bodega general del Hospital Provincial General Docente de Riobamba [En línea]. Trabajo de titulación, Riobamba, Ecuador, 2016. [Consultado el 12 de junio 2021]. Disponible en:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6344/1/56T00679.PDF>
7. UROZ CERVANTES, J. Optimización y aplicación de las Normas de Correcta Distribución en el transporte de medicamentos entre Alicante y Casablanca. [En línea]. Tesis doctoral, Alicante, España, 2015. [Consultado el 12 de junio 2021]. Disponible en:  
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2539/1/Tesis%20Uroz%20Cervantes%2c%20Julia.pdf>
8. ALARCÓN BENAVIDES, R. de la A. Implementación y certificación de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte según la normativa nacional R.M. N° 833-2015/MINSA en una droguería encargada de la importación, comercialización y distribución de Productos Farmacéuticos a temperatura ambiente. [En línea]. Trabajo de suficiencia profesional de titulación, Lima, Perú, 2021. [Consultado el 12 de junio 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9018/Implementacion\\_AlarconBenavides\\_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9018/Implementacion_AlarconBenavides_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. AMAYA HILARIO, C. V. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte, en una Droguería de la ciudad de Trujillo – 2018. [En línea]. Informe de titulación, Lima, Perú, 2018. [Consultado el 12 de junio 2021]. Disponible en:

- <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10406/Amaya%20Hilario%20Carmen%20Victoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. PEREZ MUÑOZ, Y. A. y VEGA ATAUCUSI E.L. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento en hospitales nivel III especializada del MINSA-Huancayo- 2019. [En línea]. Tesis de titulación, Lima, Perú, 2018. [Consultado el 12 de junio 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/176/TESIS-COMPLETO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  11. GARCIA, A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. [En línea]. Telos, V 18, un 3, 2016, pp. 381 – 398. [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
  12. ALBRECHT, K. La revolución de servicio. 2006. En GARCIA, A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. [En línea]. Telos, V 18, nu 3, 2016, pp. 381 – 398. [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
  13. WCAVING, R. y THRUMM, U. Diseño del sistema de seguimiento y evaluación de los proyectos [En línea]. Lecciones y prácticas, V 2, un 8, 2016, pp. 1 - 16 [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/disec3b1o-sistema-seguimiento-evaluacion-proyectos.pdf>
  14. FLORES C, Buenas prácticas de manufactura. [En línea] Revista Ingeniería Primero, pp. 122-141. [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: [http://www.fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin20/URL\\_20\\_IND01\\_BPM.pdf](http://www.fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin20/URL_20_IND01_BPM.pdf)

15. MINSA, Manual de buenas prácticas de manufactura. [En línea] Publicación de periódico, Perú, Lima, 2018. [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197773/Decreto-Supremo-021-2018-SA.PDF>
16. ALARCON B, R, Implementación y certificación de las buenas prácticas de distribución y transporte según la normativa nacional R.M. N° 833-2015/MINSA en una droguería encargada de la importación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos a temperatura ambiente. [En línea] Tesis, Perú, Lima, 2021. [Consultado el 27 de junio 2021]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9018/Implementacion\\_AlarconBenavides\\_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9018/Implementacion_AlarconBenavides_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. ASENSI ARTIGA V. y PARRA PUJANTE A. EL método científico y la nueva filosofía de la ciencia. [en línea]. Anales de Documentación, Universidad de Murcia Espinardo, España, 2002, pp. 9 – 19. [Consultado el 20 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500001.pdf>
18. NAMAKFOROOSH MOHAMMAD N. Metodología de la investigación. [En línea]. Libro. México, 2005. [Consultado el 20 de junio 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&dq=que+es+la+metodologia+tipo+observacional&hl=es&sa=X&v>
19. RODRÍGUEZ MOGUEL E. Metodología de la investigación. [En línea]. Libro, México, 2005. [Consultado el 20 de junio 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA77&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwid7\\_Hc3KPsAhUxL](https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA77&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwid7_Hc3KPsAhUxL)

LkGHfh0BogQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=tecnicas%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false

20. DAMIAN SANABRIA J. R. Propuesta de implementación de TLS para incrementar la productividad en la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L., Huancayo – 2020. [En línea]. Trabajo de investigación, Huancayo, 2020. [Consultado el 28 de junio 2021]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9144/1/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Damian\\_Sanabria\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9144/1/IV_FIN_108_TI_Damian_Sanabria_2020.pdf)
21. LEON BASILIO R. J. Propuesta de implementación de documentos técnicos para el cumplimiento de las buenas prácticas de distribución y transporte en droguerías de especialidades farmacéuticas a temperatura ambiente controlada; con base en la R.M. N° 833-2015/MINSA. [En línea]. Tesis de titulación, Lima, 2018. [Consultado el 02 de julio 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1258/TITULO%20-%20Yupanqui%20Egoavil%20C%20Sonia%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO, Solicitar autorización para prestar servicio de transporte público de mercancías. [En línea]. Lima, 2021. [Consultado el 10 de agosto 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/13429-solicitar-autorizacion-para-prestar-servicio-de-transporte-publico-de-mercancias>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Resolución ministerial 833-2015/MINSA

MINISTERIO DE SALUD

No. 833-2015/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 23 de Diciembre del 2015

Visto, el Expediente N° 14-080557-001, que contiene la Nota Informativa N° 343-2014-DIGEMID-DG-EA/MINSA, el Memorandum N° 2181-2015-DIGEMID-DG-EA/MINSA y la Nota Informativa N° 208-2015-DIGEMID-DCVS-ECVE/MINSA, de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas del Ministerio de Salud y el Informe N° 1415-2015-OGAJ/MINSA, de la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Salud;

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 6) del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud establece que el Ministerio de Salud es competente en productos farmacéuticos y sanitarios, dispositivos médicos y establecimientos farmacéuticos;

Que, el artículo 4 de la precitada Ley dispone que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tiene impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, en ese mismo sentido, los literales a) y b) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud señalan que son funciones rectoras del Ministerio de Salud, formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de Promoción de la Salud, Prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno; así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, entre otros;

Que, el artículo 22 de la Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios establece que para desarrollar sus actividades, las personas naturales o jurídicas, públicas y privadas que se dedican para sí o para terceros a la fabricación, la importación, la distribución, el almacenamiento, la dispensación o el expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios deben cumplir con los requisitos y condiciones sanitarias establecidas en el Reglamento respectivo y en las Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Laboratorio, Buenas Prácticas de Distribución, Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Dispensación y Buenas Prácticas de Seguimiento Farmacoterapéutico y demás aprobadas por la Autoridad Nacional de Salud (ANS), a propuesta de la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios



A. Velásquez



R. BRILLO



S. RUIZ



J. Zevala S.

(ANM), según corresponda, y contar con la certificación correspondiente en los plazos que establece el Reglamento;

Que, el numeral 10 del artículo 2 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2011-SA define a las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte como el conjunto de normas mínimas obligatorias que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que se dedican a la fabricación, importación, exportación almacenamiento, comercialización, distribución, dispensación y expendio de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de la calidad, integridad, características y condiciones óptimas de los mismos durante el transporte de un lugar a otro;

Que, el artículo 110 del mencionado Reglamento, modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 002-2012-SA, establece que los establecimientos farmacéuticos, para desarrollar actividades de fabricación, importación, almacenamiento, distribución, dispensación o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios, para sí o para terceros, deben certificar en Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Laboratorio, Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Distribución y Transporte, Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, Buenas Prácticas de Dispensación y Buenas Prácticas de Seguimiento Farmacoterapéutico, según corresponda y demás Buenas Prácticas aprobadas por la Autoridad Nacional de Salud (ANS) a propuesta de la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM);

Que, el numeral 3 de la Tercera Disposición Complementaria Final del mencionado Reglamento contempla que la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM), propondrá a la Autoridad Nacional de Salud (ANS) el Documento Técnico sobre Buenas Prácticas de Distribución y Transporte;



Que, el segundo párrafo del artículo 5 de la Ley N° 29459 establece que la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) es la entidad responsable de proponer políticas y dentro de su ámbito, normar, regular, evaluar, ejecutar, controlar, supervisar, vigilar, auditar, certificar y acreditar en temas relacionados a lo establecido en dicha norma legal;



Que, el artículo 4 del Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-SA dispone que la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, órgano de línea del Ministerio de Salud, como Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM), está encargado, a nivel nacional, de inscribir, reinscribir, modificar, denegar, suspender o cancelar el registro sanitario o certificado de registro sanitario de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, conforme a lo establecido en la Ley N° 29459 y en el referido Reglamento, así como de realizar el control y vigilancia sanitaria de los mismos;



Que, en ese sentido, la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas ha propuesto para su aprobación el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, con la finalidad de garantizar que éstos sean distribuidos, transportados y manipulados en condiciones adecuadas según las especificaciones establecidas por el fabricante, a efectos de preservar su calidad, eficacia y seguridad;



Que, mediante Informe N° 1415-2015-OGAJ/MINSA, la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Salud ha emitido opinión favorable;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas del Ministerio de Salud;



MINISTERIO DE SALUD

No. 833-2015/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 23 de DICIEMBRE del 2015

Con el visado del Director General de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

**Artículo 2.-** Encargar a la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, la difusión y supervisión de lo dispuesto en la presente Resolución Ministerial.

**Artículo 3.-** Disponer que las Direcciones de Salud, Direcciones Regionales de Salud, las Gerencias Regionales de Salud o las que hagan sus veces en el ámbito regional, sean responsables de difundir y supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución Ministerial en sus respectivas jurisdicciones.

**Artículo 4.-** El Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios entrará en vigencia en el plazo de un (1) año contado a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Diario Oficial "El Peruano", excepto lo dispuesto en los subnumerales 6.2.3.1, 6.2.3.5, 6.2.3.6, 6.2.5.1, 6.2.5.5, 6.2.5.13, 6.2.5.15, 6.2.5.16 y 6.2.5.20, los cuales entrarán en vigencia a los dos (2) años, contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Diario Oficial "El Peruano".

**Artículo 5.-** Encargar a la Oficina General de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio de Salud, en la dirección: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=115>.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



*Anibal Velásquez Valdivia*  
ANÍBAL VELÁSQUEZ VALDIVIA  
Ministro de Salud



## Anexo 2. Guía de entrevista y listas de cotejo

### GUIA DE ENTREVISTA

Dirigida: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Objetivo: Esta guía de entrevista tiene como fin conocer a profundidad la situación actual del servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos que brinda la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L., con el fin de dar soluciones a los problemas en esta investigación.

1. ¿Hace que tiempo aproximado empezó a brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos?
2. ¿La empresa cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad?
3. ¿La empresa está comprometida con el personal?
4. ¿En qué condiciones se encuentra las instalaciones y equipos para brindar el servicio correspondiente?
5. ¿La empresa cuenta con el proceso adecuado de embalaje y despacho?
6. ¿El proceso de distribución y transporte es acorde a la R.M. 833-2015/MINSA?
7. ¿La empresa cuenta con la documentación y trazabilidad para brindar el servicio ya mencionado?
8. ¿La entidad tiene un manejo adecuado de las quejas y reclamos?
9. ¿La entidad tiene un manejo adecuado de las devoluciones?

Para profundizar las interrogantes a partir del apartado 2, se le brindo al gerente la siguiente lista de cotejo para especificar mejor las interrogantes.

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
Asunto	Si	No
¿Cuentan con una política de la calidad para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos, se aplica y se mantiene?		X
¿Todas las operaciones están claramente especificadas por escrito u otro medio, y se adoptan en ellas las disposiciones contenidas en las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte?		X
¿Se establecen y aplican los procedimientos necesarios para asegurar que los productos farmacéuticos sean distribuidos y transportados de tal forma que su calidad se mantenga durante todo el periodo de validez y se distribuyan por entidades autorizadas?		X
¿Se establecen y aplican procedimientos de autoinspección mediante los cuales se evalúe periódicamente la aplicabilidad y efectividad de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte considerando las disposiciones contenidas en el Manual, la misma que debe ser realizada con una frecuencia mínima anual, o siempre que se detecte cualquier deficiencia o necesidad de acción correctiva?		X
¿Los procesos de distribución son trazables y la información está disponible a las autoridades pertinentes y a los establecimientos farmacéuticos que intervienen en el proceso?		X
¿Están disponibles, en el lugar donde se aplican, los documentos aprobados para la realización de todas las operaciones?	X	
¿Cuenta con un Manual de Calidad que demuestre el compromiso de la organización, incluyendo la alta dirección, con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad?		X

PERSONAL		
Asunto	Si	No
¿Cuentan con número necesario de personal en todas las fases de la distribución y transporte?		X
¿Se dispone de un organigrama actualizado?		X
¿Se tiene una relación actualizada de todo el personal que realiza la distribución y transporte?	X	
¿Están escritas las funciones específicas de todo el personal?		X
Las funciones y responsabilidades específicas del personal están definidas y son comprendidas.	X	
¿El personal recibe capacitación inicial y periódica, incluyendo instrucciones de seguridad e higiene, de acuerdo con sus necesidades y se registra?		X
¿Se evalúa periódicamente la capacitación al personal y se registra?		X
¿Existen rótulos prohibiendo comer, beber, fumar en las áreas de trabajo donde se manipule productos farmacéuticos?		X
El personal, ¿cuenta con uniforme adecuado e implementos de seguridad acorde al tipo de trabajo a ejecutar?		X
El personal que trata con productos farmacéuticos especiales (material altamente activo, material radioactivo, narcóticos, biológicos, inflamables, sensibilizantes entre otros), cuenta con: Uniformes adecuados, ¿implementos de seguridad y sustancias inactivas, cuando corresponda?		X
¿Se realiza exámenes médicos periódicos a todo el personal?		X
Cuentan con procedimientos adecuados que aseguren la salud y la higiene del personal.		X

INSTALACION Y EQUIPOS		
Asunto	Si	No
¿Disponen de infraestructura y equipamiento necesarios que garanticen el desarrollo de las actividades de transporte de los productos farmacéuticos		X
¿Las áreas destinadas a los procesos de recepción, almacenamiento y despacho son apropiadas a las operaciones que realizan?		X
¿El patio de maniobras o área de carga y/o descarga destinada al uso de los vehículos de transporte está limpio y libre de plagas y es verificable?		X
¿Cuenta con condiciones de almacenamiento requeridas para los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que requieran cadena de frío?		X
¿Cuenta con un procedimiento de operatividad que indique el perfil de temperatura con el depósito vacío y lleno?		X
En el vehículo de transporte, ¿los equipos de control de temperatura están calibrados?, ¿Se califica el desempeño real del proceso de transporte?		X
¿Se evita la confusión, alteración, adulteración y contaminación durante el transporte de los productos farmacéuticos?		X

EMBALAJE Y DESPACHO		
Asunto	Si	No
¿Los productos se encuentran correctamente embalados, identificados y de acuerdo a la naturaleza del producto farmacéutico?		X
¿Se evalúan los factores de desempeño del embalaje?		X
¿El embalaje protege contra los riesgos ambientales y físicos, tiempo de transporte y medios de transporte?		X

DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE		
Asunto	Si	No
¿Para la distribución de productos farmacéuticos, se emplean vehículos cuyas instalaciones no alteran la calidad de los mismos y ofrecen protección adecuada de las influencias externas, incluida la contaminación, teniendo en cuenta la naturaleza requerimiento de éstos?		✓
Cuenta con procedimientos o instructivos que incluyan: a. Identificación del embalaje b. Para que el producto no sea contaminado o contamine a otro. c. Las precauciones contra derrames, roturas, confusión y robo. d. ¿Se mantiene las condiciones ambientales indicadas por el fabricante?		✗
Se cumple con los plazos de entrega establecidos.	✗	
Planifican las rutas de envío del transporte		✗
¿Los registros de monitoreo de las condiciones ambientales están disponibles?		✗
Los productos farmacéuticos, que contienen sustancias peligrosas (material altamente activo, material radioactivo, citotóxicos, biológicos, inflamables, sensibilizantes, sólidos y gases a presión), ¿son almacenados en lugares seguros y se transportan en contenedores adecuadamente diseñados y en vehículos asegurados?		✓
Cuentan con procedimiento para el manejo de productos rechazados, vencidos, devueltos, de retiro del mercado y de los que se sospecha de procedencia del comercio ilegal.		✗
Estos productos, al ser transportados, están debidamente embalados, identificados, etiquetados y cuentan con la documentación correspondiente.		✗
Cuentan con procedimiento para el manejo de productos farmacéuticos, que presenten desviaciones de las condiciones establecidas por el fabricante		✗
¿El personal que realiza el servicio de transporte cuenta con instructivos y equipos adecuados para resolver las situaciones imprevistas? ¿Están entrenados para tal fin?		✗
¿El transportista se encuentra debidamente identificado y autorizado para el transporte de carga?	✗	
Los productos farmacéuticos, sensibles a la temperatura son transportados, manteniendo la cadena de frío.		✓
¿Se cuenta con un programa de mantenimiento regular para el vehículo de transportes? ¿Se llevan registros de los mismos?		✗
¿Los vehículos cuentan con la aprobación de la autoridad de transporte correspondiente?		✗
¿Se mantienen limpios los vehículos de transporte?		✗
Cuentan con registros de limpieza.		✓
¿Los vehículos y las agencias de transportes cuentan con seguridad adicional, para evitar el robo y la apropiación indebida de los productos durante el transporte?		✗
¿La bodega del vehículo dispone de un espacio separado y acondicionado para que los productos se transporten protegidos de calor, frío, luz, humedad u otros factores negativos, así como del ataque por microorganismos y plagas?		✗
¿Se cuenta con procedimientos adecuados ante cualquier riesgo de contaminación cruzada?		✓
¿El acceso a la bodega del vehículo es restringido?		✓
¿El vehículo de transporte cuenta con llaves o con medidas de seguridad equivalente?		✗
¿El establecimiento cuenta con zona de descarga?		✗
¿Se transfiere los productos al área correspondiente dentro del almacén teniendo en cuenta lo establecido en el numeral?		✗

DOCUMENTACION Y TRAZABILIDAD		
Asunto	Si	No
¿Se han establecido procedimientos escritos o electrónicos para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos relativos al proceso de distribución y transporte?		X
¿Cuenta con un listado, escrito o electrónico, que indique las condiciones de almacenamiento y embalaje para su adecuada conservación durante el transporte de los productos farmacéuticos? y ¿Todos los registros están disponibles y son fácilmente trazables?		X
¿Se cuenta con copias de seguridad, cuando los registros se elaboran en formato electrónico para evitar la pérdida accidental de datos?		X
¿El sistema de distribución, ¿permite identificar a todas las personas o entidades involucradas en la cadena de suministro?		X
¿Cuenta con documentos para acreditar la procedencia de los productos farmacéuticos? (5) - Facturas - Boletas - Guías de remisión - Ticket - Ordenes de despacho - Ordenes de distribución	X	
Estos documentos cuentan con la siguiente información (5): - Fecha - Nombre del producto, forma farmacéutica y presentación - Número de Lote o número de serie, según corresponda - Cantidad recibida o suministrada - Nombre y dirección del proveedor y destinatario	X	
¿Se entrega al transportista una guía o documentación donde se informa las condiciones en las que deben mantenerse los productos farmacéuticos durante el transporte?	X	
¿Se registran las autoinspecciones?		X

QUEJAS Y RECLAMOS		
Asunto	Si	No
¿Se cuenta con procedimientos escritos o electrónicos, para la atención de quejas y reclamos?		X
¿El transportista informa al establecimiento farmacéutico las incidencias generadas durante la distribución y el transporte?	X	
¿Se documentan las incidencias detectadas sobre los reclamos del destinatario?		X

DEVOLUCIONES		
Asunto	Si	No
¿Se cuenta con procedimiento para el traslado de productos farmacéuticos devueltos?		X
¿Los productos farmacéuticos devueltos, cuentan con la documentación correspondiente?		X
¿Los productos devueltos son identificados y separados de los demás productos farmacéuticos durante el transporte?		X

## Anexo 3. Manual de calidad

		<b>DOCUMENTO DE GESTIÓN</b>	
<b>TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: MC-DYT-001	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia (21)		

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsable
4. Normatividad
5. Contexto de la organización
  - 4.1. Misión
  - 4.2. Visión
  - 4.3. Análisis FODA
  - 4.4. Partes interesadas
  - 4.5. Organigrama
  - 4.6. Alcance y Aplicabilidad del SGC
  - 4.7. Política de calidad
  - 4.8. Objetivos de calidad
6. Gestión de riesgos
7. Planificación de los cambios
  - 6.1. Control de cambios
8. Mapa de procesos
  - 7.1. Caracterización de procesos del sistema de gestión de la calidad
8. Sistema de gestión de calidad
  - 8.1. Requisitos de documentación
    - 8.1.1. Manual de calidad
    - 8.1.2. Control de documentos
    - 8.1.3. Control de registro
9. Responsabilidades de gerencia
10. De los requisitos del manual de calidad
  - 10.1. Aseguramiento de la calidad
  - 10.2. Personal
  - 10.3. Instalación y equipos
  - 10.4. Embalaje y despacho
  - 10.5. Distribución y transporte
  - 10.6. Documentación y trazabilidad
  - 10.7. Quejas y reclamos
  - 10.8. Devoluciones
11. Mejora
12. Acciones preventivas

## 1. OBJETIVO

El siguiente manual, fue desarrollado para tener un sistema de aseguramiento de calidad en el cual se establecen las sesiones que se realizaran en cada una de las áreas de la empresa para brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos.

## 2. ALCANCE

El manual tiene como alcance a todas las operaciones desarrolladas que se realizan en la organización Red Negocios y Logística E.I.R.L.

## 3. RESPONSABLE

➤ **Gerente general:** responsable de emitir y hacer cumplir el manual de calidad.

## 4. NORMATIVA

- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de Productos Farmacéuticos (Decreto Supremo N° 021-2018-SA).
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Manual de Buenas prácticas de Distribución y transporte de productos farmacéuticos (R.M. 833 – 2015/MINSA)

## 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 5.1. MISIÓN

Asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, acorde a la normativa establecida, brindando un servicio de calidad que satisfaga y cumpla la necesidad del cliente.

### 5.2. VISIÓN

Ser reconocidos como una empresa líder, encargada de distribuir y transportar productos farmacéuticos, según las condiciones establecidas por el producto, asegurando la calidad del pedido hacia su destino.

### 5.3. FODA

#### Tabla 1

*FODA de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L.*

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de nuevos servicios que necesita la empresa.</li> <li>• Alianzas estratégicas con empresas que brindan productos farmaceuticos.</li> <li>• Desarrollo del uso de tecnología</li> <li>• Ubicación estratégica de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaso poder de negociación con los clientes</li> <li>• Existen muchas empresas dentro del rubro de mercado</li> <li>• Muy poca barrera de entrada</li> <li>• Bajo nivel de respaldo a falta de un plan estratégico</li> <li>• Factores climatológicos que puedan retrasar nuestros tiempos de entrega.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad en la entrega</li> <li>• Contamos con los recursos para poder realizar el transporte, oficina mobiliaria</li> <li>• Contamos con 10 años de experiencia laboral</li> <li>• Acceso a información a clientes importantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de difusión.</li> <li>• Carencia de publicidad externa.</li> <li>• Furgoneta inadecuada para el servicio.</li> <li>• Falta de capacitaciones al personal encargado de la distribución de paquetes.</li> <li>• Falta de personal</li> <li>• Falta de herramientas adecuadas para realizar un mejor servicio</li> <li>• Falta de dispositivos para control de unidad</li> <li>• Falta de dispositivos para el control de personal</li> </ul>

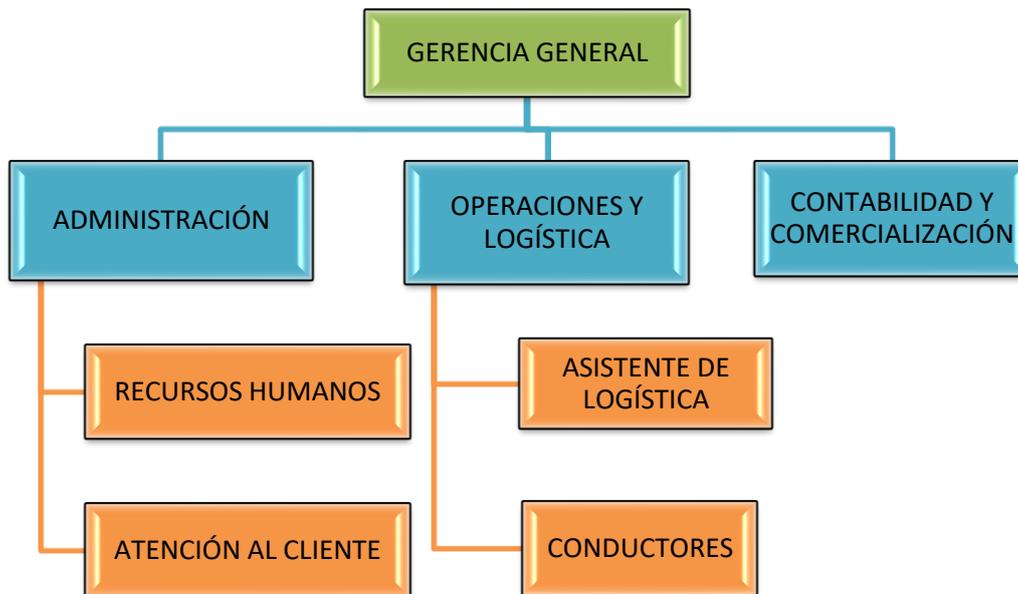
#### 5.4. PARTES INTERESADAS

**Tabla 2**

*Partes interesadas para un servicio óptimo*

	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una amplia cartera de clientes.</li> <li>• Cumplir con las necesidades de los clientes en precio, calidad y responsabilidad.</li> <li>• Garantizar crecimiento de calidad.</li> <li>• Ampliar mercados y realizar publicidad.</li> <li>• Fomentar comportamientos de innovación.</li> <li>• Disminuir el número de no conformidades</li> <li>• Cumplir con los programas de envío.</li> <li>• Buen clima laboral.</li> <li>• Mejora de procesos de distribución y transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar en el sector de distribución y transporte de productos farmacéuticos en la Región central del Perú.</li> <li>• Ser líder en calidad de servicio en el rubro.</li> <li>• Lograr una fidelización cliente - empresa.</li> <li>• Expandir su cartera de servicios.</li> <li>• Buena gestión.</li> <li>• Cumplir con las metas establecidas.</li> <li>• Aumentar utilidades.</li> <li>• Contratar personal Calificado.</li> <li>• Atención al cliente sobresaliente.</li> <li>• Clientes Satisfechos.</li> <li>• Solución inmediata de los problemas.</li> <li>• Mejora Continua en los procesos.</li> <li>• Cumplir con las buenas Prácticas establecidas.</li> </ul>
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer sus propias necesidades.</li> <li>• Adquirir un servicio de calidad con una determinada garantía.</li> <li>• El tipo de aprecio que el cliente le tenga al producto es muy importante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio debe cumplir con las condiciones adecuadas.</li> <li>• El producto debe ser percibido en buena calidad.</li> </ul>
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las necesidades del empleado para una mayor efectividad en su trabajo.</li> <li>• Buen clima laboral</li> <li>• Cumplir con las obligaciones económicas respectivas.</li> <li>• Contar con los materiales y herramientas que nos garanticen cumplir un buen trabajo y nuestro bienestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones y/o entrenamientos hasta lograr ser personal Calificado.</li> <li>• Cumplir con las buenas prácticas.</li> <li>• Contar con procedimientos de trabajo.</li> <li>• Establecer los vínculos de empresa-colaborador.</li> <li>• Cuidar y asegurar el vehículo.</li> </ul>

## 5.5. ORGANIGRAMA



#### **5.6. ALCANCE Y APLICABILIDAD DEL SGC**

El sistema de gestión tiene alcance y aplicabilidad en todos los procesos de la organización ver **Anexo 4**.

#### **5.7. POLITICA DE CALIDAD**

En la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L estamos comprometidos en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Bajo el staff de trabajo suministramos a nuestros clientes servicios de calidad en la logística de carga nacional, cumpliendo las buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos. Ver **Anexo 5**.

## 5.8. OBJETIVO DE CALIDAD

**Tabla 3**

*Objetivo de calidad de la empresa Red Negocios y Logística*

Objetivo de calidad	Indicadores		Frecuencia de medición	Meta	Responsables
	Enfoque	Fórmula			
<b>Consolidación del sistema de gestión de calidad</b>	Cumplimiento del programa de capacitaciones	(N° capacitaciones realizadas/capacitaciones programados) x 100	Mensual	>90.0%	Responsable de recursos humanos
	Cumplimiento de entrega	Entregas Rechazadas = (Pedidos rechazados / Órdenes de Compra colocadas) x 100	Mensual	>90.0%	Responsable de Logística
	Gestión de incidentes	$\Sigma$ (incidentes de transporte en el mes)	Mensual	<2 inc.	Gerente General
<b>Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros</b>	Despacho de ordenes de servicio.	(Cantidad de ordenes de servicio / Cantidad de ordenes de servicio) x 100	Mensual	>90.0%	Responsable de Logística

## 6. GESTIÓN DE RIESGO

**Tabla 4**

Matriz AMEF (Análisis de Modos y Efectos de Falla)

N.º	PROCESO	MODO DE FALLA	EFFECTO	GRAVEDAD	CAUSAS	FRECUENCIA	CONTROL ACTUAL	DETECCIÓN	RPN	ACCIONES RECOMENDADAS
DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	Orden de servicio	Información incorrecta	Condiciones inadecuadas de transporte y distribución	4	Generación incorrecta de ordenes de servicio	1	Revisar ordenes de servicio con el cliente	2	8	Platicas continuas a colaboradores
			Rechazo del producto				Seguir el procedimiento de atención al cliente			
	Recojo de producto	Información incorrecta	No recoger el producto indicado	4	Indicaciones erróneas en la orden de servicio	1	Revisar ordenes de servicio	2	8	Platicas continuas a colaboradores
	Embalaje	Embalaje incorrecto	Rechazo de Producto	3	-No seguir el procedimiento de embalaje.	2	Revisar y seguir el procedimiento de embalaje	2	12	Capacitación continua a conductores
	Transporte	Vehículo malogrado	Retraso en la entrega del pedido	3	Fallas mecánicas	2	-Revisar el vehículo antes de iniciar la actividad. -Seguir el plan de contingencia establecido.	2	12	Respetar el cronograma de mantenimiento del vehículo
Producto defectuoso			4	Cambio de temperatura	1	Respetar el plan de contingencia y el manejo de la cadena de frio	2	8		
Distribución	Información incorrecta	Retraso en la entrega del pedido	3	Información incorrecta en las ordenes de servicio.	1	Revisar ordenes de servicio	1	3	Platicas a los colaboradores.	

## 7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

### 7.1. Control de cambios

✓ **Objetivos:**

La empresa tiene que ejecutar seguimiento y control de todos aquellos cambios que originan la prestación del servicio, siempre protegiendo la continuidad en la conformidad con las condiciones pactados.

✓ **Alcance:**

Se aplica a todos los procesos operativos de la organización.

✓ **Referencias:**

NORMA ISO 9001:2015

✓ **Responsabilidad:**

El gerente general de la organización.

✓ **Procedimiento:**

La empresa, tiene que ejecutar y controlar los cambios que se desarrollen en la prestación del servicio de productos farmacéuticos, garantizando la continuidad en la conformidad con los requisitos pactados en el formato **(FT-DYT-001 y FT-DYT-002)**

La empresa, tiene que mantener cierta documentación en la que se detallen todos los datos de la revisión, las personas que aprueben el cambio y cualquier acción que se realice.

El nuevo parámetro de la norma ISO 9001:2015, busca las modificaciones que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad y estas se realicen de una forma estructurada, precisando una sistemática, fijar recursos y decretar algunas responsabilidades.

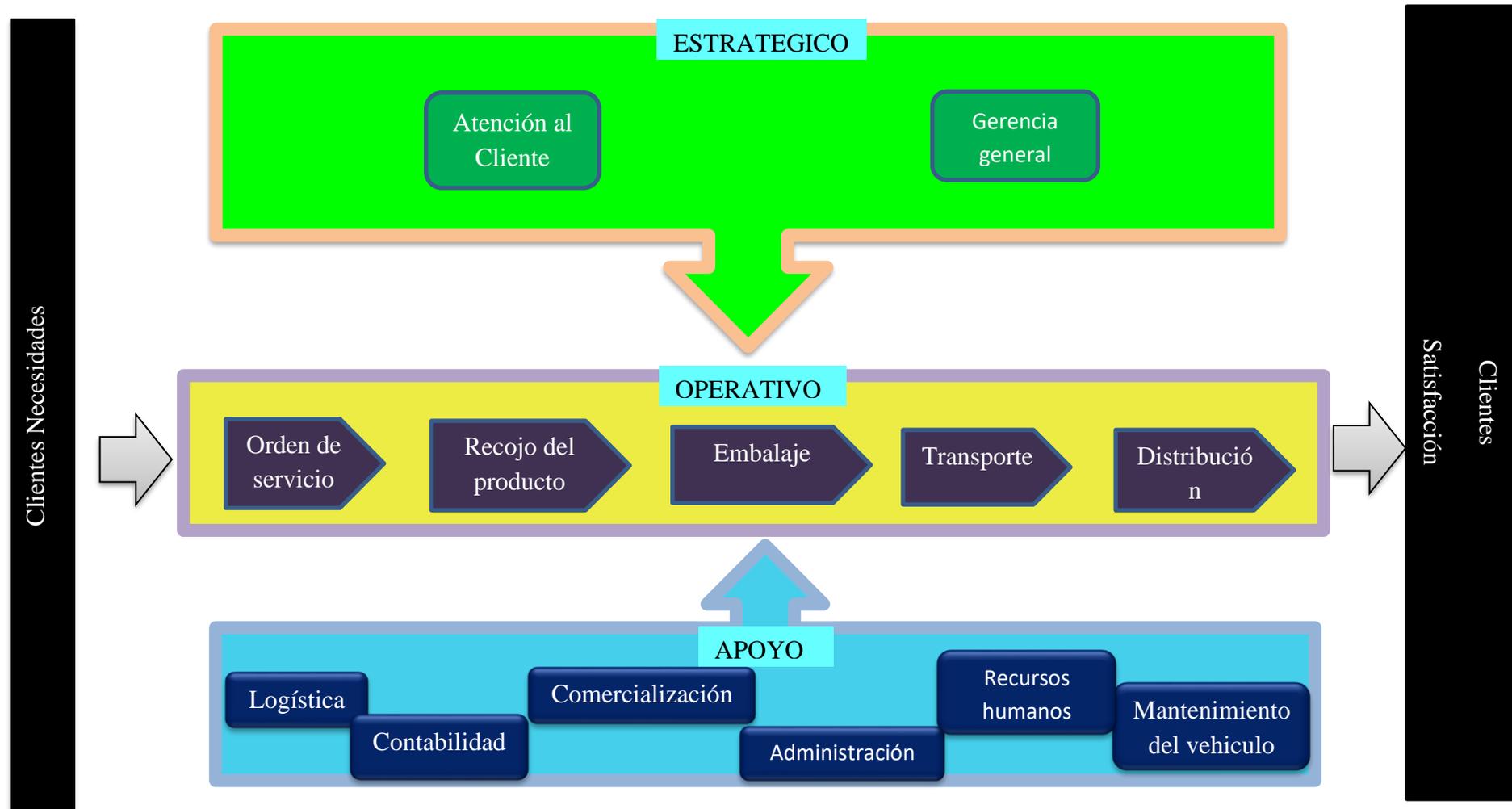
## Formato 1. Registro de cambios

	<b>DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		<b>Código</b>	<b>FT-DYT-001</b>
			<b>Versión</b>	<b>01</b>
<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>				
<b>DEPARTAMENTO/ÁREA:</b>		<b>SOLICITUD N° :</b>		
<b>SOLICITANTE:</b>		<b>FECHA:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
<b>Tipo de Cambio</b>				
Infraestructura				
Equipo				
Sistemas de Apoyo crítico				
Plano				
Servicio				
Otro:				
<b>Descripción del Cambio (Indique condición actual vs cambio solicitado):</b>				
<b>SISTEMA ACTUAL</b>				
<b>CAMBIO EN EL SISTEMA</b>				
Solicitado por:			Fecha:	
<b>Justificación:</b>				
Justificado por:			Fecha:	
<b>Plan para la implementación:</b>				
Elaborado por:	Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		Fecha:	
<b>Acciones adicionales</b>				
Solicitado por:			Fecha	
<b>APROBACIÓN:</b>	Gerente general		Responsable de área	
<b>Observaciones:</b>				

## Formato 2. Lista de control de cambios

	<b>RED NEGOCIOS Y LOGÍSTICA E.I.R.L.</b>		<b>Código: FT-DYT-002</b>		
	<b>CONTROL DE CAMBIO</b>		<b>Versión: 01</b>		
			<b>Fecha:</b>		
<b>LISTA DE CONTROL DE CAMBIO</b>					
<b>INFORMACION DEL DOCUMENTO</b>					
<b>PROCESO DEL CONTRO DE CAMBIO</b>					
<b>APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</b>			<b>FIRMA DE ACEPTACION</b>		
<b>Nro. De cambio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tipo</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>	<b>Nro. de petición</b>

## 8. MAPA DE PROCESOS



### 1.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Tabla 5

Caracterización global

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		ATENCIÓN AL CLIENTE					
<b>OBJETIVO:</b> Brindar información y resolver dudas de clientes							
<b>ALCANCE:</b> Fidelización de clientes al servicio							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Encargado de atención al cliente							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Necesidad del cliente	Recibir la orden de servicio	Brindar servicio de calidad a los clientes.	Percepción del servicio	Encargado de atención al cliente Gerente general	-Manual calidad	-Orden de servicio -Cantidad de quejas, reclamos recibidos -Cantidad de devolución de producto	
Prevención de futuros accidentes	-Tramitar pedidos, reclamos, solicitudes -Generación de estadísticas sobre la gestión de la empresa.	Reducir los reclamos, quejas de los clientes.					
RECURSOS				MEDICIÓN DE PROCESOS			
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES	Internet, líneas telefónicas			INDICADORES	FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.			-Índice de satisfacción al cliente. -Tasa de retención de clientes.	Encuestas (clientes al final del periodo-clientes nuevos adquiridos durante el período) /clientes al comienzo del periodo x100		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBO</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 6.

Caracterización del proceso de atención al cliente

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		ATENCIÓN AL CLIENTE					
<b>OBJETIVO:</b> Brindar información y resolver dudas de clientes							
<b>ALCANCE:</b> Fidelización de clientes al servicio							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Encargado de atención al cliente							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Analizar necesidades de clientes.	Recibir los servicios que requieren los clientes.	Brindar servicio de calidad a los clientes.	Información de las necesidades y preferencias del servicio en los clientes	Encargado de atención al cliente	-Procedimientos de productos rechazados -Procedimiento de devoluciones.	-Orden de servicios recibidos -Cantidad de servicios recibidos -Cantidad de quejas, reclamos recibidos -Cantidad de devolución de producto	
Prevención de futuros accidentes	-Tramitar pedidos, reclamos, solicitudes -Generación de estadísticas sobre la gestión de la empresa.	Reducir los reclamos, quejas de los clientes.					
RECURSOS				MEDICION DE PROCESOS			
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES	Internet, líneas telefónicas			INDICADORES	FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.			-Índice de satisfacción al cliente. -Tasa de retención de clientes.	Encuestas (clientes al final del periodo-clientes nuevos adquiridos durante el período) /clientes al comienzo del periodo x100		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra PROBO:</b>			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 7

Caracterización del proceso de gerencia general

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		GERENCIA GENERAL					
<b>OBJETIVO:</b> Organización de la estructura actual y futura de la empresa							
<b>ALCANCE:</b> Gestionar metas internas y velar con el cumplimiento de metas presupuestales							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
- Informes de actividades - Solicitudes de pagos - Objetivos, metas y planes. - Informes de gestión	- Organización de recursos de la empresa. - Planeación de actividades. - Fijación de metas y objetivos. - Análisis financieros. - Análisis administrativos. - Cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.	Vigilar por la eficiencia empresarial, administración, gestión de las políticas, objetivos y encaminar las operaciones de la empresa contando con la participación de las áreas de la empresa.	- Contratos de servicio - Recursos para la realización de actividades - Estrategias para el ingreso a otros mercados	Gerencia general	Procedimiento de documentación	- Informes de revisión - Auditorías internas y externas	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	Eficiencia  Eficacia		$\frac{\text{resultado alcanzado} \times 100}{\text{resultado previsto}}$ $\frac{((\text{resultado alcanzado}/\text{costo real}) \times \text{tiempo invertido})}{((\text{resultad previsto}/\text{costo previsto}) \times \text{tiempo previsto})}$		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 8

Caracterización del proceso de orden de servicio

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO OPERATIVO				Versión: 01	
		ORDEN DE SERVICIO					
<b>OBJETIVO:</b> Organización de servicios solicitados							
<b>ALCANCE:</b> Aplicación de seguimiento de órdenes de servicio en la empresa							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Administrador(a)							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
-Necesidades de clientes -Ordenes de servicio de clientes	-Revisión del trabajo a realizar para un cliente en específico -Emisión de órdenes de servicio -Brindar información obtenida a gerencia general -Recopilar información de datos de los clientes	Autorización de inicio del servicio a brindar, con la obtención de datos importantes de los clientes	-Guía de despacho y conformidad de clientes -Continuidad de distribución y transporte	Administrador(a)	Manifiestos	-Registro de clientes -Registros de órdenes de servicio	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	% de órdenes de servicio % de órdenes programadas		órdenes de servicio entregadas/órdenes de servicio pedidas órdenes de servicio programadas/total de órdenes de servicio		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 9

Caracterización del proceso de recojo de productos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO					Versión: 01
		RECOJO DE PRODUCTOS					
<b>OBJETIVO:</b>							
<b>ALCANCE:</b>							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Recepción de información detallada de productos a retirar	-Comprobar si el producto es el correcto -Comprobar cantidad de cajas -Comprobar peso, datos de remitente y destinatario -Firma de verificación de recojo de producto	Realización de esfuerzo logísticos para el recojo de productos y entrega al cliente final, brindando calidad de servicio	Productos retirados	Jefe de operaciones	Procedimiento de distribución y transporte	-Registro de cantidad de productos retirados -Reporte de daños en productos retirados -Reporte de cantidad restante de productos que se van a retirar	
RECURSOS				MEDICION DE PROCESOS			
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas		INDICADORES		FÓRMULAS	
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción, furgón.		-N° de productos retirados -N° de productos a retirar programados		-Productos retirados/total de productos -Productos programados/ total de productos	
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 10

Caracterización del proceso de embalaje

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO					Versión: 01
		EMBALAJE					
<b>OBJETIVO:</b> Preservar la calidad y el buen estado de productos							
<b>ALCANCE:</b> Aplica al embalaje y correcta manipulación de productos							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Material para el embalaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información sobre las características del producto y el embalaje a utilizar.</li> <li>-Preparación de productos que necesitan de embalaje.</li> <li>-Conteo de productos con embalaje.</li> <li>-Preparación de productos acondicionados para su distribución y transporte.</li> </ul>	Acondicionamiento de productos preservando la calidad y el buen estado de estos.	Productos con embalaje correcto	Jefe de operaciones	-Procedimiento de condiciones de embalaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Control del proceso de embalaje de productos</li> <li>-Fichas de supervisión del proceso de embalaje</li> </ul>	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES	Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS			
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Equipo telefónico, GPS, cámaras de vigilancia, accesorios complementarios para embalaje, área de embalaje.	Número de productos con embalaje correcto.		Productos con embalaje correcto/ productos totales con embale			
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 11

Caracterización del proceso de transporte

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO					Versión:01
		TRANSPORTE					
<b>OBJETIVO:</b> Sistema de transporte seguro y eficiente							
<b>ALCANCE:</b> Gestionar de manera eficiente el sistema de transporte							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Registro de productos farmacéuticos a transportar	-Llevar registros de la cantidad de productos farmacéuticos a transportar -Asignar fecha y hora de transporte -Planeación de rutas de transporte. -Organización de los productos farmacéuticos a transportar	Brindar traslados seguros y de calidad, dando respuestas a las necesidades de nuestros clientes	Transporte de productos farmacéuticos	Jefe de operaciones	-Procedimientos de auto inspección -Condiciones del vehículo de la empresa -Procedimiento de distribución y transporte	-Cantidad de productos farmacéuticos a transportar -Control de rutas de monitoreo de actividades que se realizan durante el traslado de productos farmacéuticos	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción, furgón.	Número de productos programados.		(Cantidad de productos transportados / cantidad de productos programados a transportar) x100%		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 12

Caracterización del proceso de distribución

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO					Versión: 01
		DISTRIBUCIÓN					
<b>OBJETIVO:</b> Colocar los productos a disposición de los clientes.							
<b>ALCANCE:</b> Brindar lo servicios de distribución y transporte en más lugares de la ciudad.							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Ordenes de productos a distribuir	-Verificación de productos. -Distribución de productos según la planeación de rutas. -Entrega de productos a su destino. -Comprobación de la entrega de productos mediante firmas, fotos o cualquier otro documento.	Brindar traslados seguros y de calidad, dando respuestas a las necesidades de nuestros clientes	Productos entregados al destinatario correspondiente	Jefe de operaciones	Procedimientos de auto inspección.	-Registro de tiempos de distribución. -Registro de productos distribuidos. -Registros de comprobación de entrega de productos. -Registro de observaciones de productos entregados.	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Furgón, área de carga y descarga	Número de productos entregados.		(Cantidad de productos entregados / cantidad de productos programados para entregar) x100%		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 13

Caracterización del proceso de logística

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		LOGÍSTICA					
<b>OBJETIVO:</b> Gestionar y planificar las operaciones relacionadas con la cadena de suministro							
<b>ALCANCE:</b> Planificar y gestionar actividades para ofrecer garantía y calidad en el servicio							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> jefe de Logística							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
-Informe sobre la existencia de productos -Permiso al personal del acceso y manejo de productos -Controles de movimientos administrativos, económicos, entre otros	-Generación de órdenes de servicio. -Recepción de productos a distribuir y transportar -Procesamiento de orden de servicio -Entrega de productos	Brindar servicios de calidad, en el momento preciso y con las condiciones deseadas por los clientes	Despachos de órdenes de servicio	Jefe de logística	-Condiciones de la infraestructura de la empresa. -Condiciones de equipamiento del vehículo.	-Documentación sobre existencias en la empresa -Registros de seguimiento de procesos de distribución y transporte, administrativo, etc. -Documentación de operaciones -Documentación contable de servicios brindados	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	Entregas recibidas  Nivel de cumplimiento de entregas		Pedidos rechazados/total de pedidos  Número de despachos cumplidos/total de pedidos despachados		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 14

Caracterización del proceso de contabilidad

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		CONTABILIDAD					
<b>OBJETIVO:</b> Conocer el estado financiero de la empresa							
<b>ALCANCE:</b> Utilización de recursos e información financiera							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Contador general							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
-Facturas -Comprobantes -Boletas -Depósitos -Ingresos -Egresos -Notas de crédito	-Revisar control de gastos -Analizar ganancias de la empresa -Realizar documentación financiera. -Realizar informes sobre el estado financiero de la empresa	Realizar control en las operaciones del ente financiero	-Análisis de situación financiera -Balance general -Análisis de presupuesto	Contador(a) general	Documento contable	-Presupuestos -Balance general -Situación financiera actual.	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
<b>TECNOLÓGICOS/VIRTUALES</b>		Internet, líneas telefónicas	<b>INDICADORES</b>		<b>FÓRMULAS</b>		
<b>INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	Periodos de recuperación		Días/rotación de cuentas por cobrar		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 15

Caracterización del proceso de comercialización

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATEGICO					Versión: 01
		COMERCIALIZACION					
<b>OBJETIVO:</b> Comercializar los servicios de la empresa							
<b>ALCANCE:</b> Satisfacer las necesidades de los clientes							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Encargado de comercialización, asistente de marketing							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Comercialización de servicios	-Promover a la empresa -Recopilar la información de los clientes -Detallar los valores del servicio que se ofrece	Dar a conocer los servicios que comercializa la empresa.	Clientes potenciales	-Encargado de comercialización. -Asistente de marketing.	Procedimiento de devoluciones y rechazos	Registro de devoluciones y rechazos	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	-Servicios por clientes -Rentabilidad por la red de servicios		-Servicios/clientes -Servicios totales brindados/número total de comerciales en la red		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 16

Caracterización del proceso de administración

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATEGICO					Versión: 01
		ADMINISTRACION					
<b>OBJETIVO:</b> Cumplir con los objetivos y metas empresariales							
<b>ALCANCE:</b> Direccionado al buen manejo de las áreas de la empresa							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Administrador(a)							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Recursos humanos	-Controlar actividades del personal. -Formular objetivos. -Asignación de recursos. -Coordinación de actividades.	Organizar los recursos materiales, humanos y financieros de la empresa	Análisis de recursos humanos	Administrador(a)	Documento administrativo	-Cumplimiento de actividades -Registros administrativos históricos -Encuestas de satisfacción de clientes -Registros económicos.	
Recursos financieros			Análisis de recursos financieros				
Recursos técnicos			Análisis de recursos técnicos				
Recursos materiales			Análisis de recursos materiales				
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		Internet, líneas telefónicas	INDICADORES		FÓRMULAS		
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, espacio de recepción.	Coste financiero		Gastos financieros/servicios x 100		
			Rentabilidad		Beneficio total/capital		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 17

Caracterización del proceso de recursos humanos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		RECURSOS HUMANOS					
<b>OBJETIVO:</b> Gestionar el capital humano de la empresa							
<b>ALCANCE:</b> Apoyar y conservar el talento humano de la empresa							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> jefe de recursos humanos							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
-Solicitar personal de personal y desarrollo -Necesidades de capacitación y desarrollo -Necesidades de la empresa	-Reclutamiento de personal -Selección de personal -Asignación de personal -Formación y capacitación de personal -Buen clima y relación laboral	Contribuir y proporcionar bienestar social y el desarrollo de los trabajadores	-Contrato de personal -Registro de personal -Resultados de clima y cultura laborales	Jefe de recursos humanos	-Documento del número de personal que existe en la empresa -Documento organizacional -Documento de las funciones del personal	-Valoración de capacitaciones -Encuestas de satisfacción -Eficacia de capacitaciones	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
<b>TECNOLÓGICOS/VIRTUALES</b>		Internet, líneas telefónicas	<b>INDICADORES</b>		<b>FÓRMULAS</b>		
<b>INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>		Computadora, oficina, impresora, equipo telefónico, oficinas.	Horas de entrenamiento/desarrollo		Suma del total de horas de formación ÷ número total de empleados		
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

Tabla 18

Caracterización del proceso de mantenimiento

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO					Versión: 01
		MANTENIMIENTO					
<b>OBJETIVO:</b> Evitar fallas en el furgón							
<b>ALCANCE:</b> Establecer lineamientos para el control del programa de mantenimiento							
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Jefe de operaciones							
ENTRADA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	SALIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	
Programa mensual de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo	-Revisión general del vehículo -Registro de mantenimiento de vehículo -Pasar registro al personal encargado de mantenimiento	Proporcionar un buen mantenimiento preventivo y correctivo, conservando el vehículo de la empresa Red Negocios y logística E.I.R. L	-Reporte de mantenimiento preventivo -Reporte de mantenimiento correctivo	Jefe de operaciones	Documentación de mantenimiento preventivo y correctivo	-Mantenimiento correctivo -Mantenimiento preventivo -Personal capacitado	
RECURSOS			MEDICION DE PROCESOS				
TECNOLÓGICOS/VIRTUALES		líneas telefónicas		INDICADORES		FÓRMULAS	
INFRAESTRUCTURA FÍSICA		Furgón		-% de fallas -% de tiempo promedio entre mantenimiento		Número de fallas/número de examinados x 100 Tiempo total de mantenimiento/número de reparaciones	
APROBACIÓN							
<b>ELABORÓ:</b> Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra		<b>REVISÓ:</b> Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra		<b>APROBACIÓN:</b> A Gerente: Sr. Ernesto Soria Parra			
<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA:</b>			

## 9. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 1.1. Requisitos de la documentación

#### 1.1.1. Manual de calidad

El manual debe contemplar la siguiente documentación:

- ✓ Política de calidad
- ✓ Alcance y aplicabilidad
- ✓ Procedimientos documentados

El presente manual está al alcance del el personal de la empresa, para ello deben solicitarlo en Gerencia General.

#### 1.1.2. Control de documentos

La empresa, mediante el procedimiento (**DE-DYT-021**) controla sus documentos, donde se describe los controles adecuados para la elaboración, revisión, aprobación, actualización y distribución de los documentos relativos.

El gerente general es el responsable de conservar la documentación original y mantiene la relación de documentos internos.

#### 1.1.3. Control de registro

La empresa controla todos los registros que evidencian el cumplimiento que está establecido en la relación maestra de registros, así como los procedimientos.

## 10. RESPONSABILIDADES DE GERENCIA

- **Compromiso:** El gerente general respalda su compromiso con el desarrollo y diseño del SGC, mediante la política de calidad.
- **Revisión:** El gerente general revisa cada semestre el SGC juntamente con el responsable de Operaciones y Logística.
- **Resultados:** El responsable de dar seguimiento a los acuerdos y acciones tomadas es el gerente general.

## 11. DE LOS REQUISITOS DEL MANUAL DE CALIDAD

### 11.1. Aseguramiento de la calidad

El gerente general debe ejecutar en su totalidad las medidas adecuadas para lograr que los productos farmacéuticos sean enviados adecuadamente.

### 11.2. Personal

La empresa establece y entrega los recursos adecuados para cumplir con el Manual de Buenas prácticas de distribución y transporte.

Para ello es importante que el personal este calificado para desarrollar todas las actividades, así mismo debe de conocer cuáles son sus funciones.

### 11.3. Instalación y equipos

Las instalaciones y equipos deben estar en buenas condiciones, para asegurar el desenvolvimiento del personal. Así mismo el vehículo debe tener las condiciones establecidas por la normativa.

#### **11.4. Embalaje y despacho**

Es importante revisar las condiciones de embalaje de los productos, para que no se tenga inconvenientes en su despacho.

#### **11.5. Distribución y transporte**

El conductor tiene la responsabilidad de cuidar los productos ante los incidentes que se presente, también debe asegurar las condiciones de temperatura durante su transporte.

La empresa es responsable de que el vehículo este equipado adecuadamente, así mismo debe mantener la comunicación continua con el cliente.

#### **11.6. Documentación y trazabilidad**

Es fundamental cumplir con los procedimientos establecidos para asegurar que los productos sean recibidos, distribuidos y entregados en óptimas condiciones.

#### **11.7. Quejas y reclamos**

Se debe de seguir el procedimiento para atender dicha situación.

#### **11.8. Devoluciones**

Es fundamental que la empresa documente todas aquellas devoluciones para ello debe de seguir el procedimiento.

### **12. MEJORA**

La empresa constantemente debe estar en la búsqueda total de brindar un servicio de calidad, empleando su política y cumpliendo sus objetivos. Involucrando a sus trabajadores en la mejora organizacional.

### **13. ACCIONES PREVENTIVAS**

La empresa debe de implementar, establecer y mantener según lo necesite procedimientos que ayuden a erradicar los incidentes, mediante acciones correctivas y preventivas con el objetivo de que no aparezcan en el proceso.

## Anexo 4. Política de calidad

	<b>RED NEGOCIOS Y LOGÍSTICA E.I.R.L.</b>	<b>Código: POL-DYT-002</b>
	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 01</b>
<b>Fecha: 12-08-2021</b>		
<b>POLITICA DE CALIDAD</b>		
<p>En la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L. estamos comprometidos en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Bajo el staff de trabajo suministramos a nuestros clientes servicios de calidad en la logística de carga nacional, cumpliendo las buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos.</p>		
<b>VALORES</b>		
<p><b>Respeto:</b> Valoración y consideración especial con nuestros clientes.</p>		
<p><b>Integridad:</b> Compromiso veraz y firme de practicar una relación confiable y sincera.</p>		
<p><b>Responsabilidad:</b> Trabajar con eficacia los asuntos encargados, guardando la efectividad del personal y del equipo en el cumplimiento de los resultados.</p>		
<p><b>Seguridad en las operaciones:</b> Preservar la seguridad de los productos farmacéuticos.</p>		
<p><b>Cumplimiento:</b> Entregas a tiempo, superando las expectativas.</p>		
<b>MISIÓN</b>		
<p>“Dar soluciones eficientes en distribución con personal operativo y administrativo calificado con servicio de calidad haciendo uso de todas las herramientas necesarias; y de este modo responder satisfactoriamente a las expectativas de nuestros clientes”. (20)</p>		
<b>VISION</b>		
<p>“Ser la empresa líder en la región en soluciones de distribución y representación, equipada con todos los recursos que nos permitan adecuarnos con rapidez a los constantes cambios para lograr el crecimiento individual y en equipo de las partes”. (20)</p>		
<p>.....</p> <p>José Ernesto, Soria Parra Gerente General</p>		

**Anexo 5. Procedimientos de autoinspección**

		<b>DOCUMENTO ESTÁNDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE AUTOINSPECCIÓN</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: DE-DYT-003	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS: 7	

# PROCEDIMIENTO DE AUTOINSPECCIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia (21)		

## 1. OBJETIVO

- Evaluar y verificar de manera periódica el cumplimiento del “sistema de gestión de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos acorde a la R/M 833- 2015/MINSA”. Para luego proponer medidas correctivas.

## 2. ALCANCE

- Aplica a todo el personal de la empresa que está encargada de las operaciones y brindar un servicio satisfactorio incluido el vehículo.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Gerente general.** Verificar y hacer cumplir el sistema de gestión

## 4. DEFINICIONES

- **Gestión:** Es la acción que se realiza para resolver distintos inconvenientes.
- **Autoinspección:** Es valorar, examinar y acreditar la aplicación de las medidas establecidas y la evaluación de la inspección del cumplimiento de las buenas prácticas de distribución y transporte.

## 5. FRECUENCIA

- Semestral

## 6. PROCEDIMIENTO

### A. Consideraciones

- El gerente encargado de las autoinspecciones debe poseer conocimientos del sistema y evaluar los siguientes puntos mínimos:
  - a) Personal
  - b) Equipos e instalaciones
  - c) Embalaje y despacho
  - d) Distribución y transporte
  - e) Documentación y trazabilidad
  - f) Quejas y reclamos
  - g) Devoluciones
- Finalizado la autoinspección debe presentarse un informe que debe incluir:
  - a) Resultados
  - b) Evaluación y conclusiones
  - c) Propuestas de medidas correctivas.

### B. Descripción

- En la fecha establecida, el gerente se reunirá con el encargado de Operaciones y Logística para realizar la autoinspección.
- Se efectuará la autoinspección al personal involucrado para verificar el cumplimiento del sistema de gestión y se registrará en el formato **(FT-DYT-003)**.

- Se efectuará autoinspección al proceso de distribución y transporte, el cual se registrará en el formato **(FT-DYT-004)**.
- Se evaluará el registro para identificar las deficiencias y optar las medidas necesarias.
- El gerente general tiene la capacidad de realizar la inspección inopinadamente y seguir el mismo procedimiento.

### C. Medidas Correctivas

- De encontrarse algunas observaciones, debe citarse al personal responsable para subsanarlo en el plazo establecido por el gerente.
- De no subsanarse la observación el plazo establecido se le enviare un memorándum para que pueda justificar y fijar nueva fecha.

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. FORMATOS Y REGISTROS

Formato 1. Registro de autoinspección al personal

		REGISTRO DE AUTOINSPECCION DEL PERSONAL		Código	FT-DYT-003
				Versión	01
Colaborador					
Cargo					
Fecha					
N°	Descripción	Si	No	Observaciones	
<b>CAPACITACIÓN</b>					
1	¿El personal aplica los conceptos respecto a los cuales se les capacitó?				
2	¿El personal nuevo se desempeña tal y como ha sido entrenado?				
<b>HIGIENE PERSONAL Y SEGURIDAD</b>					
3	¿Se realiza exámenes médicos personal?				
4	¿Cuenta con implementos de aseo necesario?				
5	¿Respetas las normas prohibidas?				
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>					
6	¿Tiene conocimiento del procedimiento de Distribución y Transporte?				
7	¿Verifica número de cajas y unidades a transportar?				
8	¿Corroboras físicamente el contenido contra la documentación?				
9	¿Registra y verifica la temperatura?				
<b>EMBALAJE Y DESPACHO</b>					
10	¿Se siguen las indicaciones para las condiciones de embalaje de los productos?				
11	¿Verifica que el producto aprobado sea el despachado?				
12	¿Verifica que, en las facturas, boletas y/o guías de remisión se indiquen los números de lotes o series?				
<b>OBSERVACIÓN E INDICACIÓN:</b>					
<hr/> <b>Gerente general</b>					

Formato 2. Registro de autoinspección al proceso de distribución y transporte

	<b>REGISTRO DE AUTOINSPECCION AL PROCESO DE DISTRIBUCION Y TRANSPORTE</b>		Código	FT-DYT-004		
			Versión	01		
Empresa						
Vehículo	Propio ( )		Alquilado ( )			
Fecha						
Tipo de autoinspección	Programada ( )	Inopinada ( )	Auditoría ( )			
<b>PERSONAL</b>						
Asunto					Si	No
¿Cuentan con número necesario de personal en todas las fases de la distribución y transporte?						
¿Se dispone de un organigrama actualizado?						
¿Se tiene una relación actualizada de todo el personal que realiza la distribución y transporte?						
¿Están escritas las funciones específicas de todo el personal?						
Las funciones y responsabilidades específicas del personal están definidas y son comprendidas.						
¿El personal recibe capacitación inicial y periódica, incluyendo instrucciones de seguridad e higiene, de acuerdo con sus necesidades y se registra?						
¿Se evalúa periódicamente la capacitación al personal y se registra?						
¿Existen rótulos prohibiendo comer, beber, fumar en las áreas de trabajo donde se manipule productos farmacéuticos?						
El personal, ¿cuenta con uniforme adecuado e implementos de seguridad acorde al tipo de trabajo a ejecutar?						
El personal que trata con productos farmacéuticos especiales (material altamente activo, material radioactivo, narcóticos, biológicos, inflamables, sensibilizantes entre otros), cuenta con: Uniformes adecuados, ¿implementos de seguridad y sustancias inactivas, cuando corresponda?						
¿Se realiza exámenes médicos periódicos a todo el personal?						
Cuentan con procedimientos adecuados que aseguren la salud y la higiene del personal.						
<b>INSTALACION Y EQUIPOS</b>						
Asunto					Si	No
¿Disponen de infraestructura y equipamiento necesarios que garanticen el desarrollo de las actividades de transporte de los productos farmacéuticos?						
¿Las áreas destinadas a los procesos de recepción, almacenamiento y despacho son apropiadas a las operaciones que realizan?						
¿El patio de maniobras o área de carga y/o descarga destinada al uso de los vehículos de transporte está limpio y libre de plagas y es verificable?						
¿Cuenta con condiciones de almacenamiento requeridas para los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que requieran cadena de frío?						
¿Cuenta con un procedimiento de operatividad que indique el perfil de temperatura con el depósito vacío y lleno?						
En el vehículo de transporte, ¿los equipos de control de temperatura están calibrados?, ¿Se califica el desempeño real del proceso de transporte?						
¿Se evita la confusión, alteración, adulteración y contaminación durante el transporte de los productos farmacéuticos?						

<b>EMBALAJE Y DESPACHO</b>		
Asunto	Si	No
¿Los productos se encuentran correctamente embalados, identificados y de acuerdo a la naturaleza del producto farmacéutico?		
¿Se evalúan los factores de desempeño del embalaje?		
¿El embalaje protege contra los riesgos ambientales y físicos, tiempo de transporte y medios de transporte?		
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		
Asunto	Si	No
¿Para la distribución de productos farmacéuticos, se emplean vehículos cuyas instalaciones no alteran la calidad de los mismos y ofrecen protección adecuada de las influencias externas, incluida la contaminación, teniendo en cuenta la naturaleza requerimiento de éstos?		
Cuenta con procedimientos o instructivos que incluyan: a. Identificación del embalaje b. Para que el producto no sea contaminado o contamine a otro. c. Las precauciones contra derrames, roturas, confusión y robo. d. ¿Se mantiene las condiciones ambientales indicadas por el fabricante?		
Se cumple con los plazos de entrega establecidos.		
Planifican las rutas de envío del transporte		
¿Los registros de monitoreo de las condiciones ambientales están disponibles?		
Los productos farmacéuticos, que contienen sustancias peligrosas (material altamente activo, material radioactivo, citotóxicos, biológicos, inflamables, sensibilizantes, sólidos y gases a presión), ¿son almacenados en lugares seguros y se transportan en contenedores adecuadamente diseñados y en vehículos asegurados?		
Cuentan con procedimiento para el manejo de productos rechazados, vencidos, devueltos, de retiro del mercado y de los que se sospecha de procedencia del comercio ilegal.		
Estos productos, al ser transportados, están debidamente embalados, identificados, etiquetados y cuentan con la documentación correspondiente.		
Cuentan con procedimiento para el manejo de productos farmacéuticos, que presenten desviaciones de las condiciones establecidas por el fabricante.		
¿El personal que realiza el servicio de transporte cuenta con instructivos y equipos adecuados para resolver las situaciones imprevistas? ¿Están entrenados para tal fin?		
¿El transportista se encuentra debidamente identificado y autorizado para el transporte de carga?		
Los productos farmacéuticos, sensibles a la temperatura son transportados, manteniendo la cadena de frío.		
¿Se cuenta con un programa de mantenimiento regular para el vehículo de transportes? ¿Se llevan registros de los mismos?		
¿Los vehículos cuentan con la aprobación de la autoridad de transporte correspondiente?		
¿Se mantienen limpios los vehículos de transporte?		
Cuentan con registros de limpieza.		
¿Los vehículos y las agencias de transportes cuentan con seguridad adicional, para evitar el robo y la apropiación indebida de los productos durante el transporte?		
¿La bodega del vehículo dispone de un espacio separado y acondicionado para que los productos se transporten protegidos de calor, frío, luz, humedad u otros factores negativos, así como del ataque por microorganismos y plagas?		

¿Se cuenta con procedimientos adecuados ante cualquier riesgo de contaminación cruzada?		
¿El acceso a la bodega del vehículo es restringido?		
¿El vehículo de transporte cuenta con llaves o con medidas de seguridad equivalente?		
¿El establecimiento cuenta con zona de descarga?		
¿Se transfiere los productos al área correspondiente dentro del almacén teniendo en cuenta lo establecido en el numeral?		
<b>DOCUMENTACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>		
Asunto	Si	No
¿Se han establecido procedimientos escritos o electrónicos para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos relativos al proceso de distribución y transporte?		
¿Cuenta con un listado, escrito o electrónico, que indique las condiciones de almacenamiento y embalaje para su adecuada conservación durante el transporte de los productos farmacéuticos? y ¿Todos los registros están disponibles y son fácilmente trazables?		
¿Se cuenta con copias de seguridad, cuando los registros se elaboran en formato electrónico para evitar la pérdida accidental de datos?		
¿El sistema de distribución, ¿permite identificar a todas las personas o entidades involucradas en la cadena de suministro?		
¿Cuenta con documentos para acreditar la procedencia de los productos farmacéuticos? Facturas Boletas Guías de remisión Ticket Ordenes de despacho Ordenes de distribución		
Estos documentos cuentan con la siguiente información: - Fecha - Nombre del producto, forma farmacéutica y presentación - Número de Lote o número de serie, según corresponda - Cantidad recibida o suministrada - Nombre y dirección del proveedor y destinatario.		
¿Se entrega al transportista una guía o documentación donde se informa las condiciones en las que deben mantenerse los productos farmacéuticos durante el transporte?		
¿Se registran las autoinspecciones?		
<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
Asunto	Si	No
¿Se cuenta con procedimientos escritos o electrónicos, para la atención de quejas y reclamos?		
¿El transportista informa al establecimiento farmacéutico las incidencias generadas durante la distribución y el transporte?		
¿Se documentan las incidencias detectadas sobre los reclamos del destinatario?		
<b>DEVOLUCIONES</b>		
Asunto	Si	No
¿Se cuenta con procedimiento para el traslado de productos farmacéuticos devueltos?		
¿Los productos farmacéuticos devueltos, cuentan con la documentación correspondiente?		
¿Los productos devueltos son identificados y separados de los demás productos farmacéuticos durante el transporte?		

**OBSERVACIÓN E INDICACIÓN**

---

Gerente general

**Anexo 6. Manual de función y organización MOF**

	<b>DOCUMENTO DE GESTIÓN</b>	
<b>TÍTULO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>	CÓDIGO: MOF-DYT-004	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: XX/XX/2021	FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>	PAGINAS:	

# MANUAL DE FUNCIÓN Y ORGANIZACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## **INTRODUCCIÓN**

El manual de organización y funciones de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L, tiene como finalidad tener presente una herramienta técnica organizativa que permita normar el funcionamiento de las actividades que se realizan diariamente dentro de todas las áreas de la empresa, con el propósito de que el personal de la empresa los procedimientos y actividades que son desarrollados en cada área, así también para que al ingreso de personal nuevo pueden tener un documento que servirá como inducción e informarse de las funciones de su competencia.

Los servicios que brinda la empresa facilitan a los clientes servicios eficientes y de calidad en las áreas de logística, distribución y transporte, administración y atención al cliente, para lo cual es necesario contar con un documento conforme con el funcionamiento actual de la empresa.

En este documento existen distintos apartados que pertenece a cada servicio brindado en las áreas de la empresa, los apartados contienen información como: Introducción del manual, objetivo del manual organigrama, objetivos de las áreas definiendo su campo de acción, las funciones de los entes de la empresa, los tipos de control que se desarrollen en cada área, información del tipo de función de cada área, las relaciones que se tiene con áreas internas de la empresa, responsabilidades de tareas asignadas y normas que sirven para tomar decisiones en cada área.

Este documento está elaborado con información actual de la empresa.

El manual de organización y funciones debe ser apreciado como un instrumento dinámico, expuesto a modificaciones que puedan surgir de los requerimientos de la empresa.

## **MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO**

La empresa como cualquier otra necesita de un marco jurídico para el buen funcionamiento de sus recursos, es así como la empresa, viene realizando sus funciones teniendo como base documentos, leyes y normativas que es de vital importancia para normar el desarrollo de accionar de la empresa.

Es muy importante que dentro de cada área de trabajo que se encuentra dentro de la empresa, se especifica el marco jurídico administrativo para el funcionamiento interno en cada área. Esto va a permitir determinar un marco de referencia que apoya las acciones dentro de las áreas.

## ÍNDICE

1. Manual de servicios generales
  - 1.1. Objetivo General
  - 1.2. Funciones Generales
    - 1.2.1. Funciones
  - 1.3. Estructura Orgánica
- 1.3.1. Organigrama
- 1.3.2. Cantidad de recursos
- 1.3.3. Descripción de dependencias del servicio
- 1.3.4. Funciones por recursos
2. Manual de Administración
  - 2.1. Misión
  - 2.2. Visión
  - 2.3. Objetivo General
  - 2.4. Funciones Generales del área administrativa
    - 2.4.1. Funciones de apoyo
    - 2.4.2. Funciones administrativas
  - 2.5. Estructura Orgánica de administración
    - 2.5.1. Organigrama
    - 2.5.2. Cantidad de recursos
    - 2.5.3. Descripción de dependencias del servicio
    - 2.5.4. Funciones por recursos
3. Manual de Operaciones y Logística
  - 3.1. Misión
  - 3.2. Visión
  - 3.3. Objetivo General
  - 3.4. Funciones del área de operaciones y logística
  - 3.5. Estructura Orgánica de operaciones y logística
    - 3.5.1. Organigrama
    - 3.5.2. Cantidad de recursos
    - 3.5.3. Descripción de dependencias del servicio
    - 3.5.4. Funciones por recursos
4. Manual de Contabilidad y comercialización
  - 4.1. Misión
  - 4.2. Visión
  - 4.3. Objetivo General
  - 4.4. Funciones del área de contabilidad y comercialización
  - 4.5. Estructura orgánica de contabilidad y comercialización
    - 4.5.1. Organigrama
    - 4.5.2. Cantidad de recursos
    - 4.5.3. Descripción de dependencias del servicio
    - 4.5.4. Funciones por recursos

## 1. MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

### 1.1. Objetivo General

Brindar el servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos de acuerdo con la base legal de la R.M. 833-2015/MINSA, teniendo establecido el documento técnico.

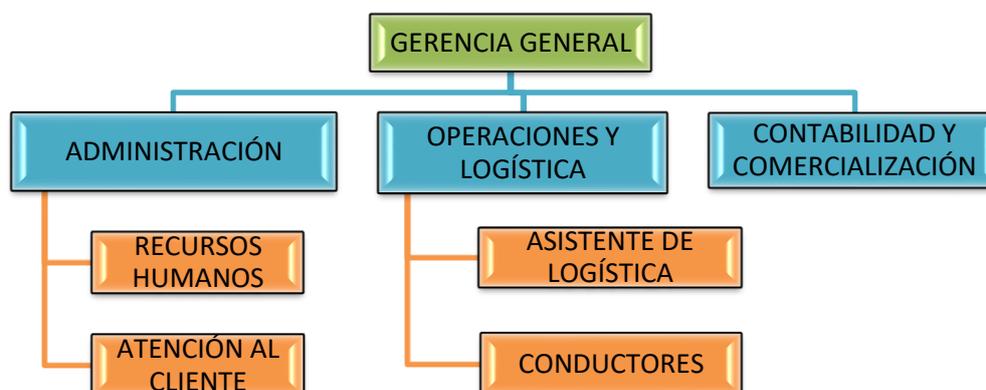
### 1.2. Funciones Generales

#### 1.2.1. Funciones

- Planificar actividades del personal encargado de las áreas de la empresa.
- Representación de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L judicial y legalmente.
- Administración de funciones operativas.
- Controla actividades comerciales y financieras.
- Controla egresos e ingresos de la empresa.
- Toma medidas de control frente a resultados financieros y operativos.
- Aprueba los perfiles del personal antes de ingresar a la empresa.
- Supervisa funciones operativas.
- Aprueba y difunde documentos de la empresa.
- Coordinación con personal de áreas operativas.
- Coordinación con clientes.

### 1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### 1.3.1. Organigrama



#### 1.3.2. Cantidad de recursos humanos

Tabla 1

Recurso humano del área de Gerencia General

Recurso Humano	Cantidad	Horas por recurso diario	Total, de horas disponibles diario
Gerente General	1	8	8
Administrador	1	8	8
Jefe de recursos humanos	1	8	8
Encargado de atención al cliente	1	8	8

Jefe de logística	1	12	24
Jefe de operaciones	1	12	24
Asistente de logística	1	8	8
Conductor	2	12	24
Contador	1	8	8
Encargado de comercialización	1	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>92</b>	<b>128</b>

### 1.3.3. Descripción de dependencias del servicio

La empresa, requiere jerárquicamente de Gerencia General, recibe instrucciones sobre las políticas a seguir para la obtención de objetivos institucionales. A su vez la empresa, vigila las siguientes áreas:

- Administración
- Recursos humanos
- Atención al cliente
- Operaciones y Logística
- Asistente de logística
- Conductores
- Contabilidad y comercialización

### 1.3.4. Funciones por área

Tabla 2

*Función del área de Gerencia General*

NOMBRE DEL CARGO FUNCIONAL	TIPO DE FUNCIONES QUE EJECUTA	HORARIO	
		Entrada	8:30 am
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa</li> <li>• Asistencial</li> <li>• Regulación</li> </ul>	Salida	2:30 pm
CARGO AL QUE REPORTA	CARGOS QUE LE REPORTAN		
Administrador, jefe de contabilidad, jefe recursos humanos.	Encargado de operaciones y logística, administración, contabilidad y comercialización, recursos humanos.		
NATURALEZA DEL TRABAJO			
Planificación, organización, supervisión y coordinación de los procesos realizados para brindar los servicios de distribución y transporte.			
FUNCIONES			
FUNCIONES ASISTENCIALES			

- Atención directa con personal que ingresará a la empresa.
- Atender a clientes sobre información de la empresa.

#### **FUNCIONES**

- Organización de recursos de la empresa.
- Planeación de actividades.
- Fijación de metas y objetivos.
- Análisis financieros.
- Análisis administrativos.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.
- Evaluar la ejecución de funciones asignadas.
- Supervisar y dirigir los procesos administrativos y recursos humanos.
- Aprobación de pagos del personal como compensaciones, remuneraciones.
- Verificación del cumplimiento de las acciones de capacitación desarrolladas por el área de recursos humanos.
- Llevar a cabo procesos de selección y contratación de personal.
- Supervisar procedimientos de contratación de bienes.
- Supervisión de gestión contable.

#### **FUNCIONES DE REGULACIÓN**

- Dirigir la salida de vehículos, teniendo en cuenta las prioridades del cliente.
- Controlar las actividades diarias del personal de operaciones, con el objetivo de brindar un servicio de calidad.
- Cumplir y hacer cumplir disposiciones legales y reglamentos de la empresa.
- Control y autorización de permisos y licencias al personal cumpliendo con el reglamento disciplinario de la empresa.
- Realizar el informe de marcación de personal de la unidad.
- Control de asistencia del personal.
- Dirigir y controlar que se cumpla con los programas de mantenimiento preventivo y correctivos de la unidad.
- Contar con un registro de cantidades y costos de combustible, utilizadas por vehículo.

## **2. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **2.1. Misión**

Organizar los recursos materiales, humanos y financieros de la empresa cumpliendo con los objetivos y metas empresariales.

## 2.2. Visión

Administrar los recursos financieros y materiales, llevando a cabo procesos administrativos que permitan mantener el funcionamiento idóneo de la empresa.

## 2.3. Objetivo General

Alcanzar de manera eficiente y eficaz los objetivos de la empresa, controlando los procesos de gestión y administración financiera del servicio.

## 2.4. Funciones Administrativas

### 2.4.1. Funciones de Apoyo

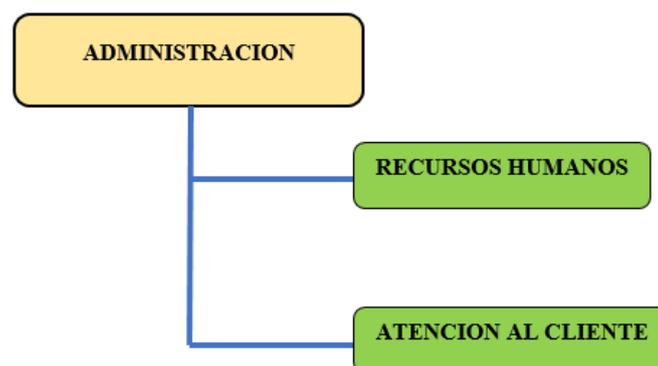
- Atención de visitas.
- Organización de reuniones y agenda.

### 2.4.2. Funciones Administrativas

- Informar diariamente al gerente de cargos pendientes según meses.
- Realizar liquidaciones mensuales.
- Registrar ingresos y egresos diariamente.
- Recepción de cargos y guías.
- Actualización de base de datos según cliente y fecha de envío de pedidos.
- Hacer seguimiento a cargos pendientes.
- Hacer seguimiento a liquidaciones por clientes.
- Recepcionar documentación que emite gerencia.
- Coordinación con gerencia de entregas al día.
- Ordenar documentación.

## 2.5. Estructura orgánica de administración

### 2.5.1. Organigrama



### 2.5.2. Cantidad de recursos humanos

Tabla 3

Recurso humano del área de Administración

Recurso Humano	Cantidad	Horas por recurso diario	Total de horas disponibles diario
Jefe de recursos humanos	1	8	8
Encargado de atención al cliente	1	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

### 2.5.3. Descripción de dependencias del servicio

El área de administración vigila las siguientes áreas:

- Gerencia general

### 2.5.4. Funciones por área

Tabla 4

Función del área de administración

NOMBRE DEL CARGO FUNCIONAL	TIPO DE FUNCIONES QUE EJECUTA	HORARIO	
		Entrada	8:30 am
		Salida	2:30 pm
Administración	Administrativa Asistencial Regulación		
CARGO AL QUE REPORTA	CARGOS QUE LE REPORTAN		
Gerencia general.	Recursos humanos, atención al cliente.		
NATURALEZA DEL TRABAJO			
Administrar los procesos por el cual se cumplen con los objetivos y que los recursos de la empresa sean usados eficientemente.			
FUNCIONES			
FUNCIONES ASISTENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con clientes acerca de los servicios que requieren.</li> <li>• Apoyo en procesos de reclutamiento.</li> </ul>			
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar y cumplir con un plan anual de supervisión de operaciones del servicio de distribución y transporte.</li> <li>• Elaboración de presupuestos anuales de las necesidades del área administrativa, recursos humanos y atención al cliente.</li> <li>• Tramitar adquisición de bienes que cubran la demanda de los servicios que se brindan.</li> <li>• Brindar seguimiento de los servicios.</li> <li>• Elaborar planes de contingencia ante situaciones adversas.</li> <li>• Cuidado y resguardo de los bienes muebles del área.</li> </ul>			

## FUNCIONES DE REGULACIÓN

- Supervisar la eficiencia de los recursos obtenidos en la empresa.
- Investigar sobre la calidad de los recursos de la empresa.
- Revisar la asistencia del personal de la empresa de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato que proporciona recursos humanos.
- Revisar que los productos utilizados en las actividades de distribución y transporte sean de calidad y cumplan con especificaciones técnicas establecidas por los clientes.
- Registrar cualquier problema o debilidad que presenta la empresa, con el fin de gestionar soluciones inmediatas con efectividad y calidad.

### **3. MANUAL DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

#### **3.1. Misión**

Brindar servicios de calidad, en el momento preciso y con las condiciones deseadas por los clientes.

#### **3.2. Visión**

Ser la empresa líder en la región conocidos por la calidad nuestros servicios, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

#### **3.3. Objetivo General**

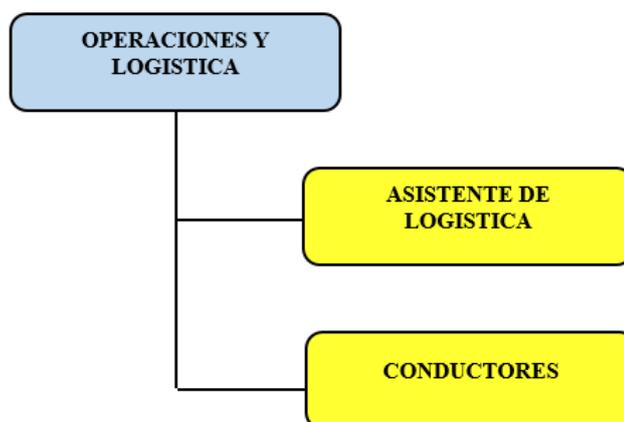
Aumentar los niveles de calidad de los servicios de distribución y transporte brindados a los clientes, mejorando el rendimiento de la empresa.

#### **3.4. Funciones**

- Planificar la demanda de productos que solicitan los clientes.
- Suministrar productos en la cantidad precisa y en el tiempo adecuado.
- Procesamiento de órdenes de servicio.
- Control de procesos de embalaje.
- Control de distribución y transporte de productos
- Evaluación de efectividad de los operarios en los procesos logísticos.
- Hacer uso de indicadores logísticos con el objetivo de cumplir con las metas de la empresa.

### 3.5. Estructura orgánica de operaciones y logística

#### 3.5.1. Organigrama



#### 3.5.2. Cantidad de recursos humanos

Tabla 5

Recurso humano del área de Gerencia Operaciones y Logística

Recurso Humano	Cantidad	Horas por recurso diario	Total de horas disponibles diario
Jefe de logística	1	12	24
Jefe de operaciones	1	8	8
Asistente de logística	1	8	8
Conductor	2	12	24
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>64</b>

#### 3.5.3. Descripción de dependencias del servicio

El área de operaciones y logística vigila las siguientes áreas:

- Gerencia general

#### 3.5.4. Funciones por área

Tabla 6

Función del área de Operaciones y logística

NOMBRE DEL CARGO FUNCIONAL	TIPO DE FUNCIONES QUE EJECUTA	HORARIO	
		Entrada	8:30 am
Gerencia Operaciones y Logística	Administrativa Asistencial Regulación	Salida	6:30 pm
CARGO AL QUE REPORTA	CARGOS QUE LE REPORTAN		
Gerencia general.	Recursos humanos, atención al cliente.		
NATURALEZA DEL TRABAJO			

Planificación, organización, supervisión y coordinación de los procesos realizados para brindar los servicios de distribución y transporte.

### **FUNCIONES**

#### **FUNCIONES ASISTENCIALES**

- Atención directa con personal que ingresará a la empresa.
- Atender a clientes sobre información de la empresa.

#### **FUNCIONES**

- Organización de recursos de la empresa.
- Planeación de actividades.
- Fijación de metas y objetivos.
- Análisis financieros.
- Análisis administrativos.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.
- Evaluar la ejecución de funciones asignadas.
- Supervisar y dirigir los procesos administrativos y recursos humanos.
- Aprobación de pagos del personal como compensaciones, remuneraciones.
- Verificación del cumplimiento de las acciones de capacitación desarrolladas por el área de recursos humanos.
- Llevar a cabo procesos de selección y contratación de personal.
- Supervisar procedimientos de contratación de bienes.
- Supervisión de gestión contable.

### **FUNCIONES DE REGULACIÓN**

- Dirigir la salida de vehículos, teniendo en cuenta las prioridades del cliente.
- Controlar las actividades diarias del personal de operaciones, con el objetivo de brindar un servicio de calidad.
- Cumplir y hacer cumplir disposiciones legales y reglamentos de la organización.
- Control y autorización de permisos y licencias al personal cumpliendo con el reglamento disciplinario de la empresa.
- Realizar el informe de marcación de personal de la unidad.
- Control de asistencia del personal.
- Dirigir y controlar que se cumpla con los programas de mantenimiento preventivo y correctivos de la unidad.
- Contar con un registro de cantidades y costos de combustible, utilizadas por vehículo.

#### 4. MANUAL DE CONTABILIDAD Y COMERCIALIZACION

##### 4.1. Misión

Dar a conocer los servicios que comercializamos, con el fin el brindar servicios de calidad y útiles.

##### 4.2. Visión

Constituir un área de apoyo y gestión, logrando un equipo de trabajo altamente motivado.

##### 4.3. Objetivo general

Supervisar y controlar el proceso de transacciones financieras y presupuestarias.

##### 4.4. Funciones

- Proyectar estrategias en relación con otras áreas de trabajo.
- Conseguir beneficios entre áreas.
- Llevar a cabo un plan de ventas, de los servicios que demanda el mercado.
- Elaborar campañas promocionales, publicidad de la empresa.
- Evaluación constante de la red comercial.
- Brindar información financiera a gerencia general.
- Registrar operación y transacciones.
- Llevar a cabo controles financieros.

##### 4.5. Estructura orgánica de operaciones y logística

###### 4.5.1. Organigrama



###### 4.5.2. Cantidad de recursos humanos

Tabla 7

*Recurso humano del área de contabilidad y comercialización*

Recurso Humano	Cantidad	Horas por recurso diario	Total de horas disponibles diario
Contador	1	8	8
Jefe de comercialización	1	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

###### 4.5.3. Descripción de dependencias del servicio

El área de contabilidad y comercialización vigila las siguientes áreas:

- Gerencia general
- Administración

#### 4.5.4. Funciones por área

Tabla 8

*Función del área de contabilidad y comercialización*

NOMBRE DEL CARGO FUNCIONAL	TIPO DE FUNCIONES QUE EJECUTA	HORARIO	
		Entrada	8:30 am
Contador y comercializador	Asistencial	Salida	6:30 pm
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b> Gerencia general, administración.	<b>CARGOS QUE LE REPORTAN</b> Gerencia general, administración.		
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>			
Planificación, organización, supervisión de las estrategias tomadas para cubrir la demanda del mercado, satisfaciendo las necesidades de los clientes.			
<b>FUNCIONES</b>			
<p><b>FUNCIONES ASISTENCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la satisfacción del cliente, mediante el servicio que requiera.</li> <li>• Análisis del perfil del cliente.</li> <li>• Conocer a los clientes y las necesidades de estos.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectar estrategias en relación con otras áreas de trabajo.</li> <li>• Conseguir beneficios entre áreas.</li> <li>• Llevar a cabo un plan de ventas, de los servicios que demanda el mercado.</li> <li>• Elaborar campañas promocionales, publicidad de la empresa.</li> <li>• Evaluación constante de la red comercial.</li> <li>• Brindar información financiera a gerencia general.</li> <li>• Registrar operación y transacciones.</li> <li>• Llevar a cabo controles financieros.</li> <li>• Llevar a cabo un diseño del proceso de servicios.</li> </ul>			

**Anexo 7.** Reglamento de organización y funciones ROF

		<b>DOCUMENTO DE GESTIÓN</b>	
<b>TÍTULO: REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: ROF-DYT-005	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

**Tabla 1**ROF- *Administrador*

<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Páginas:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Administrador</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Recursos humanos</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Analista de operaciones</li> </ul>		

<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Gestionar los procesos del servicio de manera eficaz y responsable.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>Dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la empresa en el área comercial, operaciones y financieras</p>
<p><b>FUNCIONES DEL PUESTO</b></p> <p><b>PLANIFICACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación de objetivos y determinación de recursos para alcanzarlos.</li> <li>✓ Planificación de actividades y asignación de recursos a utilizar.</li> </ul> <p><b>EJECUCIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar a cabo la gestión de presupuestos de la empresa.</li> <li>✓ Asignación de presupuesto de cada área.</li> <li>✓ Autorización de presupuesto de cada área.</li> </ul> <p><b>SUPERVISIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión de reportes de distintas áreas.</li> <li>✓ Supervisión de actividades de las personas que apoyan en el área.</li> <li>✓ Supervisión que se cumpla con normas y reglas puestas por la empresa.</li> <li>✓ Supervisar que los recursos utilizados sean los necesarios y correctos.</li> </ul> <p><b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener una comunicación efectiva con el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Comprensión de actitudes del equipo de trabajo.</li> <li>✓ Motivación al equipo de trabajo para el logro de metas.</li> </ul> <p><b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar actividades actuales que se realiza en el rubro de la empresa.</li> <li>✓ Analizar la demanda del mercado y en qué condiciones requieren un servicio.</li> <li>✓ Análisis de información de la situación actual del mercado.</li> <li>✓ Análisis del tamaño del mercado en particular en la industria farmacéutica.</li> <li>✓ Análisis de hábitos de servicio.</li> </ul> <p><b>GENERALES</b></p> <p><b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar informes y reportes para el control de resultados de gestión.</li> <li>✓ Conservar la confidencialidad de información de la empresa.</li> </ul> <p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existencia de buen clima laboral.</li> <li>✓ Cumplir y hacer cumplir reglas y normas de la empresa.</li> <li>✓ Empatía con el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Asumir responsabilidades.</li> <li>✓ Brindar capacitaciones continuas al equipo de trabajo.</li> <li>✓ Motivación al equipo de trabajo.</li> <li>✓ Proporcionar información al equipo de trabajo que lo requiera, con fines de estudio o trabajo.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asignación de presupuestos para cada área de la empresa</li> <li>✓ Autorización de presupuestos para las áreas de la empresa.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con la política de calidad de la empresa.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.</li> <li>✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.</li> </ul>	
<b>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.</li> <li>✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con estudios superiores.</li> <li>✓ Bachiller o titulado de administración de empresas, ingeniería industrial, ingeniería empresarial.</li> <li>✓ Experiencia en administración de empresa.</li> <li>✓ Conocimientos en administración financiera.</li> <li>✓ Ingles nivel básico.</li> <li>✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración en industrias farmacéuticas.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Habilidades interpersonales.</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	
03 años de experiencia como administrador(a).	

Tabla 2. ROF- Jefe de Recursos Humanos

<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Páginas:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> jefe de recursos humanos</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Operaciones, logística y administración</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Técnico en recursos humanos</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b>
Llevar control sobre el personal de la empresa.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
Planificar, controlar las actividades del personal, como llevar a cabo el reclutamiento y selección de nuevo personal.
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>
<p><b>PLANIFICACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar las características que debe de tener un plan de recursos humanos.</li> <li>✓ Planificación de capacitación para el personal.</li> <li>✓ Planificación de cálculo de personal en relación con el año anterior.</li> </ul> <p><b>EJECUCIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecutar el plan de recursos humanos.</li> <li>✓ Ejecución del plan de personal necesario para las áreas de la empresa.</li> <li>✓ Ejecutar la asignación de actividades del personal.</li> </ul> <p><b>SUPERVISIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión de las actividades que realiza el personal.</li> <li>✓ Supervisión de la función del área de trabajo.</li> <li>✓ Supervisión de la programación de actividades de capacitación.</li> </ul> <p>✓ <b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Optimización del capital humano.</li> <li>✓ Control del rendimiento laboral.</li> <li>✓ Mejoras en el clima laboral.</li> <li>✓ Resolución de conflictos.</li> </ul> <p><b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar tiempos de reclutamiento y selección del personal.</li> </ul>
<b>GENERALES</b>
<p><b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realización de entrevistas.</li> <li>✓ Revisión de referencias.</li> <li>✓ Selección de personal.</li> <li>✓ Informes del perfil del personal que tiene la empresa.</li> <li>✓ Informes de sueldos.</li> <li>✓ Informes de rotación de personal.</li> <li>✓ Informe de ausencias del personal.</li> </ul> <p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la satisfacción laboral en la empresa.</li> <li>✓ Mejorar la motivación de los colaboradores.</li> <li>✓ Evitar la salida de talentos.</li> <li>✓ Mejorar el rendimiento del personal.</li> <li>✓ Crecimiento de las personas que trabajan en la empresa.</li> <li>✓ Aumentar el clima laboral adecuado en la empresa.</li> <li>✓ Maximizar los beneficios del personal.</li> <li>✓ Reducción de rotación de personal.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar el presupuesto para la remuneración del personal.</li> <li>✓ Presupuesto para las herramientas que necesita el personal.</li> </ul>

<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con leyes y normas laborales.</li> <li>✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.</li> <li>✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.</li> </ul>	
<b>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.</li> <li>✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con estudios superiores.</li> <li>✓ Bachiller o titulado de ingeniería industrial o administración.</li> <li>✓ Experiencia en recursos humanos.</li> <li>✓ Conocimientos en reclutamiento y selección de personal.</li> <li>✓ Ingles nivel básico.</li> <li>✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reclutamiento y selección de personal en distribución y transporte.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Habilidades interpersonales.</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> <li>✓ Gestión de talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	
03 años de experiencia como auxiliar de logística.	

Tabla 3

ROF- Atención al cliente

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Páginas:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Servicio al cliente</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Operaciones, gerencia general</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Asistente de atención al cliente</li> </ul>		
<b>OBJETIVO</b>		
Proporcionar información y soporte de los servicios que ofrece la empresa al cliente.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Dirigir quejas, reclamos y sugerencias.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de registro de órdenes de servicios, cambios existentes.</li> <li>✓ Plan de devolución o cambios de productos.</li> </ul>		
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecutar encuestas de satisfacción al cliente por email, llamadas telefónicas.</li> <li>✓ Ejecutar un plan de respuestas a los reclamos y quejas de clientes.</li> <li>✓ Investigación de reclamos de los servicios.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguimiento de quejas y reclamos.</li> <li>✓ Supervisión de las respuestas que se le brinda a los clientes.</li> <li>✓ Supervisión de productos a entregar.</li> </ul>		
<b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener informados a los clientes acerca de la ubicación de sus productos.</li> <li>✓ Mantener informados a los clientes de las quejas o reclamos que han reportado.</li> <li>✓ Brindar detalles del servicio y costo del servicio que ofrece la empresa.</li> </ul>		
<b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar a los clientes para determinar si se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la empresa.</li> <li>✓ Interacción con clientes y público en general.</li> <li>✓ Investigación de mercado, atendiendo inquietudes del cliente.</li> </ul>		
<b>GENERALES</b>		
<b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportes semanales de gestión.</li> <li>✓ Registro de las medidas tomadas e información obtenida del cliente.</li> </ul>		
<b>PERSONAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la satisfacción laboral en el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar la motivación del equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar el rendimiento del equipo de trabajo.</li> </ul>		
<b>PRESUPUESTO</b>		

- ✓ Fijación de presupuesto para los recursos o herramientas que empleara atención al cliente.

### **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

#### **SISTEMA DE CALIDAD**

- ✓ Cumplir con leyes y normas laborales.
- ✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.
- ✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.

#### **SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- ✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.
- ✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **CONOCIMIENTOS**

##### **OBLIGATORIOS**

- ✓ Contar con estudios superiores.
- ✓ Bachiller en marketing.
- ✓ Experiencia en call center.
- ✓ Capacidad para realizar llamadas.
- ✓ Manejo de reclamos, quejas.
- ✓ Ingles nivel básico.
- ✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)

##### **DESEABLES**

- ✓ Experiencia en empresas de servicios públicos.

#### **CONOCIMIENTOS**

##### **OBLIGATORIOS**

- ✓ Cordialidad
- ✓ Facilidad de comunicación
- ✓ Presencia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad

##### **DESEABLES**

- ✓ Trabajo bajo presión.

#### **EXPERIENCIA:**

01 a 02 años como asistente de atención al cliente.

Tabla 4

ROF- Operaciones y Logística

<b>JEFE DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA: Operaciones</b>		<b>Páginas:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Jefe de operaciones y logística</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Gerencia general, administración, contabilidad</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Auxiliar de operaciones.</li> </ul>		
<b>OBJETIVO</b>		
Implementar y supervisar el desarrollo y ejecución de las actividades del área operativa.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Planificar y dirigir el buen funcionamiento del área operativo, y el manejo correcto de los recursos de la empresa.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de acción para la rectificación de problemas reportados en el área de trabajo.</li> <li>✓ Planificación de planes de contingencia.</li> </ul>		
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión y ejecución de recursos que necesitan las operaciones.</li> <li>✓ Coordinación con el cliente para la entrega de sus productos.</li> <li>✓ Efectuar la recepción y entregas de productos.</li> <li>✓ Clasificación de entregas por sectores de la ciudad.</li> <li>✓ Clasificación de entregas por envíos a provincia.</li> <li>✓ Manejo de productos devueltos y no conformes.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de pagos.</li> <li>✓ Supervisión del correcto embalaje de los productos que lo requieran.</li> <li>✓ Supervisión del buen manejo del sistema de información de la empresa.</li> <li>✓ Supervisión de firma y fecha de productos entregados.</li> <li>✓ Supervisión de que no exista envíos sin entregar.</li> <li>✓ Supervisión del mantenimiento del vehículo.</li> <li>✓ Supervisión y confirmación de la información que contienen las guías.</li> </ul>		
<b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración del personal del área.</li> <li>✓ Administración de renovaciones de contrato.</li> <li>✓ Administración del desempeño del personal de operaciones.</li> <li>✓ Crear herramientas de motivación para el personal.</li> </ul>		
<b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejar novedades a clientes.</li> </ul>		
<b>GENERALES</b>		
<b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información y análisis de reclamos operativos.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar informes con información de variación de productividad en los procesos operativos.</li> <li>✓ Informes mensuales sobre cumplimiento de los procesos operativos.</li> </ul>	
<b>PERSONAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la satisfacción laboral en el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar la motivación del equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar el rendimiento del equipo de trabajo.</li> </ul>	
<b>PRESUPUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fijación de límites de presupuesto para el área operativa.</li> </ul>	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con leyes y normas laborales.</li> <li>✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.</li> <li>✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.</li> </ul>	
<b>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.</li> <li>✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con estudios superiores.</li> <li>✓ Bachiller en logística, ingeniería industrial.</li> <li>✓ Experiencia en áreas operativas de transporte.</li> <li>✓ Conocimientos en manejo de productos farmacéuticos.</li> <li>✓ Conocimiento en buenas prácticas de distribución y transporte.</li> <li>✓ Ingles nivel básico.</li> <li>✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión y control en áreas operativas de distribución y transporte.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	
01 a 02 años como supervisor o jefe en áreas operativas de distribución y transporte.	

Tabla 5

ROF- Asistente de logística

<b>ASISTENTE DE LOGÍSTICA</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Páginas:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Asistente de logística</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Operaciones</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Auxiliar de logística</li> </ul>		
<b>OBJETIVO</b>		
Gestionar la distribución y transporte de los productos y materiales.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Dirigir, controlar y supervisar los procesos logísticos, distribución y transporte.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar estrategias de traslado de productos.</li> <li>✓ Planificar que los procesos logísticos sean adecuados.</li> </ul>		
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecución de actividades correctivas.</li> <li>✓ Ejecución de optimización de procesos logísticos.</li> <li>✓ Reducción de costos logísticos.</li> <li>✓ Reducción de tiempos de movilización.</li> <li>✓ Aprobación de requerimientos de servicio.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar procesos de carga y descarga.</li> <li>✓ Supervisar los despachos de los productos.</li> <li>✓ Supervisar que se cumpla con las normas del sistema de gestión de la calidad y la de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Supervisar los tiempos de entrega de productos.</li> <li>✓ Supervisar las ordenes de pedidos</li> </ul>		
<b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar entrevistas preliminares a postulantes para el puesto.</li> <li>✓ Impulsar al equipo de trabajo a cumplir con las metas.</li> <li>✓ Escuchar y asignar labores de forma concreta.</li> </ul>		
<b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar continuamente las necesidades de los clientes.</li> <li>✓ Analizar información notable de la industria farmacéutica como el proceso de distribución y transporte.</li> <li>✓ Analizar la situación actual del mercado.</li> </ul>		
<b>GENERALES</b>		
<b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar informes y reportes para el control de resultados de gestión.</li> <li>✓ Conservar la privacidad de la información a la que se tenga acceso.</li> </ul>		
<b>PERSONAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr cooperar con el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Existencia de buen clima laboral.</li> <li>✓ Asegurar que el personal cumpla con todas las normas que posee la empresa.</li> <li>✓ Brindar capacitaciones continuamente a todo el personal.</li> <li>✓ Planificar vacaciones para el personal.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar apoyo y motivación al equipo de trabajo.</li> <li>✓ Brindar acceso a la información y equipos de trabajo necesario al personal para la realización óptima de sus actividades.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar el presupuesto de gastos en el área para brindar esta información a gerencia.</li> <li>✓ Optimizar los recursos que se le brinda al área para sus actividades.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con la política de calidad de la empresa.</li> <li>✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.</li> <li>✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.</li> </ul> <p><b>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.</li> <li>✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con estudios superiores.</li> <li>✓ Bachiller o titulado de ingeniería industrial o administración.</li> <li>✓ Experiencia en logística de transporte.</li> <li>✓ Conocimientos de buenas prácticas de distribución y transporte.</li> <li>✓ Ingles nivel básico.</li> <li>✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)</li> <li>✓ Conocimiento en manejo de inventarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Logística farmacéutica.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Habilidades interpersonales.</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	
02 años de experiencia como asistente de logística.	

Tabla 6

ROF- Conductor

<b>CONDUCTOR</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Páginas</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Conductor</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Operaciones</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Motorizado</li> </ul>		
<b>OBJETIVO</b>		
Entrega de productos bajo condiciones de seguridad y calidad en el servicio.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Revisar, verificar y controlar las condiciones generales del vehículo.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
✓ Planificación de rutas.		
<b>EJECUCIÓN:</b>		
✓ Carga de productos con sumo cuidado.		
✓ Entrega de productos al destinatario correspondiente.		
✓ Regreso de paquetes que no han sido entregados.		
<b>SUPERVISIÓN:</b>		
✓ Revisar especificaciones del producto a ser entregado.		
✓ Verificar direcciones de entrega.		
✓ Inspección de vehículo antes de la salida.		
✓ Revisar niveles de gasolina, aceite.		
✓ Inspección de frenos, limpiaparabrisas y luces.		
<b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b>		
✓ Conocimiento del manejo de mercancías.		
<b>GENERALES</b>		
<b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b>		
✓ Análisis de todas las rutas posibles		
✓ Registro de productos entregados		
✓ Registro de productos devueltos		
✓ Registro de productos chancados, rotos.		
✓ Reportes de incidentes, retrasos o accidentes.		
<b>PERSONAL</b>		
✓ Mejorar la satisfacción laboral en el equipo de trabajo.		
✓ Mejorar la motivación del equipo de trabajo.		
✓ Mejorar el rendimiento del equipo de trabajo.		
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		
✓ Cumplir con leyes y normas laborales.		
✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.		
✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.		

<b>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.</li> <li>✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Secundaria completa.</li> <li>✓ Experiencia como conductor de mercancías.</li> <li>✓ Conocimiento de reparación ante cualquier percance con la furgoneta.</li> <li>✓ Conocimientos de rutas.</li> <li>✓ Uso de aplicaciones de navegación de ruta.</li> <li>✓ Familiaridad con el uso de aplicaciones de mapas.</li> </ul>	<p>Trabajar de forma independiente.</p>
<b>CONOCIMIENTOS</b>	
<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cordialidad</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Practicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	
01 a 02 años como conductor de empresas de distribución de medicamentos.	

Tabla 7

ROF- jefe de contabilidad y comercialización

<b>JEFE DE CONTABILIDAD Y COMERCIALIZACION</b>		<b>Código:</b>
<b>GERENCIA:</b> Operaciones		<b>Página:</b>
		<b>Versión:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
J. Damian W. Melgarejo	José Ernesto Soria Parra	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b> Jefe de contabilidad y comercialización.</li> <li>• <b>PUESTO DEPENDIENTE:</b> Gerencia general, administración.</li> <li>• <b>REEMPLAZO:</b> Asistente de contabilidad o analista de comercialización</li> </ul>		
<b>OBJETIVO</b>		
Contribuir en el manejo financiero de la empresa.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Controlar y analizar las operaciones contables de la empresa.		
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		
<b>PLANIFICACIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación presupuestaria.</li> <li>✓ Planificación financiera en base a ingresos y egresos de la empresa.</li> <li>✓ Planificación de estrategias económicas.</li> </ul>		
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecutar la validación de la elaboración de los informes financieros de la empresa.</li> <li>✓ Un plan de control de movimientos que realiza la empresa.</li> <li>✓ Ejecución de un diseño de acciones económicas que debe seguir la empresa.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de pagos.</li> <li>✓ Supervisar los registros de las operaciones financieras que se realiza</li> <li>✓ Supervisión de cumplimiento de obligaciones tributarias.</li> </ul>		
<b>GESTIÓN DE PERSONAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control del rendimiento laboral.</li> <li>✓ Mejoras en el clima laboral dentro del equipo.</li> </ul>		
<b>ANÁLISIS DE MERCADO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis de costos de los servicios en relación con otras empresas.</li> </ul>		
<b>GENERALES</b>		
<b>ANÁLISIS E INFORMACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de estados financieros de la empresa.</li> <li>✓ Análisis del estado financiero.</li> <li>✓ Análisis previos de presupuestos.</li> <li>✓ Análisis de transacciones financieras.</li> <li>✓ Informes de estados financieros actuales e históricos.</li> <li>✓ Informes sobre movimientos económicos realizados por la empresa.</li> </ul>		
<b>PERSONAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la satisfacción laboral en el equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar la motivación del equipo de trabajo.</li> <li>✓ Mejorar el rendimiento del equipo de trabajo.</li> </ul>		
<b>PRESUPUESTO</b>		

- ✓ Autorización de presupuesto para las áreas que lo requieran.
- ✓ Resolución de presupuestos contables.
- ✓ Calculo de gastos e ingresos de la empresa.
- ✓ Identificación de fuentes de ingreso.
- ✓ Identificar costos y gastos.

### **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

#### **SISTEMA DE CALIDAD**

- ✓ Cumplir con leyes y normas laborales.
- ✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos brindados por la empresa.
- ✓ Hacer un reporte de alguna deficiencia que dañe el sistema de calidad.

#### **SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- ✓ Cumplir con normas, procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Analizar riesgos a los que están expuestos los colaboradores.
- ✓ Reporte de manera inmediata cualquier incidente.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **CONOCIMIENTOS**

<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con estudios superiores.</li> <li>✓ Bachiller o titulado de contabilidad.</li> <li>✓ Experiencia en desarrollo de sistemas contables.</li> <li>✓ Conocimientos de teorías contables.</li> <li>✓ Conocimiento de principios de contabilidad, normas internacionales de información financiera.</li> <li>✓ Ingles nivel básico.</li> <li>✓ Conocimiento en Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, power point)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interpretación de estados contables y financieros.</li> </ul>

#### **CONOCIMIENTOS**

<b>OBLIGATORIOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Responsabilidad.</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Comunicación efectiva.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo bajo presión.</li> </ul>

#### **EXPERIENCIA:**

02 años de experiencia como contador

**Anexo 8.** Procedimiento de entrenamiento y capacitación

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: DE-DYT-006	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS: 24	

# PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVO

Brindar a los colaboradores de la empresa los lineamientos generales que permitan llevar a cabo las actividades de entrenamiento y capacitación al personal de la empresa.

## 2. ALCANCE:

Emplea para el desarrollo de actividades de entrenamiento y capacitación del personal en la empresa.

## 3. NORMATIVA:

Procedimiento de entrenamiento y capacitación (PEC).

## 4. REPOSABLE

- **Gerente general:** hacer cumplir el procedimiento

## 5. DEFINICIONES

- **Entrenamiento:** Es un conjunto de actividades que se realizan ya sean físicas o mentales, que permite desarrollar las cualidades de una persona, a través del entrenamiento el personal se prepara para que pueda desempeñar las actividades del cargo que ocupa, esto permite también se desarrollen competencias dentro de la organización que nos ayuda a lograr objetivos
- **Capacitación:** La capacitación son las actividades que realiza la empresa con la finalidad de que el personal de la empresa de que obtengan y mejoren sus conocimientos, actitudes y habilidades para al desarrollar sus actividades en su puesto de trabajo.
- **Indicadores KPI:** Los KPIs son mediciones que se emplean para cuantificar los resultados de una acción en relación con los objetivos.
  - Número de capacitaciones
  - Porcentaje de personal aprobado

## 6. CONSIDERACIONES

Desarrollo del procedimiento de entrenamiento y capacitación

El área de recursos humanos de la empresa atenderá las actividades de entrenamiento y capacitación al personal, tomando en cuenta los lineamientos del procedimiento de entrenamiento y capacitación PEC.

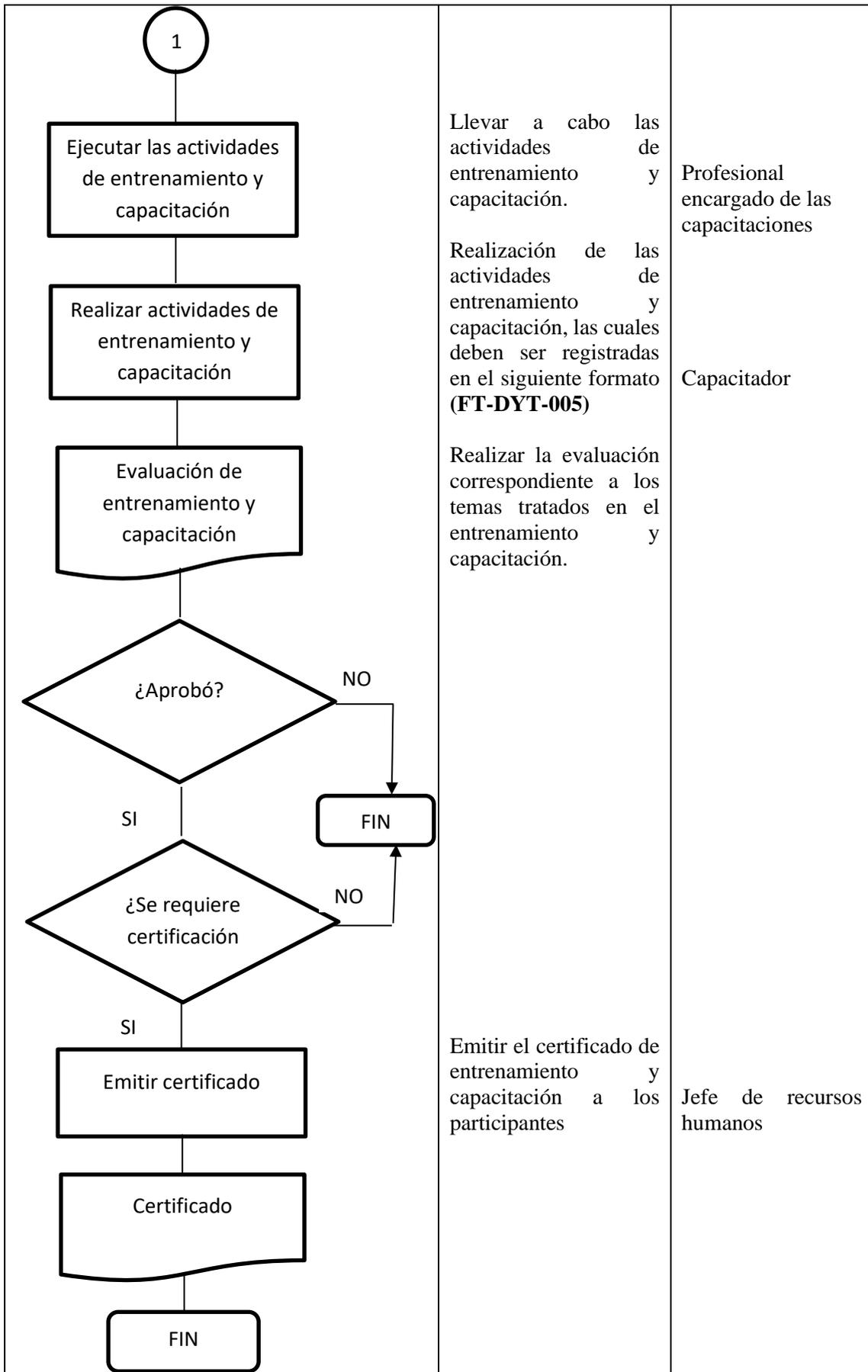
Así mismo el jefe de recursos humanos deberá de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo el entrenamiento y capacitación del personal, los programas de entrenamiento y mantenimiento serán atendidas por gerencia general y publicadas para el conocimiento de los colaboradores. Las actividades que se llevarán a cabo en el programa de entrenamiento y capacitación serán evaluadas al término de cada capacitación, evaluando conocimientos adquiridos durante los entrenamientos y capacitaciones.

## 7. FRECUENCIA

De acuerdo con las capacitaciones y entrenamientos

8. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Propuesta de entrenamiento y capacitación]     A --&gt; B[Aprobación de entrenamiento y capacitación]     B -- SI --&gt; C{¿Se aprueba?}     C -- NO --&gt; A     C -- SI --&gt; D{¿Necesita capacitador?}     D -- SI --&gt; E[Verificación de la disponibilidad del encargado del entrenamiento y capacitación.]     E --&gt; F[Pactar fecha y horarios de entrenamiento y capacitación.]     F --&gt; G((1))         </pre>	<p>Presentar al gerente general la propuesta de entrenamiento y capacitación. De acuerdo con la matriz de entrenamiento y capacitaciones (<b>Tabla 1</b>)</p> <p>Se presenta un documento de la propuesta para su aprobación.</p> <p>Si se aprueba la propuesta de entrenamiento y capacitación, deberá ser firmado y sellado por el gerente de la empresa.</p> <p>Se deberá de evaluar si se necesita un capacitador o algún profesional dentro de la empresa que pueda realizar la función de capacitador.</p> <p>Revisión de la disponibilidad del encargado del entrenamiento y capacitación</p> <p>Ponerse de acuerdo con las fechas y horas de entrenamiento y capacitación. Teniendo en cuenta el programa establecido. (<b>Tabla 2</b>)</p>	<p>Asistente de recursos humanos</p> <p>Asistente de recursos humanos</p> <p>Gerente General</p> <p>Profesional encargado de las capacitaciones</p> <p>Profesional encargado de las capacitaciones</p> <p>Profesional encargado de las capacitaciones</p>



Llevar a cabo las actividades de entrenamiento y capacitación.

Profesional encargado de las capacitaciones

Realización de las actividades de entrenamiento y capacitación, las cuales deben ser registradas en el siguiente formato **(FT-DYT-005)**

Capacitador

Realizar la evaluación correspondiente a los temas tratados en el entrenamiento y capacitación.

Emitir el certificado de entrenamiento y capacitación a los participantes

Jefe de recursos humanos

**9. REFERENCIAS**

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

**10. REGISTROS O FORMATOS**

**Tabla 1***Matriz de entrenamiento y capacitación*

COLABORADOR	PUESTO	AREA	TIPO DE CAPACITACIÓN																
			Fomentar el desarrollo del personal.	Fortalecimiento técnico para el desarrollo de actividades.	Manejo de recursos.	Manejo de costos.	Manejo de personal.	Manejo de cuentas bancarias.	Posicionamiento empresarial.	Buenas prácticas de distribución y transporte.	Operaciones logísticas.	Gestión de cadenas de suministro.	Optimización de procesos.	Comunicación y presentación de la empresa.	Ruteo	Calidad de servicio.	Código de barras, tracking, GPS	Impacto en la productividad.	Capacidad de liderazgo.
	Jefe de recursos humanos	Operaciones	X				X												X
	Administrador	Operaciones	X		X	X		X					X					X	
	Asistente de Logística	Operaciones		X						X	X	X	X		X	X	X		
	Jefe de contabilidad y comercialización	Operaciones			X	X		X	X					X				X	X
	Jefe de operaciones y logística	Operaciones		X						X	X	X	X		X	X		X	X
	Atención al cliente	Operaciones							X					X		X			
	Conductor	Operaciones		X						X					X	X	X		X



**Formato 1.** Registro de entrenamiento y capacitaciones

	REGISTRO DE PERSONAL ENTRENADO Y CAPACITADO		Código:	FT-DYT-005
			Versión	01
TEMA			FECHA:	
			HORA DE INICIO:	
LUGAR			HORA DE FIN:	
CAPACITADOR			N° DE HORAS	
DNI	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA	HUELLA
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

### Anexo 9. Mapa de riesgo

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: MAPA DE RIESGO</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: DE-DYT-007	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: Nuevo		PAGINAS: 2	

## MAPA DE RIESGO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		



Figura 1. Mapa de riesgo

**Anexo 10.** Matriz de entrega de EPPS en base al IPERC

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
TÍTULO: <b>MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS EN BASE AL IPERC</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: DE-DYT-008	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS: 2	

# MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS EN BASE AL IPERC

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		



**Formato 1. Matriz de entrega de EPPS.**

		<b>MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS</b>										<b>Código:</b>		<b>FT-DYT.006</b>	
												<b>Versión:</b>		<b>01</b>	
Datos del empleado	<b>Apellidos y Nombres:</b>										<b>Firma</b>				
	<b>Cargo:</b>														
	<b>DNI:</b>														
NOTA: El trabajador registrará su firma en este documento cada vez que se le haga entrega de un EPP consignando la fecha de dicha entrega en la casilla correspondiente.															
ITÉM	EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CARGO DE ENTREGA													
		SI	NO	FECHA	SI	NO	FECHA	SI	NO	FECHA	SI	NO	FECHA		
1	Mascarilla Quirúrgica														
2	Careta														
3	Guantes de poliuretano														
4	Faja simple														
5	Gorra de Seguridad														
6															
7															
8															
9															
10															
<b>OBSERVACIONES</b>															

**Anexo 11.** Procedimientos que registren los exámenes médicos del personal

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE EXAMENES MEDICOS DEL PERSONAL</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-009</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO DE EXAMENES MEDICOS DEL PERSONAL

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVO

Determinar los procedimientos que se deben llevar a cabo para los exámenes médicos de ingreso, habituales y de egreso para los colaboradores.

## 2. ALCANCE:

Adapta a todos los colaboradores de todas las áreas de la empresa.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Recursos humanos:** difundir y comunicar las actividades del procedimiento, como también de su revisión anual y la actualización o modificación de este documento de acuerdo a los cambios que surja en la empresa.
- **Gerente general:** hacer cumplir el procedimiento y brindar los recursos que se necesitan para su implementación, así mismo de hacer seguimiento a los diagnósticos de las condiciones de salud de los colaboradores.
- **Colaboradores:** asistir a los exámenes médicos y las recomendaciones para el cuidado de su salud.

## 4. DEFINICIONES

De acuerdo a las Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, indica que el empleado debe de realizar exámenes médicos a los colaboradores al ingreso, durante y al término de la relación laboral, así mismo los exámenes médicos ocupacionales se realizan cada dos años, en el caso de trabajadores nuevos se tendrá presente la fecha de ingreso, y en caso de trabajadores con vinculo vigente se tendrá presente la fecha del último examen médico ocupacional.

**EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL:** Es el acto médico mediante el cual se examina el colaborador, con la finalidad de supervisar la exposición de este a factores de riesgo y precisar la existencia de efectos por la exposición.

**EXAMEN DE INGRESO:** Son exámenes para supervisar las condiciones en las que se encuentra un colaborador física, mental y socialmente antes de su ingreso a la empresa, en función a las actividades que realizaría en su área de trabajo y a las condiciones a las que va a estar expuesto.

**EXAMEN HABITUAL:** Son exámenes periódicos que ayudan a supervisar la exposición a factores d riesgo que pueden perjudicar la salud de los colaboradores, con el fin de identificarlas anticipadamente y establecer un accionar preventivo.

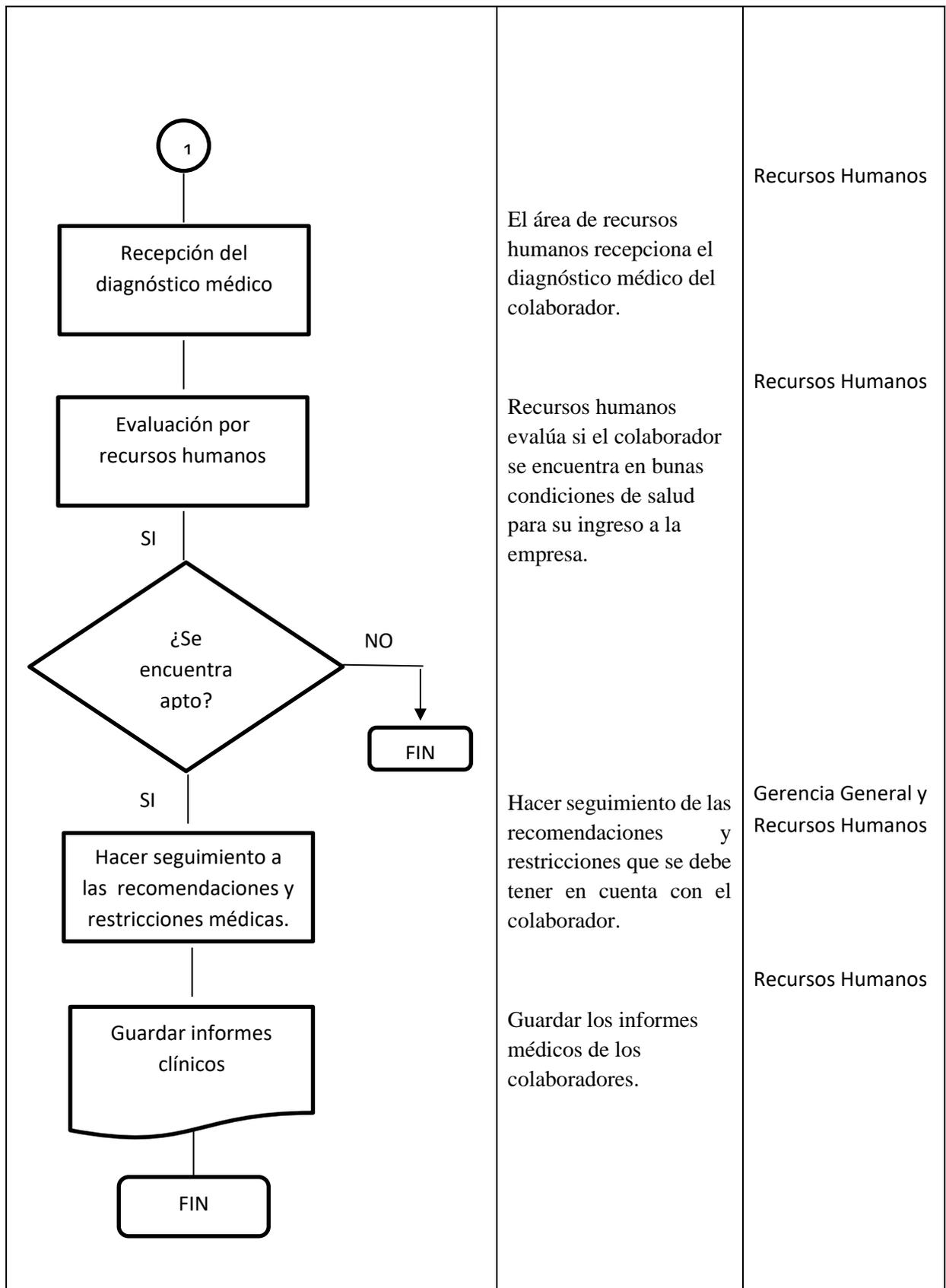
**EXAMEN DE EGRESO:** Son exámenes que se realizan al colaborador cuando se termina la relación laboral, con la finalidad de registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se está retirando.

## 5. FRECUENCIA

Al ingresar a laborar

## 6. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Requerimiento de nuevo personal/evaluación habitual/retiro]     A --&gt; B[Emisión de orden de exámenes ocupacionales]     B --&gt; C[Programación del examen medico]     C --&gt; D[Contactarse con la clínica específica]     D --&gt; E[Ejecución de exámenes médicos]     E --&gt; F[Evaluación medica]     F --&gt; G[Informe del diagnóstico médico]     G --&gt; H((1))           </pre>	<p>Si se requiere el ingreso de nuevo personal, evaluaciones periódicas o el retiro del colaborador.</p> <p>Se emite la orden para realizar exámenes médicos de ingreso, habituales o egreso en el formato <b>(FT-DYT-007)</b>.</p> <p>Se programa con el colaborador la disponibilidad que tiene para realizarse el examen médico.</p> <p>Ponerse en contacto con la clínica para acordar la fecha y hora que se llevará a cabo el examen médico.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Médico ocupacional</p> <p>Médico ocupacional</p>



## 1. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

➤ Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 2. REGISTROS O FORMATOS

**Formato 1.** Formato de solicitud de examen médico

	<b>SOLICITUD DE EXAMEN MEDICO SG-SST</b>	<b>Código:</b>	<b>FT-DYT-007</b>		
		<b>Versión:</b>	<b>01</b>		
		<b>Fecha:</b>			
<b>SOLICITUD DE EXAMEN</b>					
<b>INGRESO</b> <input type="radio"/>		<b>HABITUAL</b> <input type="radio"/>		<b>EGRESO</b> <input type="radio"/>	
Fecha:		Doctor(a):			
Ciudad:		Celular:			
Favor de practicar el examen médico al(a) señor(a):					
Identificado con DNI:					
Cargo a emplear:					
Fecha de ingreso:					
<b>DATOS SUMINISTRADOS POR EL RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS</b>					
Actividad a desempeñar:					
Peso a manipular $\geq 30$ kg		<input type="checkbox"/>	Espacio reducido		<input type="checkbox"/>
Peso a manipular $\leq 30$ kg		<input type="checkbox"/>	Trabajo en computador		<input type="checkbox"/>
Material particulado		<input type="checkbox"/>			
Otros:					
Manipulación de medicamentos		<input type="checkbox"/>			
Elaborado por:					
Revisor por:					
Aprobado por:					
<hr/> Responsable de Recursos Humanos			<hr/> Colaborador		

**Anexo 12.** Condiciones de equipamiento de la infraestructura

	<b>RED NEGOCIOS Y LOGÍSTICA E.I.R.L.</b>	<b>Código: DE-DYT-010</b>
	<b>CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 01</b>
<b>Fecha:</b>		
<p>Para garantizar un buen desempeño laboral en la prestación del servicio de distribución y transporte de productos farmacéuticos es importante considerar las condiciones de infraestructura de las oficinas administrativas y operativas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación correcta</li> <li>- Acondicionamiento de aire</li> <li>- Sillas adecuadas</li> <li>- Tomacorrientes en buen estado</li> <li>- Conexiones eléctricas protegidas</li> <li>- Estantes asegurados</li> <li>- Señalizaciones</li> <li>- Pisos no resbaladizos</li> <li>- Barandas en la escalera</li> <li>- Seguridad en las puertas</li> <li>- Cámaras de vigilancia</li> <li>- Distribución adecuada</li> <li>- Orden y limpieza</li> <li>- Herramientas de accesorio en buen estado</li> <li>- Cumplimiento de protocolo sanitario</li> </ul> <p>Importante: Las oficinas administrativas y operativas deben ser usadas con dicho fin, mas no como almacén de los productos farmacéuticos.</p>		
<p>.....</p> <p>José Ernesto, Soria Parra Gerente General</p>		

**Anexo 13.** Procedimiento de perfil de temperatura.

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE PERFIL DE TEMPERATURA</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-011</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO DE PERFIL DE TEMPERATURA

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVOS

- Identificar y establecer el perfil de temperatura de los lugares donde el vehículo va a circular para transportar y distribuir los productos farmacéuticos.

## 2. ALCANCE

- Aplica para los conductores encargados de la distribución de los productos farmacéuticos de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L.

## 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** responsable de mantener la comunicación con los clientes y supervisar el cumplimiento del procedimiento
- **Conductor:** cumplir el procedimiento descrito.

## 4. DEFINICIONES

- **Perfil de Temperatura:** es la variación prevista de la temperatura y su duración al cual pueda estar expuesta el producto farmacéutico.

## 5. FECUENCIA

Al generarse la orden de servicio

## 6. PROCEDIMIENTO

- Es importante que después de generarse cada orden de servicio, se realice estudios de temperatura para mantener el perfil durante en transcurso de su transporte.
- Se realizará una estimación en la zona de Huancayo y se identificará los puntos críticos de las zonas que superan los 25°C.
- Luego de haber identificado, se procederá a acondicionar el vehículo de acuerdo a la temperatura del ambiente.
- Se brindará los mapas de distribución a los conductores para conocer los recorridos que mantendrán la condición del producto.

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. REGISTROS O FORMATOS

- N/A

**Anexo 14.** Condiciones de equipamiento del vehículo

	<b>RED NEGOCIOS Y LOGÍSTICA E.I.R.L.</b>	<b>Código: DE-DYT-012</b>
	<b>CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DEL VEHÍCULO</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 01</b>
<b>Fecha:</b>		
<p>Para garantizar la calidad de los productos farmacéuticos es importante considerar las condiciones de limpieza, seguridad y temperatura del transporte.</p> <p>Es importante emplear un equipo (Datalogger) que vigile la temperatura durante el transporte.</p> <p>Cómo la distribución de estos mismos es de manera local, se debe equipar de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperatura ambiente menos o igual a 25°C</li> <li>- El vehículo debe ser isotérmico para ello debe presentar las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Material de camuflaje</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Paredes Aislantes</li> </ul> </li> <li>- Si el volumen de carga es pequeño, se debe emplear contenedores reutilizables</li> </ul> <p>Importante: El vehículo solo debe ser empleado con el fin de transportar productos farmacéuticos, ya que no pueden compartir espacio con otros productos, debido a que comprometen su calidad.</p>		
<p>.....</p> <p>José Ernesto, Soria Parra</p> <p>Gerente General</p>		

### Anexo 15. Procedimientos de condiciones de embalaje

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE CONDICIONES DE EMBALAJE</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-013</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO DE CONDICIONES DE EMBALAJE

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVOS

- Recepcionar e inspeccionar los productos farmacéuticos acorde a las condiciones de embalaje.

## 2. ALCANCE

- Aplica para la recepción de productos farmacéuticos de la empresa Red Negocios y Logística E.I.R.L.

## 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** responsable de mantener la comunicación con los clientes y hacer cumplir el procedimiento.
- **Gerente de operaciones y logística:** es el responsable de gestionar el correcto embalado para la correcta distribución y transporte de los pedidos.

- **Conductores:** Es el responsable de recepcionar e inspeccionar el embalaje correcto de los productos.

#### 4. DEFINICIONES

- **Embalaje:** es la operación de acondicionar el producto de acuerdo con dichas especificaciones para así protegerlo durante su manipulación y transporte.

#### 5. FRECUENCIA

Al recepcionar el pedido

#### 6. PROCEDIMIENTO

##### A. Recepción

- El conductor al momento de recepcionar debe verificar la siguiente información:
  - Nombre del producto
  - Cantidad
  - Temperatura de transporte
  - Destinatario
  - Componentes
  - Remitente
  - Marca de precaución
- Posteriormente debe de revisar si el producto está en mal estado (Chancado, golpeado, roto, etc.)

##### B. TRANSPORTE.

- Ubicar y acondicionar el producto en las condiciones establecidas dentro del transporte.

##### C. ENTREGA

- Finalmente, el conductor debe de entregar el producto al destinatario establecido de acuerdo con el procedimiento de distribución y transporte de productos farmacéuticos.

#### 7. REFERENCIAS

- R.M N.º 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

#### 8. FORMATOS O REGISTROS

N/A

**Anexo 16.** Procedimientos de distribución y transporte de productos farmacéuticos

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-014</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: Nuevo		PAGINAS: 24	

# PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVOS

- Recoger y entregar los productos farmaceuticos a los diferentes puntos establecidos en buenas condiciones

## 2. ALCANCE

- Aplica para el área de gerencia general, operaciones y logistica de la empresa Red Negocios y Logistica E.I.R.L.

## 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** responsable de mantener la comunicación con los clientes y hacer cumplir el procedimiento.
- **Gerente de operaciones y logistica:** es el responsable de gestionar la correcta distribución y transporte de los pedidos.
- **Conductores:** Es el responsable de recoger y entregar el pedido de acuerdo a la documentación establecida.

## 4. DEFINICIONES

- **Distribución:** Conjunto de procesos que se basa en el traslado y transporte de productos farmaceuticos con destino a entidades o clientes.
- **Distribuidor:** Es el establecimiento que está en la capacidad de distribuir productos farmacéuticos.
- **Transporte:** Servicio empleado para trasladar los productos farmaceuticos desde las instalaciones hasta otro lugar, teniendo en cuenta los medios y la infraestructura.
- **Transportista:** Persona natural o jurídica que se dedica a realizar el transporte de los productos farmacéuticos.
- **Vehículo de transporte:** Camiones, furgonetas, entre otros empleados para transportar los productos farmacéuticos,

## 5. FRECUENCIA

Al momento de cada distribución y transporte

## 6. PROCEDIMIENTO

### A. Recepción

1. El conductor recibe la documentación correspondiente acerca del pedido.
2. Recepcionar el producto, conjuntamente con los documentos establecidos
3. Verificar el pedido en cuanto a aspectos administrativos y técnicos.
4. Registrar la recepción del pedido en el formato **(FT-DYT-008)**.
5. Ubicar el pedido en la furgoneta con las condiciones establecidas
6. Comunicar a la empresa sobre la recepción del pedido.

### B. Traslado y distribución

1. Una vez recogido todos los pedidos establecidos, la furgoneta se encuentra en la capacidad de movilizarse hacia su destino, teniendo en cuenta las consideraciones de cada producto.
2. Llegado el momento, el conductor después de retirar el pedido, debe asegurar el vehículo para evitar posibles contratiempos.
3. El conductor hace entrega del pedido al cliente receptor. Donde firma el documento de conformidad de recepción en el formato **(FT-DYT-009)**.

### C. Finalización.

1. El conductor hace entrega al asistente de logista los registros de entrega y recepción de los productos

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. REGISTRO O FORMATOS

Formato 1. Registro de recepción del producto.

		<b>REGISTRO DE ENTREGA DE PEDIDO</b>		Código:	FT-DYT-008
				Versión:	01
<b>Responsable de recoger:</b>	<b>Apellidos y Nombres:</b>				<b>Firma</b>
	<b>Cargo:</b>				
	<b>Código:</b>				
	<b>Fecha de servicio:</b>				
<b>Nº de pedido</b>	<b>Cliente Receptor</b>	<b>Lugar de entrega</b>	<b>Firma</b>	<b>Observaciones</b>	

Formato 2. Registro de entrega del producto.

		<b>REGISTRO DE RECEPCION DE PEDIDO</b>		Código:	FT-DYT-009
				Versión:	01
<b>Responsable de entregar:</b>	<b>Apellidos y Nombres:</b>				<b>Firma</b>
	<b>Cargo:</b>				
	<b>Código:</b>				
	<b>Fecha de servicio:</b>				
<b>Nº de pedido</b>	<b>Cliente Principal</b>	<b>Lugar de recepción</b>	<b>Firma</b>	<b>Observaciones</b>	

### Anexo 17. Procedimiento de productos rechazados

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS RECHAZADOS</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-015</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN:		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS RECHAZADOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

#### 1. OBJETIVO

- Establecer un mecanismo adecuado para actuar frente a los pedidos rechazados por parte de los clientes receptores.
- Erradicar los pedidos rechazados ya que generan perdida en la distribución y transporte.

#### 2. ALCANCE

- Aplica a todos los productos rechazados que se generan por el cliente receptor.

#### 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** es el responsable de mantener y reportar los problemas del producto, así como hacer cumplir el procedimiento.

#### 4. DEFINICIONES

- **Rechazados:** es el acto del cliente de no percibir el producto al momento de su entrega.

- **Indicador de gestión de mantenimiento KPI:** Los KPIs son mediciones que se emplean para cuantificar los resultados de una acción en relación con los objetivos.
  - Número de pedidos rechazados

## 5. FRECUENCIA

Cuando un producto es rechazado

## 6. PROCEDIMIENTO

### A. Recepción

1. El cliente receptor debe acercarse a la empresa para concretar la situación y se recepcionará el pedido rechazado, previo a su entrega.
2. Se evaluará el pedido, mediante la orden de servicio para dar conformidad.
3. Se rellenará el formulario de rechazo en el formato **(FT-DYT-010)**.
4. Se clasificará el pedido rechazado:
  - Pedido incorrecto
  - Producto defectuoso
  - Producto caducado
  - Producto sustituido

### B. Gestión

1. Se comunicará al cliente principal la situación del producto, mediante un correo con la siguiente información.
  - N° de orden de servicio
  - N° de pedido rechazado
  - Pedido a devolver
  - Cantidad a devolver
  - Motivo de rechazo del producto
2. Se preparará el producto para ser devuelto al cliente principal.
3. El cliente principal desde el momento que percibe el correo cuenta con 10 días hábiles para recepcionar el producto.

### C. Respuesta

1. El cliente debe comunicar a la empresa la recepción del producto y brindar la conformidad correspondiente mediante correo dentro de los 10 días hábiles establecidos.
2. Posteriormente se pasará a cerrar la devolución, siendo registrado en el formato **(FT-DYT-011)**.

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. REGISTROS O FORMATOS

### 9. Formato 1. Formulario de devoluciones

	<b>FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN</b>		Código	<b>FT-DYT-010</b>
			Versión:	01
			N° de pedido rechazado	
<b>DATOS DEL CLIENTE RECEPTOR</b>				
Representante				
DNI/RUC				
E-mail				
Celular				
Fecha				
<b>ANTECEDENTES DEL PEDIDO</b>				
Cantidad	N° de orden de servicio		Descripción	
<b>CLASIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>				
Pedido incorrecto			Producto caducado	
Producto defectuoso			Producto sustituido	
<b>MOTIVO DEL RECHAZO DEL PRODUCTO</b>				
FIRMA DEL REPRESENTANTE:				

### Formato 2. Registro de devoluciones

	<b>REGISTRO DE DEVOLUCIONES</b>			Código:	<b>FT-DYT-011</b>
				Versión:	01
<b>GERENTE GENERAL</b>			<b>FIRMA</b>		
N° de devolución	CLIENTE RECEPTOR	CLIENTE PRINCIPAL	FECHA DE DEVOLUCIÓN	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES

**Anexo 18.** Procedimiento de trabajo seguro para conductores

		<b>DOCUMENTO ESTÁNDAR</b>
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO PARA CONDUCTORES</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>	<b>CÓDIGO: DE-DYT-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>FECHA DE EMISIÓN: XX/XX/2021</b>	<b>FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:</b>	
<b>SUSTITUYE A VERSIÓN: Nuevo</b>	<b>PAGINAS:</b>	

# PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO PARA CONDUCTORES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

**1. OBJETIVO**

Determinar los procedimientos que se deben llevar a cabo para la seguridad de los conductores

**2. ALCANCE:**

Consolida la seguridad de los colaboradores en la distribución y transportes de mercancías.

**3. RESPONSABLES:**

- **Gerente general:** hacer cumplir el procedimiento

- **Conductor:** cumplir con las acciones establecidas en el procedimiento

#### 4. DEFINICIONES:

- **Trabajo seguro:** es un método para identificar riesgos en las actividades a realizar.

#### 5. FRECUENCIA

Cuando se inicia el proceso

#### 6. PROCEDIMIENTO:

##### a) Mantenimiento Preventivo

Se debe de llevar a cabo el mantenimiento preventivo de manera periódica y programada al furgón de la empresa, la finalidad de realizar el mantenimiento preventivo es de reducir las fallas del furgón al momento de distribuir y transportar los productos, corrigiendo y previniendo estas fallas que puedan desatar efectos negativos. Se debe contar con un plan de mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta el registro y control en el formato **(FT-DYT-012)**.

##### b) Cuidado de la salud de conductores

Es necesario realizar exámenes médicos correspondientes a los trabajadores de la empresa, por lo que se debe de contar con un programa de salud.

Al contar los colaboradores de la empresa con la seguridad de su salud, se podrá realizar un mejor seguimiento de los factores a los que pueden estar expuestos al transportar y distribuir los productos. Permitirá a la empresa también el reconocimiento de riesgos y detección de enfermedades profesionales, así como identificar a colaboradores más sensibles a los riesgos en el formato **(FT-DYT-013)**.

##### c) Política de prevención de riesgos para conductores

La finalidad de la política de prevención de riesgos es reducir los accidentes laborales que puedan existir como: accidentes de tránsito, que los conductores de productos tengan más concientización de los accidentes y riesgos laborales que puedan existir en las vías públicas al transportar los productos.

Se debe de respetar las normas de tránsito, respeto a los peatones y conductores de otras unidades

##### d) Procedimiento de trabajo seguro para conductores

Se debe de seguir algunas normas y prevenir ciertos incidentes:

- Circular por vías seguras, ya que puede surgir cualquier robo.
- Circular vigilando que no existan peatones o vehículos detenidos.
- Manejar con precaución, respetar distancias.
- Respetar los límites de velocidad.
- Circular teniendo presente las imprudencias que pueden tener ciertos conductores.

- Tomar precauciones ante situaciones climatológicas desfavorables en el formato **(FT-DYT-014)**.

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. REGISTROS O FORMATOS

**Formato 1:** Registro y control de mantenimiento preventivo

		<b>REGISTRO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>				Código: FT-DYT-012					
						Versión: 01					
Nombre:				Código:				Ubicación:			
MES	SEMANA				FRECUENCIA				Observación		
	1°	2°	3°	4°	Semanal	Mensual	Trimestral	Anual			
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio											
Julio											
Agosto											
Setiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											

**Formato 2:** Programa de salud laboral

		<b>PROGRAMA DE SALUD LABORAL</b>				Código: FT-DYT-013	
						Versión: 01	
N.°	Colaborador	Accidente	Diagnostico	Fecha de Ocurrencia:	Lugar	Hora	Observación
1							
2							
3							
Gerente General:		Jefe de recursos humanos:				Medico Ocupacional:	

**Formato 3:** Procedimiento de trabajo seguro

		<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO</b>		Código: FT-DYT-014	
				Versión: 01	
Tarea:			Fecha de emisión:		

<b>Responsable:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	
<b>ETAPAS DEL TRABAJO</b>	<b>RIESGO EXPUESTO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS SEGUROS</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

**Anexo 19.** Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>	<b>CÓDIGO: DE-DYT-017</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021</b>	<b>FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:</b>		
<b>SUSTITUYE A VERSIÓN: Nuevo</b>	<b>PAGINAS: 24</b>		

# PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
-----------	----------	----------

Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVO

- Establecer el procedimiento correcto para la planificación del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo, manteniéndolo en óptimas condiciones de funcionamiento, rendimiento y evitando las averías en su transporte y distribución.
- Indicar la forma correcta de actuar en el mantenimiento y reparación del vehículo, que es fundamental dentro de las operaciones de la organización.
- Tener un sistema de indicadores de gestión de mantenimiento.

## 2. ALCANCE

Aplica al vehículo de transporte y distribución de productos farmacéuticos

## 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** hacer cumplir el procedimiento
- **Gerente de operaciones y logística,** es el responsable de proporcionar los recursos adecuados para el cumplimiento.
- **Conductor,** es el responsable de hacer seguimiento al programa de mantenimiento y ejecutarlo.

## 4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Este mantenimiento implica organización para ejecutar, diseñar y evaluar el programa de mantenimiento, logrando óptimas ventajas como: averías y fallas menores.
- **Mantenimiento Correctivo:** este tiempo de mantenimiento se desarrolla cuando el vehículo incurre en fallas o averías mecánicas, provocando paradas en las operaciones de distribución y transporte.
- **Historial de revisiones y/o reparaciones:** El gerente de Operaciones y Logística es el responsable de presentar los datos más representativos del plan de mantenimiento realizado, así como los recursos que se han empleado. Esto debe quedar registrado en un formato de registro de mantenimiento.

➤ **Indicador de gestión de mantenimiento KPI:** Los KPIs son mediciones que se emplean para cuantificar los resultados de una acción en relación con los objetivos.

- Kilometraje redondo
- Desgastes de piezas
- Número de mantenimientos
- Tasa de inmovilidad del vehículo

## 5. FRECUENCIA

Quincenal

## 6. PROCEDIMIENTO

➤ **Mantenimiento preventivo:**

- El gerente de Operaciones y Logística debe desarrollar el programa anual de mantenimiento preventivo.
- Se entrega al Gerente dicho programa para su revisión y aprobación.
- Se entrega el programa al conductor, para que dé seguimiento y en la fecha establecida presente la solicitud de mantenimiento (**FT-DYT-015**) al gerente de Operaciones y Logística.
- Dicho gerente encargado revisa y autoriza la solicitud.
- La solicitud es derivada a contabilidad para realizar el desembolso correspondiente.
- El gerente da instrucciones al conductor del vehículo para que lo lleve a su mantenimiento respectivo.
- El conductor le brinda la solicitud de mantenimiento al taller para recabar su firma de recibido.
- El taller recibe el vehículo y prosigue con el mantenimiento preventivo.
- El conductor paga por el servicio recibe la factura correspondiente y recoge el vehículo.
- El gerente de Operaciones y Logística recibe la solicitud con la factura de mantenimiento firmado y lo sella para su conformidad de recibido, posteriormente sea archivado y una copia de la factura sea derivada al área de contabilidad.
- El gerente de Operaciones y Logística registra el mantenimiento desarrollado (**FT-DYT-016**).

➤ **Mantenimiento correctivo**

- El conductor que tiene a su cargo el vehículo debe rellenar el Reporte de falla **(FT-DYT-017)**, y entregar al gerente de Operaciones.
- El gerente de operaciones revisa y determina si el vehículo presenta la falla mencionada.
- El conductor presenta la solicitud de mantenimiento **(FT-DYT-015)**
- Dicho gerente encargado revisa y autoriza la solicitud.
- La solicitud es derivada a contabilidad para realizar el desembolso correspondiente
- El gerente da instrucciones al conductor del vehículo para que lo lleve a su mantenimiento respectivo.
- El conductor le brinda la solicitud de mantenimiento al taller para recabar su firma de recibido.
- El taller recibe el vehículo y prosigue con el mantenimiento preventivo.
- El conductor paga por el servicio recibe la factura correspondiente y recoge el vehículo.
- El gerente de Operaciones y Logística recibe la solicitud con la factura de mantenimiento firmado y lo sella para su conformidad de recibido, posteriormente sea archivado y una copia de la factura sea derivada al área de contabilidad.
- El gerente de Operaciones y Logística registra el mantenimiento desarrollado. **(FT-DYT-016)**

## 7. REGISTROS O FORMATOS

**Formato 1:** Solicitud de mantenimiento

	<b>SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO</b>	Código:	<b>FT-DYT-015</b>
		Versión:	01
Área Solicitante:		Firma:	
Fecha de solicitud		Nº de solicitud:	
Descripción del servicio solicitado:			
Taller responsable:		Firma:	
Fecha de mantenimiento:			

Descripción, reparación, revisión o mantenimiento efectuado

**Formato 2:** Registro de mantenimiento

	<b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO</b>			Código:	<b>FT-DYT-016</b>
				Versión:	01
Responsable:			Firma:		
N° de solicitud	Fecha	Mtto. correctivo	Mtto. Preventivo	Fecha Mtto.	Monto

**Formato 3:** Reporte de fallas

	<b>REPORTE DE FALLAS</b>			Código:	<b>FT-DYT-017</b>
				Versión:	01
Reporte N°			Fecha:		
Descripción de la falla					
Nombre y firma de quien realiza el reporte					

## Anexo 20. Procedimientos de limpieza del vehículo de transporte

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL VEHICULO DE TRANSPORTE</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-018</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/20221		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS: 24	

# PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL VEHÍCULO DE TRANSPORTE

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

### 1. OBJETIVO

Lograr una limpieza adecuada en el vehículo de transporte, para evitar la acumulación de polvo, o cualquier efecto que perjudique la calidad de los productos farmacéuticos.

### 2. ALCANCE

Aplica al vehículo de transporte

### 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** brindar los materiales de limpieza al personal encargado, hacer cumplir el procedimiento.
- **Conductor:** cumplir el procedimiento

### 4. DEFINICIONES

- **Limpieza:** Acción para remover y eliminar la suciedad de la superficie.

## 5. FRECUENCIA

Diario, o antes de emplear el vehículo.

## 6. PROCEDIMIENTO

### A. Materiales

- Escobas
- Detergente común
- Agua
- Franela
- Guantes
- Bolsas para la basura
- Balde de plástico
- Mopa seca
- Entre otros productos según requerimiento

### B. Limpieza del piso del vehículo

- Para iniciar la limpieza, el conductor debe de contar con mascarilla y guantes.
- Para limpiar el piso, el responsable debe de mantener limpio, seco y libre de polvo, así como de residuos almacenados.
- El conductor debe de trapear con mezcla de agua y detergente
- Terminado ello debe de secar con mopa seca y posteriormente franela
- Los residuos encontrados se deben de colocar en la bolsa de basura para su desecho.

### C. Limpieza del techo del vehículo

- Dependiendo de la altura, el responsable empleara una escalera tipo tijeral como implemento de seguridad, así como mascarilla y guantes.
- Limpiar con una mopa seca, para eliminar el polvo acumulado.
- Después de ello se debe de limpiar el piso donde está el vehículo para quitar los residuos que han caído.

### D. Limpieza de las paredes externas del vehículo

- El conductor debe de emplear mascarilla y guantes de jebe antes de iniciar la limpieza.
- Con una franela seca o mopa limpia, deberá de limpiar desde arriba hacia abajo la pared
- Todos los materiales desechos deben de ser depositados en la bolsa de basura para su eliminación.

## 7. REFERENCIA

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”



**Anexo 21.** Procedimientos de elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
TÍTULO: <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, DIFUSIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		CÓDIGO: <b>DE-DYT-019</b>	VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, DIFUSIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVO

Establecer indicaciones técnicas y referenciales para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, difusión y control de los documentos. De acuerdo con los lineamientos de la empresa.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos del SGC que incluye el manual, procedimientos, condiciones y formatos de registro.

## 3. RESPONSABLES

- **Trabajadores:** deben aplicar el procedimiento y que los documentos estén presentes en su área.
- **Gerente general:** inspeccionar, aprobar y hacer cumplir el procedimiento y su contenido.

## 4. DEFINICIONES

- **Formato:** Es un documento que se emplea para registrar y evidenciar información.
- **Registro:** Es un documento donde se presenta los resultados o evidencia de actividades.
- **SGC:** Sistema de Gestión de calidad.
- **Versión:** Es cuando el documento establecido tiene modificaciones.

## 5. FRECUENCIA

Cuando haya necesidad de elaborar, revisar, actualizar y aprobar los documento, tablas y formatos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### A. Control de documentos

#### 1. Redactor.

El responsable debe de generar un borrador del documento y enviárselo al gerente de la empresa, para brindar sus comentarios, recomendaciones y observaciones. Para su posterior aprobación.

#### 2. Vigencia

La vigencia de los documentos es de 2 años, durante ese tiempo se podrá realizar modificaciones que cambiaran la versión.

#### 3. Manejo

Todos los documentos internos, deben estar controlados e identificados en la lista maestra de formatos y documentos.

#### 4. Revisión

El gerente general con el responsable de área revisara el documento y su contenido durante la vigencia, para su respectiva evaluación.

## 5. Aprobación

El gerente general revisara el procedimiento y su contenido, para brindar su conformidad y así aprobar firmando el documento.

## 6. Estructura del documento

Los documentos deben de contemplar de preferencia el siguiente contenido:

- Objetivo
- Alcance
- Responsables
- Definiciones
- Frecuencia
- Procedimiento
- Referencia
- Formatos o registros.

El procedimiento o condición puede ser desarrollado por un diagrama de flujo o de manera narrativa.

## 7. Forma

### Caratula

En la siguiente caratula es utilizado para manuales, procedimientos, condiciones, información importante como (Mapas, Planos, Matrices, etc) se incluye la siguiente información:

(Parte superior)

Logo de la empresa	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	
TÍTULO DEL DOCUMENTO		
PROCESO	CÓDIGO: -	VERSIÓN:
FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN:	PAGINAS: 2	

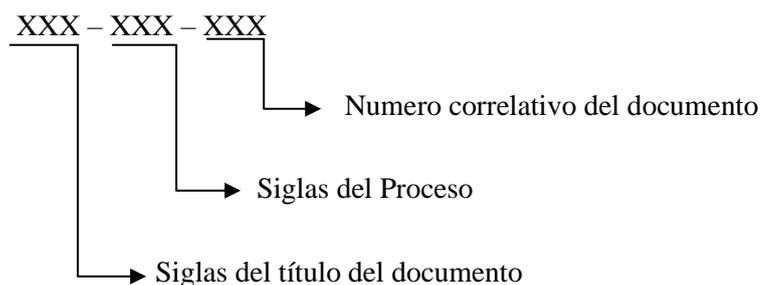
(Parte inferior)

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Datos personales y firma	Datos personales y firma	Datos personales y firma
*(En caso de haber tenido en cuenta información de otra empresa)		

## 8. Formato de documento

Se recomienda emplear letra **Time New Roman** tamaño letra El tamaño de letra 11.

➤ Código: está conformado por



Tipo del documento y su abreviatura

Tipo de documento	Abreviatura
Manual de calidad	MC
Manual de organización y funciones	MOF
Reglamento de organización y función	ROF
Reglamento interno de trabajo	RIT
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo	RISST
Documento estándar	DE
Formato de registro	FT

Nota: se puede crear otro tipo de documento con su respectiva abreviatura de ser necesario,

### 9. Distribución, control y archivación de documento:

El gerente general distribuye las copias de manera controlada al área correspondiente, después de su aprobación.

Esto se registra en el siguiente formato (**FT-DYT-019**), donde va la firma del responsable. El cual esta archivado en gerencia general.

### 10. Modificación de documentos

La modificación se genera cuando existe la necesidad y se actualiza el documento mediante la gestión del cambio

Este procedimiento no aplica para documentos donde estén mapas, matrices, condiciones, políticas y alcance. Y se evidencia mediante la versión.

## B. CONTROL DE REGISTROS

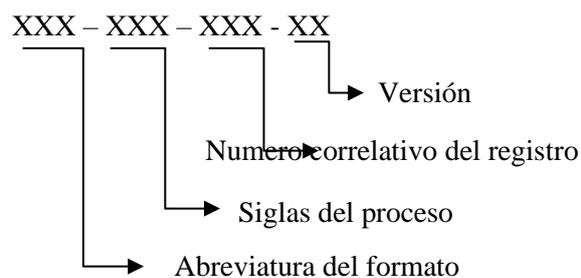
### 1. Llenado de los formatos de registro

El responsable de rellenar el formato o registro debe considerar lo siguiente:

- El registro debe ser legible
- Documentar la evidencia (Fecha, firma, nombre)
- Incluir la información solicitada
- Es válido la corrección en el registro.

### 2. Codificación

Debe de codificarse de la siguiente manera.



### 3. Formato

<b>(Logo de la empresa)</b>	<b>Título del registro</b>	<b>Código:</b>	
		<b>Versión:</b>	

### 4. Protección

El gerente general es el responsable de conservar los formatos de registro, así como coordinar su ubicación y la facilidad de movilizarlos.

### 5. Vigencia

La vigencia de los documentos es de 2 años, durante ese tiempo se podrá realizar modificaciones que cambiaran la versión.

### 6. Disposición

Deben ser eliminados al cumplir el tiempo de vigencia.

## 7. REFERENCIA

- Norma ISO 90001-2015 SGC
- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

## 8. FORMATOS O REGISTRO

**Formato1. Registro de divulgación de documento**

	<b>REGISTRO DE DIVULGACIÓN DE DOCUMENTO</b>	<b>Código:</b>	<b>FT-DYT-019</b>
		<b>Versión:</b>	<b>01</b>
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>AREA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>Gerente general</b>			

**Anexo 22.** Procedimientos para la atención a quejas y reclamos

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-020</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS:	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

## 1. OBJETIVO

- Gestionar de manera optimas las quejas y reclamos de los clientes, con el fin de brindarles soluciones adecuadas y lograr acuerdos satisfactorios.

## 2. ALCANCE

- Aplica a todas las áreas de la empresa que está encargada de las operaciones y brindar un servicio satisfactorio.

## 3. RESPONSABLES

- **Gerente general:** hacer cumplir el procedimiento
- **Gerente de operaciones y logística,** es el responsable de brindar un servicio adecuado y que el pedido sea entregado en sus óptimas condiciones.

- **Atención al cliente**, es el responsable de atender y hacer seguimiento al pedido del cliente.

#### 4. DEFINICIONES

- **Quejas:** Es el acto del cliente que realiza por la baja satisfacción del servicio brindado.
- **Reclamos:** Es el derecho de exigir algo con respecto a los productos farmacéuticos percibidos
- **Gestión:** Es la acción que se realiza para resolver distintos inconvenientes.
- **Indicador de gestión de mantenimiento KPI:** Los KPIs son mediciones que se emplean para cuantificar los resultados de una acción en relación con los objetivos.
  - Número de quejas
  - Número de reclamos

#### 5. FRECUENCIA

Mensual

#### 6. PROCEDIMIENTO

##### A. Recepción

11. Se recepción la queja o el reclamo por el siguiente medio:

- Por correo electrónico a [Atencionalcliente\\_RNYL@gmail.com](mailto:Atencionalcliente_RNYL@gmail.com)
- Llenando de manera directa el libro de quejas y reclamos (**FT-DYT-020**)

12. El reclamo o queja deberá contener la siguiente información:

- Fecha
- Lugar
- Datos del cliente
- Mencionar el bien contratado
- Motivo

##### B. Gestión

1. El libro de quejas y reclamos será verificado cada quincena por el área de recursos humanos, para verificar y hacer seguimiento del suceso.
2. Si la queja o reclamo es admitido, el caso es derivado al área correspondiente.
3. Posteriormente será emitido al área correspondiente, con copia a gerencia.
4. El área responsable en la brevedad posible podrá analizar el caso, realizar las consultas y verificaciones, comunicarse con el cliente y generar una respuesta formal con el implicad. El plazo para dar respuesta no debe exceder los 10 días hábiles.

##### C. Respuesta

7. Las respuestas formales por parte de la empresa hacia el cliente serán emitidas por el correo de seguimiento o carta formal.
8. Las respuestas a las queja o reclamo escritos deben ser firmado por gerencia.

9. El implicado cuenta con 20 días para presentar su conformidad o disconformidad con la respuesta emitida, de no presentar en el tiempo establecido se cerrará la queja y se registrará. **(FT-DYT-021)**

#### **D. Resolución de problema**

1. De existir un conflicto, será responsabilidad del área implicada coordinar acciones y solucionar lo mencionado.
2. Pueden consensuar reuniones ambas partes para solucionar el conflicto

#### **E. Compensación**

1. Recibirán compensación aquellos clientes que han sido afectados negativamente, todo mediante una evaluación correspondiente.
2. La compensación puede ser emitida por prestaciones de servicio, de ser pagos debe estar autorizado por gerencia, previo informe detallado
3. Para validar la compensación se debe evaluar en un plazo no mayor a 30 días.

### **7. REFERENCIAS**

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”



**Anexo 23.** Procedimientos para productos devueltos.

		<b>DOCUMENTO ESTANDAR</b>	
<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTOS DEVUELTOS</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE</b>		<b>CÓDIGO: DE-DYT-021</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
FECHA DE EMISIÓN: 12/08/2021		FECHA DE PROXIMA REVISIÓN:	
SUSTITUYE A VERSIÓN: <b>Nuevo</b>		PAGINAS: 24	

# PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTOS DEVUELTOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jhoana Rosyisel Damian Sanabria Wendy Alicia Melgarejo Carhuaricra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra	Gerente general: José Ernesto, Soria Parra
*Tomado documento de una empresa anónima para referencia		

**1. OBJETIVO**

- Establecer un mecanismo adecuado para actuar frente a las devoluciones de los pedidos a los clientes principales.
- Erradicar las devoluciones ya que generan perdida en la distribución y transporte.

**2. ALCANCE**

- Aplica a todas las devoluciones que se generan por el cliente receptor.

**3. RESPONSABLES**

- **Gerente general:** es el responsable de mantener y reportar los problemas del producto, así como hacer cumplir el procedimiento.

**4. DEFINICIONES**

- **Devolución:** es el acto valido del cliente de haber percibido el producto y posteriormente lo devuelve a la oficina.
- **Indicador de gestión de mantenimiento KPI:** Los KPIs son mediciones que se emplean para cuantificar los resultados de una acción en relación con los objetivos.
  - Número de devoluciones

## 5. FRECUENCIA

Luego de las devoluciones

## 6. PROCEDIMIENTO

### D. Recepción

5. Se decepcionará el producto, 3 días hábiles posterior a su entrega.
6. Se evaluará el producto, mediante la orden de servicio para dar conformidad.
7. Se rellenará el formulario de devolución (**FT-DYT-022**)
8. Se clasificará la devolución:
  - Pedido incorrecto
  - Producto defectuoso
  - Producto caducado
  - Producto sustituido

### E. Gestión

4. Se comunicará al cliente principal la situación del producto, mediante un correo con la siguiente información.
  - N° de orden de servicio
  - N° de devolución
  - Pedido a devolver
  - Cantidad a devolver
  - Motivo de devolución
5. Se preparará el producto para ser devuelto al cliente principal.
6. El cliente principal desde el momento que percibe el correo cuenta con 10 días hábiles para recepcionar el producto.

### F. Respuesta

3. El cliente debe comunicar a la empresa la recepción del producto y brindar la conformidad correspondiente mediante correo dentro de los 10 días hábiles establecidos.
4. Posteriormente se pasará a cerrar la devolución, siendo registrado (**FT-DYT-023**)

## 7. REFERENCIAS

- R.M N° 833-2015/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Ley 29459 “Ley de productos farmacéuticos, dispositivo médico y producto sanitario”

## 8. REGISTROS O FORMATOS

**Formato 1.** Registro de devoluciones

	<b>FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN</b>		Código	FT-DYT-022
			Versión:	01
			N° de devolución	
<b>DATOS DEL CLIENTE RECEPTOR</b>				
Representante				
DNI/RUC				
E-mail				
Celular				
Fecha				
<b>ANTECEDENTES DEL PEDIDO</b>				
Cantidad	N° de orden de servicio		Descripción	
<b>CLASIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>				
Pedido incorrecto			Producto caducado	
Producto defectuoso			Producto sustituido	
<b>MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN</b>				
FIRMA DEL REPRESENTANTE:				

**Formato 2.** Registro de devoluciones

	<b>REGISTRO DE DEVOLUCIONES</b>			Código:	FT.DYT-023
				Versión:	01
<b>GERENTE GENERAL</b>			<b>FIRMA</b>		
<b>N° de devolución</b>	<b>CLIENTE RECEPTOR</b>	<b>CLIENTE PRINCIPAL</b>	<b>FECHA DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>FECHA DE CIERRE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Anexo 24.** Lista maestra de documentos

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Código:	FT.DYT-025
		Versión:	01
<b>MC-DYT-001</b>	MANUAL DE CALIDAD		
<b>DE-DYT-002</b>	POLITICA DE CALIDAD		
<b>DE-DYT-003</b>	PROCEDIMIENTO DE AUTOINSPECCIÓN		
<b>MOF-DYT-004</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN		
<b>ROF-DYT-005</b>	REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN		
<b>DE-DYT-006</b>	PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN		
<b>DE-DYT-007</b>	MAPA DE RIESGO		
<b>DE-DYT-008</b>	MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS EN BASE AL IPERC		
<b>DE-DYT-009</b>	PROCEDIMIENTO DE EXAMENES MEDICOS DEL PERSONAL		
<b>DE-DYT-010</b>	CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		
<b>DE-DYT-011</b>	PROCEDIMIENTO DE PERFIL DE TEMPERATURA		
<b>DE-DYT-012</b>	CONDICIONES DE EQUIPAMIENTO DEL VEHÍCULO		
<b>DE-DYT-013</b>	PROCEDIMIENTO DE CONDICIONES DE EMBALAJE		
<b>DE-DYT-014</b>	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS		
<b>DE-DYT-015</b>	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS RECHAZADOS		
<b>DE-DYT-016</b>	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO PARA CONDUCTORES		
<b>DE-DYT-017</b>	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO		
<b>DE-DYT-018</b>	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA		
<b>DE-DYT-019</b>	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, DIFUSIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS		
<b>DE-DYT-020</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS		
<b>DE-DYT-021</b>	PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTOS DEVUELTOS		

## Anexo 25. Lista maestra de formatos o registros

	LISTA MAESTRA DE FORMATOS O REGISTROS	Código:	FT.DYT-026
		Versión:	01
<b>FT-DYT-001-01</b>	REGISTRO DE CAMBIOS		
<b>FT-DYT-002-01</b>	LISTA DE CONTROL DE CAMBIO		
<b>FT-DYT-003-01</b>	REGISTRO DE AUTOINSPECCION DEL PERSONAL		
<b>FT-DYT-004-01</b>	REGISTRO DE AUTOINSPECCION AL PROCESO DE AUTOINSPECCIÓN DE DISTRIBUCION Y TRANSPORTE		
<b>FT-DYT-005-01</b>	REGISTRO DE PERSONAL ENTRENADO Y CAPACITADO		
<b>FT-DYT-006-01</b>	MATRIZ DE ENTREGA DE EPPS		
<b>FT-DYT-007-01</b>	SOLICITUD DE EXAMEN MEDICO SG-SST		
<b>FT-DYT-008-01</b>	REGISTRO DE ENTREGA DE PEDIDO		
<b>FT-DYT-009-01</b>	REGISTRO DE RECEPCION DE PEDIDO		
<b>FT-DYT-010-01</b>	FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN		
<b>FT-DYT-011-01</b>	REGISTRO DE DEVOLUCIONES		
<b>FT-DYT-012-01</b>	REGISTRO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
<b>FT-DYT-013-01</b>	PROGRAMA DE SALUD LABORAL		
<b>FT-DYT-014-01</b>	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SEGURO		
<b>FT-DYT-015-01</b>	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO		
<b>FT-DYT-016-01</b>	REGISTRO DE MANTENIMIENTO		
<b>FT-DYT-017-01</b>	REPORTE DE FALLAS		
<b>FT-DYT-018-01</b>	REGISTRO DE LIMPIEZA DEL VEHÍCULO		
<b>FT-DYT-019-01</b>	REGISTRO DE DIVULGACIÓN DE DOCUMENTO		
<b>FT-DYT-020-01</b>	LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS		
<b>FT-DYT-021-01</b>	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS		
<b>FT-DYT-022-01</b>	FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN		
<b>FT.DYT-023-01</b>	REGISTRO DE DEVOLUCIONES		
<b>FT.DYT-024-01</b>	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		
<b>FT.DYT-025-01</b>	LISTA MAESTRA DE FORMTAAOS O REGISTROS		

**Anexo 26.** Requisitos para solicitar autorización para prestar servicio de transporte público de mercancías

- Usuario y clave de la casilla electrónica. Si no los tienes, regístrate con tu RUC.
- Solicitud (Formato 1), bajo declaración jurada (Formato 2 y 3), indicando:
  - La razón o denominación social.
  - El número del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
  - El domicilio y correo electrónico del transportista solicitante.
  - El nombre, DNI y domicilio del representante legal y número de partida de inscripción registral del transportista solicitante y de las facultades del representante legal, en caso de ser persona jurídica.
  - El solicitante o transportista, los socios, accionistas, asociados, directores, administradores o representantes legales.
  - Relación de vehículos declarados de su propiedad o con contrato de arrendamiento financiero, que cuenten con Certificado de Inspección Técnica Vehicular (CITV) y Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigentes. En los casos que corresponda, adjuntar copia de los contratos respectivos.
- Constancia de pago.

Formato 1. Servicio de transporte terrestre de ámbito nacional

 <b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones</b>	Viceministerio de Transportes	Dirección General de Autorizaciones en Transportes	
<b>FORMULARIO</b> <b>003/17.2</b>	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE ÁMBITO NACIONAL (PERSONAS, MERCANCÍAS)</b>			RUC: 20100101001

Señor (a)  
 Director(a) Servicios de Transporte Terrestre  
 Presente -

El que suscribe la presente, solicita al procedimiento administrativo, indicando la siguiente información con carácter de declaración jurada:

**I. PROCEDIMIENTO A SOLICITAR (Marcar con un signo "X" solo uno)**

<p><b>Transporte de personas</b></p> <p><b>DNT-001</b> Autorización para prestar servicio de transporte terrestre público regular de personas de ámbito nacional. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-002</b> Autorización para prestar servicio público especial de transporte terrestre turístico de personas de ámbito nacional. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-003</b> Autorización para prestar servicio público especial de transporte terrestre de ámbito nacional (trabajadores y socios). <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-004</b> Cargamiento de autorización para prestar Actividad Privada de Transporte de Personas de ámbito nacional. <input type="checkbox"/></p> <p><b>Transporte de mercancías</b></p> <p><b>DNT-005</b> Cargamiento de autorización para prestar servicio de transporte de mercancías en general. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-006</b> Cargamiento de autorización para realizar la actividad privada de transporte de mercancías. <input type="checkbox"/></p> <p><b>Transporte de vehículos y residuos peligrosos</b></p> <p><b>DNT-007</b> Habilitación vehicular por incremento o sustitución (todos los servicios de transporte terrestre público de personas y mercancías). <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-008</b> Renovación de la autorización para el servicio de transporte (todos los servicios). <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Transporte de vehículos y residuos peligrosos</b></p> <p><b>DNT-009</b> Permiso de operación especial para prestar servicio de transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos por carretera. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-010</b> Permiso de operación especial para prestar servicio de transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos por carretera por cuenta propia. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-011</b> Habilitación Vehicular Especial por incremento y/o sustitución aplicable al servicio de transporte de materiales y residuos peligrosos. <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-012</b> Renovación del permiso de operación especial para prestar servicio de transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos por <input type="checkbox"/></p> <p><b>DNT-013</b> Renovación del permiso de operación especial para prestar servicio de transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos por carretera por cuenta propia. <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>En caso el procedimiento solicitado genere un fidejussurante (Título Único de Crédito o Crédito de Multitudinaria Vehicular) se marca que se emitió en el siguiente:</b></p>
---	--

**II. NOTIFICACIÓN**

La notificación de presente procedimiento, se realiza a través del Sistema de Gestión Electrónica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En virtud a ello, para la tramitación del presente procedimiento administrativo, usted debe contar con una cuenta electrónica. Si aún no se ha afiliado, deberá hacerlo, ingresando al siguiente enlace: <http://bit.ly/cuenta-cto-cto0300>

**III. DATOS DEL SOLICITANTE (Marcar solo un tipo de vehículo)**

<b>SI PERSONA FÍSICA</b> <input type="checkbox"/>		<b>SI PERSONA JURÍDICA</b> <input type="checkbox"/>	
<b>COGNOMEN Y APELLIDOS</b>			
D.N.I. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	Nº de RUC <input type="checkbox"/>
TELÉFONO Fijo	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	
<b>DISTRITO</b>		<b>PROVINCIA</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>			

<b>SI PERSONA FÍSICA</b> <input type="checkbox"/>		<b>SI PERSONA JURÍDICA</b> <input type="checkbox"/>	
<b>COGNOMEN Y APELLIDOS</b>			
D.N.I. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	Nº de RUC <input type="checkbox"/>
TELÉFONO Fijo	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	
<b>DISTRITO</b>		<b>PROVINCIA</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>			

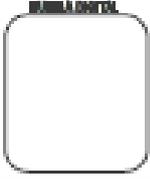
<b>SI REPRESENTANTE LEGAL</b> <input type="checkbox"/>		<b>SI PERSONA JURÍDICA</b> <input type="checkbox"/>	
<b>COGNOMEN Y APELLIDOS</b>			
D.N.I. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	P.C.E. <input type="checkbox"/>	Nº de RUC <input type="checkbox"/>
TELÉFONO Fijo	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	
<b>DISTRITO</b>		<b>PROVINCIA</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>			

PODER REGISTRADO EN LA OFICINA Nº \_\_\_\_\_ PODER REGISTRADO EN LA PÁGINA Nº \_\_\_\_\_ AGENCIA Nº \_\_\_\_\_

**IV. IDENTIFICACIÓN SOBRE EL SERVICIO (Marcar con un signo "X" solo uno)**

<b>SI INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE QUEL CUESTO SE CUMPLE LA EMPRESA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ES (Marcar solo uno):</b>			
Transporte terrestre de personas <input type="checkbox"/>	Transporte terrestre de mercancías <input type="checkbox"/>	Transporte terrestre de materiales y residuos peligrosos <input checked="" type="checkbox"/>	No está comprendido en transporte de mercancías <input type="checkbox"/>
Podrá Registrarse en la Oficina Nº _____	Podrá Registrarse en la Página Nº _____	Agencia Nº _____	

\*  Carnet de Transporte.  Carnet de Identidad o Cédula de Identidad.  
 † Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-JL.  
 ‡ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-JL.

V. DERECHOS TRÁMITE (Del pago sujeta por el 0,4% sobre el monto del proceso) (decretos por caso de partido)			
Nº DE OPERACIÓN BANCO DE LA NACIÓN	BOLETA DE PAGO	/	/
<b>VI. DECLARACIONES JURADAS (Marcar según el estado del procedimiento administrativo solicitado)</b>			
<p>Manifesto con carácter de Declaración Jurada que:</p> <p><input type="checkbox"/> 6.1 Toda la información proporcionada en verso, así como los documentos presentados son auténticos, en caso contrario, me someto al procedimiento y a las sanciones previstas en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y/o normas complementarias.<sup>9</sup></p> <p><input type="checkbox"/> 6.2 Adjunto toda la requisitos señalados en el TUPA vigente del MTC.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.3 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-009, DNT-004, DNT-004, DNT-008, DNT-008: El transportista, los socios, accionistas, asociados, directores, administradores o representantes legales no se encuentran incurso en las causales indicadas en los numerales 37.4, 37.5 y 37.7 del artículo 37 del RNAT.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.4 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-009, DNT-008: La empresa que represento cumple con lo establecido en los numerales 20.1.9 (para vehículos 4x2), 37.2, 37.3, 37.4, 37.6, 37.8, 37.9, 37.10, 37.11, 38.1.3, 38.1.4, 38.1.8, 38.1.11, 38.1.9 y artículo 52° del RNAT.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.5 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-009: La empresa que represento cuenta con patrimonio mínimo (vehículos, organización e infraestructura) para prestar un servicio de transporte público regular de personas.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.6 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-009, DNT-004, DNT-004, DNT-008, DNT-008: La empresa que represento cumple lo establecido en los numerales 37.2, 37.3, 37.4, 37.6, 37.8, 37.9, 37.10, 37.11 y 38.2.2 del RNAT.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.7 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-008, DNT-001: La empresa que represento cumple con la información contenida en los numerales 55.1.1, 55.1.2, 55.1.3, 55.1.4, 55.1.6, 55.1.7 y 55.1.8 de artículo 55 de este Reglamento.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.8 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-002, DNT-008: La empresa que represento cumple con las condiciones que permitieron acceder a la autorización inicial.</p> <p><input type="checkbox"/> 6.9 Para el Procedimiento DNT-008, DNT-008, DNT-004, DNT-004, DNT-004, DNT-004, DNT-008, DNT-008, DNT-008, DNT-008: La persona natural y/o jurídica, así como los socios, accionistas o asociados, miembros del directorio o consejo directivo, gerentes, apoderados o representantes legales, no están incurso en alguna de las impedimentos e incompatibilidades previstas en el Artículo 4.4 de la Ley N° 27181- Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre incorporado mediante Decreto de Urgencia N° 014-2020.</p>			
<b>VII. FIRMAS Y SELLOS</b>			
<p>_____</p> <p><b>APELLIDOS Y NOMBRES</b></p>		<p>_____</p> <p><b>FIRMA DEL SOLICITANTE/ REPRESENTANTE LEGAL</b></p>	
 <p><b>SELLO OFICIAL</b></p>			
<p><sup>9</sup>Artículo 34° numeral 14.3 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.</p>			
<b>PARA TODO TRÁMITE</b>			
<b>INDICACIONES:</b>			
<p>1. Precisar domicilio en la solicitud (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / N° / Departamento / Manzana / Lote / Urbanización).</p> <p>2. Se debe consignar teléfono y/o celular.</p> <p>3. Los documentos que se adjunten deben estar vigentes.</p> <p>4. Completar todos los campos con letra impresa y firmar declaración jurada.</p> <p>5. Todo espacio en blanco deberá ser tachado con una línea.</p>			
<b>INDICACIONES COMPLEMENTARIAS</b>			
<p>1. Formulario para uso de transporte terrestre de ámbito nacional ( personas y mercancías).</p> <p>2. Los documentos que se observan como faltantes en el sello "Falta de Requisitos" deben ser presentados con una solicitud simple en un (uno) máximo de dos (02) días hábiles. De no ser subsanados las omisiones en ese plazo se considerará como no presentada la solicitud (Artículo 138° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS).</p> <p>3. Los documentos que se adjunten deben estar vigentes.</p> <p>4. Completar todos los campos con letra de imprenta y todo espacio en blanco deberá ser tachado con una línea.</p>			
<b>INDICACIONES ESPECÍFICAS</b>			
<b>FLIBRO I: PROCESAMIENTO A SOLICITUD</b>			
<p>Marcar con un signo "X" al procedimiento administrativo solicitado.</p>			
<b>FLIBRO II: NOTIFICACIÓN</b>			
<p>El artículo 4.4 de la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, dispone la creación del Sistema de Casillas Electrónicas en materia de Transporte y Tránsito Terrestre, el cual es de uso obligatorio por todas las autoridades de transporte y tránsito terrestre de los tres niveles de gobierno para notificar a los administrados en los procedimientos administrativos vinculados al transporte y tránsito terrestre.</p>			
<b>FLIBRO III: DATOS DEL SOLICITANTE</b>			
<p>Consigne sus datos tal como figura en el documento nacional de identidad o en la partida registral correspondiente, número telefónico y según corresponda el considere conveniente para facilitar comunicaciones posteriores.</p>			
<b>FLIBRO IV: INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO</b>			
<p>Marcar solo una de las opciones del tipo de servicio y consignar información correspondiente a: Oña del poder registrado, Partida del poder registrado y N° de Asiento.</p>			
<b>FLIBRO V: DERECHO DE TRÁMITE</b>			
<p>1. Consigne los datos solicitados relacionados a los derechos de pago por el trámite correspondiente.</p> <p>2. Los pagos en el Banco de la Nación se efectúan en cualquier agencia bancaria a nivel nacional.</p>			
<b>FLIBRO VI: DECLARACIÓN JURADA</b>			
<p>Se valida que toda la información proporcionada en verso así como los documentos presentados son auténticos, en caso contrario me someto al procedimiento y a las sanciones previstas en la Ley N° 27444 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>			
<b>FLIBRO VII: REFRENDO DEL SOLICITANTE</b>			
<p>Consigne apellidos y nombres, firma y huella del solicitante /representante legal. Asimismo, al suscribir el formulario se valida la veracidad de lo declarado.</p>			



