

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Diseño de un sistema de gestión de calidad basado
en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de los
procesos de una droguería Arequipa-2024**

Orissa Olesnickie Condori Cuno
Beatriz Alejandra Chunga León

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : Julio Cesar Alvarez Barreda
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 16 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Mejora de los Procesos de una Droguería Arequipa – 2024

Autores:

1. Orissa Olesnickie Condori Cuno – EAP. Ingeniería Industrial
2. Beatriz Alejandra Chunga León – EAP. Ingeniería Industrial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (PALABRAS): 10 palabras SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

ASESOR

Mg. Julio César Alvarez Barreda

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestros docentes Julio Álvarez y Polhett Begazo quienes nos acompañaron arduamente en el desarrollo de esta tesis, brindándonos una guía, apoyo y paciencia a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para la realización de esta tesis. Sus enseñanzas nos han brindado el conocimiento necesario, son una fuente de inspiración constante. Gracias por creer en nosotras y motivarnos a alcanzar nuestras metas.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi padre Gregorio, quien hasta un tiempo estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus enseñanzas, también se lo dedico incondicionalmente a mi madre y mis hermanas, que han sido y serán mi motivación para el mañana.

Orissa Olesnickie Condori Cuno

Dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud a mis padres Yenny, y Alberto, y mi hermano Benjamín, por su incansable apoyo, comprensión y sacrificio a lo largo de mi vida académica. Gracias por estar siempre conmigo y motivándome a seguir adelante. Con todo mi amor y gratitud, les dedico este logro.

Beatriz Alejandra Chunga León

ÍNDICE

ASESOR	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Pregunta general.....	2
1.2.2 Preguntas específicas	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación	3
1.5 Importancia	3
1.6 Delimitación.....	3
1.6.1 Delimitación temporal.....	3
1.6.2 Delimitación espacial.....	3
1.7 Variables	4
1.7.1 Descripción de Variables	4
1.7.2 Operacionalización de variables	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.2 Bases teóricas.....	9
2.2.1 ¿Qué es el sistema de gestión de calidad?.....	9

2.2.2	¿Qué es ISO 9001:2015?.....	10
2.2.3	Concepto de droguería	13
2.3	Definición de términos básicos	15
2.3.1	DIGEMID:	15
2.3.2	Proceso.....	15
2.3.3	Productos sanitarios:	15
2.3.4	Productos farmacéuticos:	16
2.3.5	Material médico:	16
2.3.6	Calidad:	16
CAPÍTULO III.....		17
METODOLOGÍA		17
3.1	Método y alcance de la investigación	17
3.2	Diseño de la investigación	17
3.3	Población y muestra.....	17
3.3.1	Población.....	17
3.3.2	Muestra	18
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.1	Técnicas de recolección de datos	18
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos	19
3.4.3	Instrumentos de análisis de datos.....	19
CAPÍTULO IV		20
DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y RESULTADOS		20
4.1	Breve descripción de la empresa y sus procesos.....	20
4.1.1	Organigrama	21
4.1.2	Misión	23
4.1.3	Visión.....	23
4.1.4	Valores	23
4.1.5	Flujograma de la organización.....	23
4.1.6	Líneas distribuidas por la droguería.....	24
4.2	Diagnóstico de la situación actual.....	25
4.2.1	Árbol de problemas.....	25
4.3	Nivel de cumplimiento de la Norma ISO: 9001	27
4.4	Contexto de la organización.....	28
4.4.1	Análisis interno	28
4.4.2	Análisis del contexto externo.....	31
4.4.3	Análisis FODA.....	35

4.4.4	Análisis de partes interesadas	37
4.4.5	Mapa de procesos.....	40
4.4.6	Alcance del SGC.....	40
4.5	Liderazgo	41
4.5.1	Política de calidad.....	41
4.5.2	Enfoque al cliente	42
4.5.3	Manual de funciones y responsabilidades.....	44
4.6	Planificación	45
4.6.1	Matriz de riesgos.....	45
4.6.2	Matriz de objetivos	46
4.7	Apoyo.....	48
4.7.1	Programa de mantenimiento de equipos	48
4.7.2	Programa de calibración de equipos	48
4.7.3	Estructura de encuesta de clima laboral	51
4.7.4	Matriz de comunicación.....	51
4.7.5	Procedimiento de Gestión de Información Documentada	54
4.8	Operación.....	54
4.8.1	Formato de evaluación y selección de proveedores	54
4.8.2	Procedimiento de gestión de compras.....	54
4.8.3	Procedimiento de recepción de mercadería.....	54
4.8.4	Procedimiento de almacenamiento	54
4.8.5	Procedimiento comercial.....	55
4.8.6	Procedimiento de chequeo y embalaje.....	55
4.8.7	Procedimiento de despacho y distribución.....	55
4.8.8	Procedimiento de logística inversa	55
4.9	Evaluación de desempeño.....	55
4.9.1	Encuesta de satisfacción del cliente	55
4.9.2	Capacitación del personal	57
4.9.3	Procedimiento de auditoría interna	59
4.9.4	Procedimiento de revisión por la dirección.....	59
4.10	Mejora.....	59
4.10.1	Control de las no conformidades y acciones correctivas	59
4.11	Gestión documentaria	59
CAPÍTULO V.....		63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		63
5.1	Conclusiones.....	63

5.2	Recomendaciones	64
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
	ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	4
Tabla 2.	Cuadro resumen del cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015.	28
Tabla 3.	Matriz de evaluación de factores internos.....	31
Tabla 4.	Matriz de evaluación de factores externos.....	35
Tabla 5.	Cuadro FODA.....	36
Tabla 6.	Matriz de partes interesadas.....	38
Tabla 7.	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	41
Tabla 8.	Política de calidad.....	42
Tabla 9.	Manual de funciones y responsabilidades.....	44
Tabla 10.	Matriz de riesgos.....	45
Tabla 11.	Matriz de objetivos de calidad.....	47
Tabla 12.	Programa de calibración de instrumentos.....	49
Tabla 13.	Matriz de comunicación.....	52
Tabla 14.	Encuesta de satisfacción.....	56
Tabla 15.	Plan anual de capacitación.....	58
Tabla 16.	Lista maestra de documentos.....	60
Tabla 17.	Lista maestra de documentos.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Imagen referencial Google Maps 2024.....	21
Figura 2.	Organigrama de la Organización. Nora: proporcionado por la empresa.....	22
Figura 3.	Flujograma de la organización.....	24
Figura 4.	Logo de las principales líneas distribuidas.....	24
Figura 5.	Cuadro de errores de servicio.....	25
Figura 6.	Árbol de problemas.....	26
Figura 7.	Mapa de procesos.....	40
Figura 8.	Casa de la calidad.....	43

RESUMEN

La presente tesis titulada "Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de los procesos de una droguería Arequipa – 2024" aborda la problemática de la ausencia de procedimientos y políticas, la distribución de productos farmacéuticos, sanitarios y material médico. Esta falta de estructura en los procesos operativos ha derivado en demoras y errores en la respuesta a los reclamos de los clientes, como problemas en los pedidos, dilaciones para las entregas y la recepción de productos en mal estado, lo que ha generado un alto nivel de insatisfacción entre los clientes. La causa principal identificada para esta situación es la falta de capacitación y sensibilización del personal respecto a sus funciones y la importancia de la calidad en el servicio.

El objetivo principal de este estudio es diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, que permita estandarizar y optimizar los procesos operativos de la droguería, mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La metodología utilizada es de naturaleza cuantitativa, enfocada en la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar el desempeño actual de los procesos y proponer mejoras específicas. El alcance de la investigación es descriptivo, centrándose en la caracterización de las variables del SGC y la identificación de áreas de mejora en los procesos operativos.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se limita a la elaboración del diseño del SGC sin proceder a su implementación o certificación. A través de encuestas y análisis estadísticos se ha recopilado información relevante que permite describir el estado actual de los procesos y establecer un plan de acción para su mejora. Los resultados del estudio sugieren que la implementación del SGC propuesto podría reducir significativamente los errores y demoras en los procesos, aumentar la eficiencia operativa y, en última instancia, mejorar la satisfacción del cliente. Este trabajo proporciona una base sólida para futuras acciones y políticas dirigidas a la mejora continua de la calidad en la droguería.

Palabras claves: droguería, calidad, procesos, norma, gestión de calidad, calidad del producto.

ABSTRACT

This thesis entitled "Design of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard for the improvement of the processes of a drugstore in Arequipa - 2024" addresses the problem of the absence of procedures and policies, the distribution of pharmaceutical, sanitary and medical supplies. This lack of structure in the operational processes has led to delays and errors in the response to customer complaints, such as problems with orders, delays in deliveries and the receipt of products in poor condition, which has generated a high level of dissatisfaction among customers. The main cause identified for this situation is the lack of training and awareness of staff regarding their functions and the importance of quality in service.

The main objective of this study is to design a Quality Management System (QMS) based on the ISO 9001:2015 standard, which allows to standardize and optimize the operational processes of the drugstore, thus improving the quality of service and customer satisfaction. The methodology used is quantitative in nature, focused on the collection and analysis of numerical data to evaluate the current performance of the processes and propose specific improvements. The scope of the research is descriptive, focusing on the characterization of the variables of the QMS and the identification of areas for improvement in the operational processes.

The research design is non-experimental, since it is limited to the elaboration of the QMS design without proceeding to its implementation or certification. Through surveys and statistical analysis, relevant information has been collected that allows describing the current state of the processes and establishing an action plan for their improvement. The results of the study suggest that the implementation of the proposed QMS could significantly reduce errors and delays in the processes, increase operational efficiency and, ultimately, improve customer satisfaction. This work provides a solid basis for future actions and policies aimed at continuous quality improvement in the drugstore.

Keywords: drugstore, quality, processes, standard, quality management, product quality.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en la distribución de productos farmacéuticos, sanitarios y material médico es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. En la droguería se ha identificado una notable carencia de procedimientos y políticas bien definidos, lo que ha resultado en errores y demoras. Los problemas incluyen la entrega incorrecta de pedidos, retrasos en el tiempo de entrega y la recepción de productos en mal estado, afectando negativamente la percepción de los usuarios sobre la empresa.

El propósito del estudio es diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de estandarizar y optimizar los procesos operativos de la droguería. La implementación de un SGC bien estructurado no solo mejorará la eficiencia y la calidad del servicio, sino que también aumentará la satisfacción del cliente y fortalecerá la posición competitiva de la compañía en el mercado.

En el capítulo I se realizó el planteamiento del estudio, en el cual se describe que la droguería carece de un sistema integrado de calidad, lo cual es esencial para cumplir con las exigencias del sector salud, presenta deficiencias en sus procedimientos y políticas, lo que genera demoras y errores en la atención al cliente. El estudio se centra en cómo el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO9001:2015 puede mejorar los procesos de la droguería. Los objetivos incluyen un diagnóstico inicial, un análisis del contexto organizacional, el desarrollo de los requisitos de la norma y la creación de la documentación necesaria. La investigación se llevó a cabo entre mayo y julio de 2024 en una droguería en Arequipa, abarcando varias áreas clave de la empresa. La variable independiente en el diseño del sistema de gestión de calidad, mientras que la variable dependiente es la mejora de procesos para optimizar el desempeño, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente.

En el capítulo II se efectuó la revisión de la bibliografía, seis antecedentes internacionales y seis antecedentes nacionales referentes a diseños de calidad ISO 9001:2015, los cuales tienen diferentes impactos en la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente; de esta forma estandarizar sus procesos, demostrar la reducción notable de errores de medicamentos y la mejora de eficiencia operativa. En las bases teóricas describen los conceptos de calidad, de la gestión de la calidad, sobre qué es la ISO 9001:2015, conceptos de droguería, importancia, tipos y funcionamientos; finalmente, un pequeño glosario de términos básicos, para el mejor entendimiento de términos no conocidos.

En el capítulo III se trabajó la metodología emprendida en la investigación, la cual es cuantitativa, basada en la recolección y análisis de datos numéricos, con un alcance descriptivo

centrado en describir las variables del sistema de gestión de calidad y mejorar procesos. El diseño no experimental implica observar y describir fenómenos sin manipular variables, desarrollando un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, la población describe que el estudio incluye todos los departamentos de la droguería, usa una muestra censal, la cual incluye a todos los individuos de la población, así eliminamos errores de muestreo. Las técnicas de recolección de datos incluyen la revisión documental y una lista de cotejo por requisito, mientras que el análisis de datos se realiza con Microsoft Excel, facilitando la organización, manipulación y visualización de los datos para una buena interpretación.

En el capítulo IV se desarrolla el estudio que es relevante porque ofrece una solución estructurada y basada en estándares reconocidos para mejorar los procesos operativos de la droguería. Al implementar un SGC, se espera no solo resolver los problemas actuales, sino también establecer una base sólida para la mejora continua y el crecimiento sostenido de la empresa. Finalmente, se detalla las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) señaló que en febrero del 2023 se presentó un crecimiento en el sector comercio al por mayor en un 2.22% respecto a los productos farmacéuticos y medicinales, artículos de aseo o cuidado personal; por otro lado, el comercio al por menor de estos productos presenta un crecimiento de 3.07%.

Según OmniaSolution (2023) en el artículo denominado como “Crecimiento limitado del mercado farmacéutico peruano, Agosto 2023”, da a conocer que es importante que las empresas del rubro farmacéutico consideren nuevas estrategias para fortalecer su posición en el mercado y garantizar un suministro constante de medicamentos de calidad para la población peruana, con la finalidad lograr una mayor competitividad en el mundo empresarial.

Varias empresas farmacéuticas, establecidas como droguerías, se encargan de la importación, comercialización y/o distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, siendo organizaciones ya formalizadas empresarialmente y que en la actualidad muy pocas organizaciones de este rubro poseen un sistema integrado de calidad, teniendo en cuenta que estas compañías van de la mano con el sector salud, presentando un mayor número de exigencias de seguridad y calidad de los productos que se distribuye.

Aquellas empresas que han logrado obtener la certificación de calidad ISO 9001, presentan un incremento en sus ventas totales cerca de un 5% anual y aumenta la probabilidad de exportar e incrementar la productividad laboral. También el estudio permitió conocer el impacto de la certificación en la generación de empleo, pues aumenta el número de trabajadores entre 1,2 y 1,3 veces.

En ese contexto, el establecimiento al cual se le plantea realizar el diseño del sistema de gestión de calidad es una empresa que distribuye productos farmacéuticos, productos sanitarios, de cuidado personal y material médico, al igual que las empresas de rubro farmacéutico presenta un crecimiento en la venta de sus productos tanto al por mayor o por unidad, debido al incremento de las ventas se analizó en la organización que, en los últimos 3 meses, se presenta un incremento en errores de servicio; devoluciones de corto vencimiento por parte del cliente, deficiencias en la toma del pedido, demora en los pagos por parte de los clientes, entre otros.

Al presentarse el referido incremento se requiere de una mayor organización, mayor seguimiento y control de los procesos que se realizan, con la finalidad de evitar fallas, incidencias o reclamaciones; por otro lado, se ha puesto en evidencia la falta de procedimientos, políticas establecidas para la ejecución de los procesos operativos de la organización, esto a causa de la ausencia de capacitación y familiarización con el personal, viéndose reflejado en la demora de respuesta a los diferentes reclamos de los clientes

La empresa presenta clientes con gran presencia en el mercado, como también mantiene alianzas estratégicas con empresas reconocidas a nivel nacional, que han confiado en que se comercializará correctamente sus productos. La certificación internacional ISO 9001:2015 brinda a los clientes confianza de que los procesos están controlados y se les realiza seguimiento continuo, brinda también ventaja competitiva en el rubro, satisfacción al cliente, se garantiza las necesidades y expectativas del cliente, contribuye a optimizar procesos internos y reducción de costos; como estrategia, facilita el acceso a mercados internacionales que exigen altos estándares de calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Pregunta general

¿En qué medida el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos de una droguería?

1.2.2 Preguntas específicas

- a. ¿Cuál es el diagnóstico inicial de la gestión de calidad de los procesos de la empresa?
- b. ¿Cuál es el contexto de la organización en cuanto al análisis interno y externo de la empresa?
- c. ¿Qué requisitos de la norma ISO 9001:2015 debe cumplir el sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos de la empresa?
- d. ¿Cuál es la información documentaria para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que mejore los procesos en la droguería.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Realizar un diagnóstico inicial de la gestión de calidad de los procesos de la empresa.
- b. Establecer el contexto de la organización en cuanto al análisis interno y externo de la empresa.
- c. Desarrollar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que debe cumplir con el sistema de gestión de calidad para la mejora de procesos de la empresa.
- d. Diseñar la información documentaria para el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015.

1.4 Justificación

El presente estudio se justifica en la práctica permitiendo desarrollar un SGC con la necesidad de mejorar los procesos basándonos en la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de brindar en calidad de servicio, organización y planificación del servicio brindado, obteniendo mayor competitividad en el rubro farmacéutico.

1.5 Importancia

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar los procesos de la empresa establecida como droguería, con la finalidad de la organización se muestre más competitiva al mercado, logrando la satisfacción de nuestros clientes.

Con el diseño del sistema de gestión de calidad se plantea mejorar los procesos operativos, también tendrá un impacto en la parte cultural.

1.6 Delimitación

1.6.1 Delimitación temporal

La presente investigación se enfocará en recopilar datos entre las fechas de mayo y julio del 2024, con el objetivo de obtener una investigación original y relevante.

1.6.2 Delimitación espacial

La tesis en una empresa de rubro farmacéutico establecido como droguería en la ciudad de Arequipa, se ejecutará en las áreas de Gerencia General, Gerencia de Administración, Área de Planificación y Gestión de Compra, Recursos Humanos, Comercial.

1.7 Variables

1.7.1 Descripción de Variables

- a. Variable independiente: diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Establece la creación de un marco estructurado y sistemático para gestionar y mejorar continuamente los procesos operativos de una organización. La norma ISO 9001:2015 da a conocer que un sistema de gestión de calidad contribuye con el brindar un servicio que tenga como objetivo la satisfacción del cliente.

- b. Variable dependiente: mejora de procesos

La mejora de procesos es una práctica fundamental dentro de cualquier Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se refiere a la implementación de cambios sistemáticos y planificados en los procesos operativos de una organización para incrementar su eficiencia y eficacia. Se busca reducir las diferentes quejas y reclamos que se presentaron, que afecta a la imagen de la organización, los parámetros están establecidos en la cantidad de productos defectuosos y número de reclamos de clientes.

1.7.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
VARIABLE INDEPENDIENTE			
Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015	Diagnóstico	- Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.	
	Requisito 4: Contexto de la Organización	- Porcentaje de avance del contexto de la organización	
	Requisito 5: Liderazgo	- Porcentaje de avance de liderazgo	
	Requisito 6: Planificación	- Porcentaje de avance de planificación	
	Requisito 7: Apoyo	- Porcentaje de avance de apoyo	
	Requisito 8: Operación	- Porcentaje de avance de operación	
	Requisito 9: Evaluación de desempeño	- Porcentaje de avance de evaluación de desempeño	
	Requisito 10: Mejora	- Porcentaje de avance de mejora	
	VARIABLE DEPENDIENTE		
	Mejora de procesos	Producto defectuoso	- Cantidad de productos defectuosos
Reclamos		- Número de reclamos	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

La tesis “Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y evaluación de la conformidad NTS ISO/IEC 17020:2012; aplicable a la unidad de inspección, fiscalización y buenas prácticas. Dirección nacional de medicamentos”, menciona que la regulación de los productos farmacéuticos ha mejorado la calidad de vida de los consumidores al asegurar la accesibilidad y disponibilidad de estos productos. Desde el año 2012, la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) ha sido designada como la autoridad sanitaria competente para gestionar aspectos como la inscripción, importación, fabricación, control de precios y la distribución de estos productos. Esto se lleva a cabo a través de la Unidad de Inspección, Fiscalización y Buenas Prácticas (UIFBP), la cual se encarga de realizar inspecciones para asegurar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales relacionadas con la elaboración, almacenamiento y distribución de medicamentos y productos similares. Aunque la institución opera bajo un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTS ISO 9001:2015, el cual abarca todas sus áreas administrativas y técnicas, y está estructurado con procedimientos, herramientas de registro de actividades, manuales de gestión, programas de auditoría y otros documentos relacionados; sin embargo, el referido sistema no está certificado. Por otro lado, la UIFBP cuenta con procedimientos y herramientas para realizar las inspecciones, pero no cumplen con los requisitos establecidos en la norma NTS ISO/IEC 17020:2012, significando que no se puede garantizar que el organismo de inspección cuente con un sistema de gestión que asegure la calidad de los servicios que ofrece a los regulados. (Carrillo y Zaldaña, 2022).

La tesis “Integración de la norma ISO 9001:2015 y las BPE en una central de adecuación de medicamentos”, comenta que las centrales de adecuación de medicamentos están obligadas por ley a seguir las buenas prácticas de elaboración (BPE) y obtener la certificación del ente regulador INVIMA. Estas BPE están diseñadas para asegurar la trazabilidad de los materiales y del producto final, así como prevenir la contaminación cruzada. Sin embargo, existe una falta de enfoque claro en entender y satisfacer las necesidades del cliente y fomentar la mejora continua en los procesos. Por lo tanto, se propone fusionar la norma ISO 9001:2015 con las BPE en las centrales de adecuación de medicamentos. El enfoque metodológico consta de tres etapas: revisión de la literatura, identificación de diferencias entre los dos sistemas de gestión y propuesta de un método para la implementación. La revisión bibliográfica reveló que el 100%

de las organizaciones alcanzaron éxito y mejora continua al integrar la norma ISO 9001 con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), y se detallan otras variables que influyeron en este proceso. Se encontraron 12 requisitos de las BPE que no estaban integrados con la norma ISO 9001:2015, y se enfatizó la propuesta de implementación a través del ciclo PHVA. El resultado fue la creación de un sistema integrado basado en la norma ISO 9001:2015 y las BPE, utilizando la metodología del ciclo PHVA en una Central de Adecuación de Medicamentos. Tuvo como objetivo impulsar la mejora continua, aumentar la satisfacción del cliente y optimizar los procesos de producción y calidad de los medicamentos, aspectos fundamentales en este tipo de establecimientos farmacéuticos. (Hernández, 2019)

En tanto, el artículo “Contribución del farmacéutico cubano al cumplimiento de las normas ISO en unidades de salud”, indica que la formación en Ciencias Farmacéuticas prepara a profesionales que asumen la responsabilidad científica relacionada con los medicamentos y cumplen con las regulaciones nacionales e internacionales para competir en un mercado global cada vez más exigente. Las empresas del sector farmacéutico adoptan las normas ISO, y la certificación según la norma ISO 9001:2015 representa una acreditación oficial de la capacidad y competencia de una entidad para llevar a cabo tareas específicas. La certificación inspira confianza en los clientes al asegurarles que la calidad de los productos o servicios cumplen con sus necesidades y expectativas, y contribuye a su competitividad en el mercado. La norma ISO 9001:2015 se basa en siete principios de gestión de calidad que sirven como referencia para la dirección de cada organización. Los referidos principios son fundamentales para lograr los beneficios esperados. A continuación, se explorará cómo los farmacéuticos cubanos, dentro de su ámbito de acción, contribuyen al cumplimiento de estos principios establecidos en la norma. (González, Álvarez, & Martín, 2021)

El trabajo de investigación denominado “Formulación de una propuesta técnica para la configuración del sistema de gestión integrado de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo bajo las normas ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 para la farmacia “Farmamiga Sede San Gerardo”, menciona que con el propósito de proporcionar recursos técnicos y metodológicos fundamentales para la implementación de un sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, se ha concebido la elaboración de una propuesta técnica por parte de la empresa FARMAMIGA. La compañía está enfocada en la adaptación y mejora de su infraestructura, las condiciones laborales y el adecuado manejo de residuos generados durante la actividad, catalogados como peligrosos debido a su capacidad para causar infecciones de alto riesgo. En este sentido, se consideran elementos clave como el contexto de la organización, las partes interesadas, el alcance del proyecto, el liderazgo y los riesgos involucrados. Para llevar a cabo un análisis detallado de la implementación documental y

detectar oportunidades de mejora, se llevará a cabo un diagnóstico integral. Se hará uso de las normas técnicas colombianas ISO 9001 e ISO 45001 como herramientas principales para realizar el análisis y la documentación necesaria que servirá como base para futuras acciones. (Trujillo, 2021)

El siguiente trabajo de investigación titulada “Armonización entre la norma ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad. Requisitos y la resolución 1403 de 2007 para aplicación en droguerías. Caso droguería y perfumería Farmavillas SAS” habla de la estructura de alto nivel de los sistemas de gestión, tiene como uno de sus aspectos destacados la capacidad de adaptarse y asegurar la evaluación de la conformidad para empresas de distintos sectores y dimensiones. En Colombia, durante los últimos 20 años, se han establecido requisitos legales centrados en mejorar la calidad de los servicios y en garantizar el manejo seguro de los medicamentos. Este progreso normativo, que indudablemente beneficia las condiciones del servicio farmacéutico, considerado por la Organización Mundial de la Salud como esencial para la salud, se enfoca en organizar los procesos de las droguerías minoristas, alineando sus servicios y oferta de medicamentos. La investigación se llevó a cabo en una cadena de droguerías minoristas que enfrentaba dificultades en el manejo de inventarios y en cumplir con un requisito legal asociado a la gestión de calidad, la Resolución 1403 de 2007. Motivados por la necesidad de evitar sanciones para la empresa y el interés del grupo de accionistas en implementar normativas estandarizadas alineadas a la estrategia empresarial, se propuso el desarrollo de una herramienta metodológica para mejorar la gestión de la droguería, estableciendo procesos y objetivos orientados a mejorar el desempeño corporativo, basándose en la norma NTC ISO 9001:2015. (Osorio, Vesga y Muñoz, 2022)

Finalmente, la tesis “Propuesta para mejorar el nivel de servicio de Atención al Cliente en la Industria Farmacéutica”, menciona que empleó herramientas como un checklist, el diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa para identificar los problemas en el sector farmacéutico. Las herramientas revelaron que los clientes estaban insatisfechos debido a la falta de promociones y el alto costo de ciertos productos, lo que condujo a la identificación de dos problemas principales. En primer lugar, se encontró que el 60% de los clientes rechazaba el servicio de la droguería y, en segundo lugar, el 13% expresaba su insatisfacción por la escasez de promociones. En consecuencia, se formularon las siguientes recomendaciones: implementar promociones mensuales, capacitar al personal en servicio al cliente para reducir la insatisfacción y evitar la pérdida de clientes. También se sugiere que el responsable de la sucursal supervise el proceso de mejora. Al finalizar este estudio, se concluyó que, al utilizar estas herramientas de calidad, se facilita la detección de deficiencias y su mejora, como es el

caso en las farmacias, lo que impulsa la mejora continua y la fidelización de los clientes. (Escobar, Murillo, Garrido y Troncoso, 2021).

2.1.2 Antecedentes nacionales

La tesis titulada “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”, propone establecer un sistema de gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2015 en droguerías. El diseño del sistema incluye la elaboración de procedimientos para manejar recursos, documentación, operaciones, planificación, control, provisión de servicios y evaluación de desempeño, con un enfoque en la mejora continua mediante seguimiento y medición. Como resultado, se han creado diecinueve procedimientos operativos estándar, treinta y cuatro formatos de registro, cuatro programas y dos manuales. Este modelo satisface los requisitos de la ISO 9001:2015 y los requerimientos legales pertinentes para una droguería de dispositivos médicos. (Huamaní y Armaulía, 2017)

La tesis titulada “Análisis, planificación y diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para la Droguería Parfarma S.A.C.”, menciona que el propósito es examinar, preparar y desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2015 en la empresa Parfarma S.A.C., en respuesta a las demandas y la competencia del mercado, con el objetivo de mejorar el servicio ofrecido por la compañía. Optan por implementar este sistema de gestión de calidad para mejorar la experiencia de empleados y clientes, dando resultados que los métodos de recolección de datos indicaban la necesidad de capacitar al personal en la normativa ISO 9001:2015, y de adaptar y gestionar el área de calidad en la droguería. (Santivañez y Candiotti, 2021)

Por su parte, la tesis “Gestión de calidad según norma ISO9001 y cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en Droguería Master Medic S.A., 2022”, determinar la conexión entre la gestión de calidad según la norma ISO 9001 y las buenas prácticas de almacenamiento, utilizando la participación de 44 empleados de la Droguería Master Medic S.A. Para esto, se emplearon dos cuestionarios validados: el Cuestionario de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, validado por Gutiérrez en 2021, y el Cuestionario de Buenas Prácticas de Almacenamiento, validado por Tume en 2020. Asimismo, se evaluaron las correlaciones entre las buenas prácticas de almacenamiento y las diferentes dimensiones de la gestión de calidad, como la gestión de recursos, ejecución de recursos y medición, análisis y mejora. (Tuesta, 2022)

La tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos” propone la creación e implementación de un sistema

de gestión de calidad específicamente dirigido a droguerías. Su objetivo es facilitar una gestión efectiva y un manejo eficiente por parte del profesional químico farmacéutico que ocupe el cargo de director técnico en una droguería. Se ha diseñado un sistema de gestión de calidad centrado en procesos clave como la gestión de recursos, planificación y ejecución de servicios, control de equipos e instrumentos, supervisión de la prestación de servicios y seguimiento con medición. (Acosta y Galván, 2014).

Asimismo, la tesis denominada “Planeamiento Estratégico para la Cadena Farmacéutica Boticas & Salud De Perú, 2022 - 2026” presenta un plan estratégico para la cadena farmacéutica Boticas & Salud de Perú, abarcando el período de 2022 a 2026. Para lograrlo, se investigó el marco conceptual y se recopiló información de fuentes primarias y secundarias, lo que proporcionó una base teórica para establecer las metas organizacionales, como la visión, misión, valores y código de ética. Asimismo, se identificaron oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, lo que condujo a la formulación de estrategias para el referido periodo. Para la recopilación de información se emplearon diversos instrumentos como fuentes secundarias, observación, análisis documental, entrevistas no estructuradas y análisis de registros. (Chauca, 2022)

Por último, la tesis “Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en farmacia o botica” especifica los requisitos y a su vez presenta como objetivo diseñar manuales y procedimientos. El enfoque del trabajo se basó en la identificación de cinco etapas secuenciales, comenzando por la identificación de las regulaciones legales pertinentes al servicio, seguido por el análisis de la interacción de los procesos. (Angulo, 2010)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 ¿Qué es el sistema de gestión de calidad?

Para Calso y Pardo (2018, pp.21-22) la Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que desarrolla normas para que las organizaciones mejoren sus resultados.

Cada norma es impulsada por un comité técnico específico, en el que participan especialistas en una materia concreta que desarrollan cada norma proponiendo requisitos de cumplimiento para un determinado asunto.

- Aporta dosis de prevención a una organización para evitar fallas, reclamos e incidencias.

- Enfocado en la mejora continua, con la finalidad de conseguir altos niveles de desempeño.
- Permite reducir el número de fallas e incidencias, reclamaciones.
- Se logra una organización más eficaz e incluso eficiente.

2.2.2 ¿Qué es ISO 9001:2015?

ISO significa Organización Internacional de Normalización, promueve el enfoque de procesos al mantener, mejorar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo controlar las interrelaciones entre los procesos del sistema, con la finalidad de tener mejor la competitividad de la organización.

La normativa ISO 9001:2015 permite:

- Tener un conocimiento y actuar en concordancia para el cumplimiento de los requisitos
- Tener mayor consideración con los procesos y saber el valor agregado que dan a la organización.
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- Mejorar continuamente los procesos basándose en la evaluación sistémica de datos.

La Norma Internacional tiene un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la efectividad de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a. Objeto y campo de aplicación

La ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de manera coherente productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables (ISO 9001:2015).

b. Referencias normativas

Las referencias normativas de la ISO 9001:2015 se limitan a la ISO 9000:2015, que proporciona los fundamentos y el vocabulario esenciales para comprender y aplicar la norma ISO 9001:2015. Esta referencia normativa es indispensable para la correcta implementación del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015).

c. Términos y definiciones

La ISO 9001:2015 utiliza los términos y definiciones establecidos en la ISO 9000:2015. Algunos términos clave incluyen:

- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (ISO 9000:2015).

d. Contexto de la organización

La organización debe determinar los factores internos y externos que son relevantes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad. Esto incluye la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. La organización debe monitorear y revisar la información sobre estos factores (ISO 9001:2015).

e. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad mediante:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan las políticas y objetivos de calidad.
- Promover el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Comunicarse sobre la importancia de una gestión de calidad eficaz y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015).

f. Planificación

La organización debe planificar el sistema de gestión de calidad para abordar:

- Los riesgos y oportunidades que puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos.
- Los objetivos de calidad y la planificación de cómo alcanzarlos.
- Los cambios en el sistema de gestión de calidad de manera controlada (ISO 9001:2015).

g. Apoyo

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad. Esto incluye:

- Recursos humanos competentes.
- Infraestructura y entorno de trabajo adecuado.
- Recursos para la monitorización y medición.
- Conocimiento organizacional necesario para la operación de sus procesos (ISO 9001:2015).

h. Operación

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios. Esto incluye:

- Determinación de los requisitos del cliente.
- Control de los procesos operativos.
- Liberación de productos y servicios y control de las no conformidades (ISO 9001:2015).

i. Evaluación del desempeño

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto incluye:

- Monitoreo, medición, análisis y evaluación de los procesos.
- Auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma y de la organización.
- Revisión por la dirección para asegurar la continua adecuación, suficiencia, y eficacia del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015).

j. Mejora

La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Esto incluye:

- Mejorar los productos y servicios para satisfacer los requisitos futuros y actuales.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015).

En resumen, la norma ISO 9001 en 2015 representó un cambio significativo en la forma en que las organizaciones abordan la gestión de la calidad, promoviendo el control de los procesos y la mejora continua.

2.2.3 Concepto de droguería

Según la DIGEMID establece que una droguería son todos aquellos establecimientos farmacéuticos dedicados a la importación, comercialización, almacenamiento y/o distribución de material médico, productos sanitarios y productos farmacéuticos.

a. Definiciones:

La teoría de droguería abarca el conjunto de conocimientos, prácticas y principios que rigen la gestión y operación de establecimientos de venta de medicamentos y productos de cuidado personal, comúnmente conocidos como droguerías o farmacias. Incluye aspectos como la selección y adquisición de productos, la gestión de inventarios, la atención al cliente, el cumplimiento de regulaciones sanitarias y la promoción de la salud. Este cuerpo de conocimiento es esencial para asegurar el funcionamiento eficiente y seguro de estos establecimientos (D. S. N° 021-2001-SA).

b. Importancia:

La teoría de droguería es crucial por varias razones:

- Acceso a la salud: las droguerías proporcionan acceso a medicamentos y productos esenciales para el cuidado personal, contribuyendo significativamente a la salud pública.
- Seguridad del paciente: una gestión adecuada de los productos farmacéuticos garantiza su seguridad y eficacia en el tratamiento de enfermedades y condiciones médicas.

- Asesoramiento profesional: el personal farmacéutico en las droguerías ofrece orientación y asesoramiento sobre el uso adecuado de medicamentos, previniendo posibles efectos secundarios o interacciones.
- Cumplimiento normativo: las droguerías deben cumplir con regulaciones estrictas para garantizar la calidad y seguridad de los productos, así como para proteger la salud del consumidor y mantener la integridad del sistema de salud (Debesa, 2006).

c. Tipos de droguerías (Farmacias):

- Farmacias de venta al público: son establecimientos minoristas que atienden a la comunidad en general, ofreciendo una amplia gama de medicamentos de venta con receta y sin receta, así como productos de cuidado personal y salud.
- Farmacias hospitalarias: operan dentro de hospitales y otros establecimientos de atención médica, proporcionando medicamentos y servicios farmacéuticos a pacientes hospitalizados y ambulatorios.
- Farmacias de especialidades: estas farmacias se especializan en el suministro de medicamentos para enfermedades o condiciones médicas específicas, como la oncología, la enfermedad cardiovascular, entre otras.
- Farmacias en línea: también conocidas como farmacias electrónicas, permiten a los clientes realizar pedidos de medicamentos y productos de cuidado personal a través de plataformas en línea, recibiendo la entrega en sus hogares (Ojeda, Pérez y Rabasco, 2021).

d. Funcionamiento de la industria:

El funcionamiento de la industria farmacéutica y de droguería implica una serie de procesos interrelacionados:

- Abastecimiento y adquisición: las droguerías adquieren sus productos a través de proveedores autorizados, asegurando la calidad y autenticidad de los medicamentos y productos.
- Almacenamiento y gestión de inventarios: es fundamental mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para preservar la calidad y eficacia de los productos farmacéuticos, así como gestionar los niveles de inventario para garantizar la disponibilidad de productos.
- Dispensación y atención al cliente: los farmacéuticos y el personal de las droguerías desempeñan un papel crucial en la dispensación de medicamentos y en proporcionar orientación y asesoramiento a los clientes sobre su uso adecuado.

- Cumplimiento regulatorio: las droguerías deben cumplir con regulaciones locales y nacionales que regulan aspectos como la venta de medicamentos controlados, la publicidad de productos farmacéuticos y la gestión de residuos (Aguilar y D Alessio, 2007).

La industria farmacéutica y de droguería es un componente vital del sistema de atención médica y desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de la salud y el bienestar de la sociedad.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 DIGEMID:

Autoridad Nacional responsable de garantizar la eficiencia, seguridad y calidad de todos los productos farmacéuticos, productos sanitarios y material médico. (MINSA 2020). La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) es el organismo del Ministerio de Salud del Perú encargado de regular, controlar y vigilar la calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para proteger la salud de la población.

2.3.2 Proceso

Un proceso es una secuencia de pasos o actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas con un objetivo específico. Estas actividades están generalmente estructuradas y documentadas para garantizar una ejecución coherente y eficiente. (Norma ISO 9000;2015)

2.3.3 Productos sanitarios:

Un producto sanitario es cualquier instrumento, aparato, equipo, material u otro artículo, utilizado solo o en combinación, incluyendo el software necesario para su adecuada aplicación previsto por el fabricante para ser utilizado en seres humanos con el fin de:

- Diagnóstico, prevención, control, tratamiento o alivio de una enfermedad.
- Diagnóstico, control, tratamiento, alivio o compensación de una lesión.
- Investigación, sustitución, modificación o soporte de la anatomía o de un proceso fisiológico.
- Apoyo o mantenimiento de la vida.
- Control de la concepción. (Norma ISO 13485:2016)

2.3.4 Productos farmacéuticos:

Un producto farmacéutico es cualquier sustancia o combinación de sustancias presentadas como poseedoras de propiedades para el tratamiento o prevención de enfermedades en seres humanos o animales. También puede utilizarse para hacer un diagnóstico médico o para restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas. (World Health Organization, 1997)

2.3.5 Material médico:

El material médico es cualquier instrumento, aparato, equipo, software, material u otro artículo, que se utiliza solo o en combinación, incluido el software necesario para su correcta aplicación, destinado por el fabricante a ser utilizado en seres humanos con fines de:

- Diagnóstico, prevención, supervisión, tratamiento o alivio de una enfermedad.
- Diagnóstico, supervisión, tratamiento, alivio o compensación de una lesión o de una discapacidad. (Norma ISO 13485:2016)

2.3.6 Calidad:

La calidad se define como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos especificados. Pueden ser explícitos o implícitos, y están determinados por el cliente, la normativa legal, la norma aplicable, las especificaciones técnicas o las expectativas del mercado.

La calidad es un concepto integral que incluye varias dimensiones tales como:

- Conformidad: el cumplimiento de los requisitos especificados.
- Fiabilidad: la capacidad del producto o servicio para funcionar de manera consistente durante un periodo de tiempo.
- Durabilidad: la capacidad del producto para soportar el desgaste y el uso prolongado.
- Funcionalidad: la capacidad del producto o servicio para realizar las funciones deseadas.
- Estética: las características sensoriales del producto, como la apariencia, el sonido, el tacto, el gusto y el olor. (Norma ISO 9000:2015)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método y alcance de la investigación

La metodología es cuantitativa ya que la investigación se basa en la recolección y análisis de datos numéricos de acuerdo a las mediciones obtenidas.

El alcance es descriptivo ya que la investigación se centra en la recolección de datos para describir las variables del SGC, establecer una mejora de procesos.

Creswell y Poth (2018) indica que "La investigación descriptiva cualitativa busca comprender y describir detalladamente los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, explorando sus experiencias, significados y contextos mediante técnicas como la observación participante y el análisis de contenido."

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que si bien se desarrollará un diseño de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de procesos, no se evaluará la implementación o certificación de la misma.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2021) detalla que "La investigación no experimental se caracteriza por observar y describir fenómenos sin manipular variables, con el objetivo de comprender la realidad tal como se presenta en su contexto natural. Emplea métodos como la observación, el análisis documental y el estudio de casos para recolectar datos y generar interpretaciones".

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. (Lopez 2004)

El universo o población en una investigación puede estar compuesto por diversos elementos como personas, animales, registros médicos, muestras de laboratorio, accidentes de tráfico, entre otros.

La unidad de estudio está constituida en la droguería, dicha organización se estructura de la siguiente manera:

Departamentos:

- Gerencia.
- Gerencia de Administración.
- Departamento de Planificación y Gestión de Compra
- Departamento de Recursos Humano
- Finanzas
- Contabilidad

3.3.2 Muestra

En este estudio, se ha decidido utilizar una muestra censal, lo que implica que se han incluido todos los individuos de la población objetivo en la investigación. Este enfoque censal significa que no se ha seleccionado una parte representativa de la población, sino que se han considerado todos los miembros posibles sin omisión. Este tipo de muestra es particularmente útil cuando la población es manejable, permitiendo así un análisis exhaustivo y completo de todos los datos disponibles. Al utilizar una muestra censal, se elimina cualquier error de muestreo, proporcionando resultados más precisos y confiables, dado que se tiene una visión integral del fenómeno en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación, se han utilizado dos técnicas principales para la recopilación de datos: la revisión documental y la encuesta basada en la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015.

- La revisión documental ha sido empleada para analizar y evaluar documentos relevantes, proporcionando un marco teórico y contextual robusto para el estudio. Esta técnica permite una comprensión profunda de la normativa y los estándares aplicables, asegurando que el análisis se base en información precisa y actualizada.
- Adicionalmente, se ha utilizado una encuesta basada en la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, que facilita la evaluación del cumplimiento de los requisitos de gestión de la calidad establecidos por esta norma (ISO 9001:2015). Esta técnica asegura

que se recopilen datos detallados y específicos sobre la implementación y el cumplimiento de los estándares de calidad dentro de la organización.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos en este estudio se han establecido dos tipos de instrumentos fundamentales: una lista de verificación documental y una lista de verificación.

- Ficha de revisión documentaria es un instrumento estructurado que permite revisar, registrar la existencia y la adecuación de documentos relevantes para el estudio. La herramienta se utiliza para asegurar que todos los documentos necesarios están presentes y cumplen con los criterios establecidos. Su enfoque sistemático facilita la identificación de documentos faltantes o incompletos, garantizando que se cuente con toda la información documental necesaria para el análisis.
- Lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 es una herramienta diseñada para evaluar el cumplimiento de requisitos específicos. Cada requisito se desglosa en ítems verificables, permitiendo una revisión detallada y precisa. Este instrumento es particularmente útil para asegurar que todas las especificaciones y estándares requeridos se cumplen adecuadamente. Mediante el cotejo de cada ítem, se puede determinar con exactitud el grado de cumplimiento de cada requisito, proporcionando una evaluación exhaustiva y minuciosa.

3.4.3 Instrumentos de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó Microsoft Excel como herramienta principal para el análisis de datos. El software facilita la organización, manipulación y visualización de los datos recopilados, permitiendo una comprensión precisa y detallada de la información. Gracias a sus funcionalidades avanzadas, Excel ofrece una plataforma eficaz para realizar cálculos, crear gráficos y tablas, y realizar análisis estadísticos, asegurando así una interpretación correcta y robusta de los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Breve descripción de la empresa y sus procesos

La empresa establecida como Droguería, es una empresa familiar con más de 15 años en el mercado, cumpliendo sus labores de servicios de distribución, venta, almacenamiento, comercialización y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, comprometidos con brindar un servicio de calidad, con la finalidad de mantener alianzas estratégicas con laboratorios reconocidos a nivel nacional, que han confiado en la empresa para desarrollar y comercializar sus marcas en el país.

La empresa cuenta con un total de 80 trabajadores, comprometidos con la organización, establecidos como Gerencias, Jefaturas, Analistas, Asistentes y Almaceneros que con arduo desempeño logran día a día contribuir con el desarrollo de la organización, a continuación, se presenta las siguientes gerencias:

- Gerente General
- Gerente Administrativo
- Gerente de Logística
- Gerente Comercial
- Gerente de Finanzas

La empresa se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Arequipa, una ubicación estratégica para que la distribución sea de manera puntual, la distribución también está diversificado por zonas de reparto.

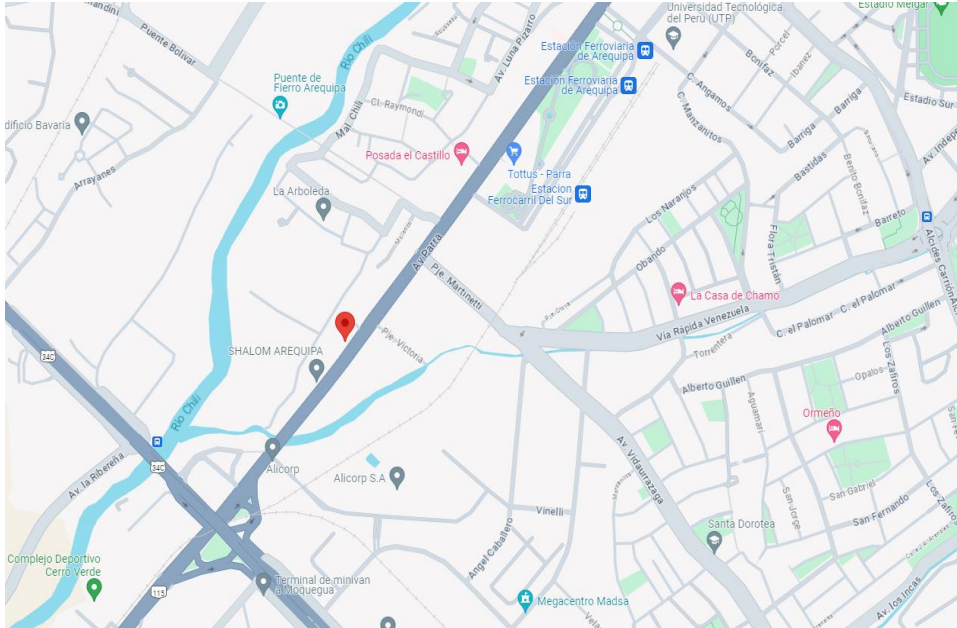


Figura 1. *Imagen referencial Google Maps 2024.*

Dentro de sus principales consumidores la droguería presenta más de 10000 clientes, dentro de ellos establecidos como, farmacias, boticas, droguerías pequeñas, clínicas, las cuales a lo largo del tiempo logrado ser parte de los clientes potenciales de la Organización, tales como:

- Clínica Arequipa
- Clínica San Juan de Dios
- Policlínico Espíritu Santo
- Clínica Daniel Alcides Carrión
- Boticas MAX
- Farmacia Internacional

4.1.1 Organigrama

Se presenta el siguiente organigrama proporcionado por la empresa, con la finalidad que se conozca la estructura jerárquica interna de la organización.

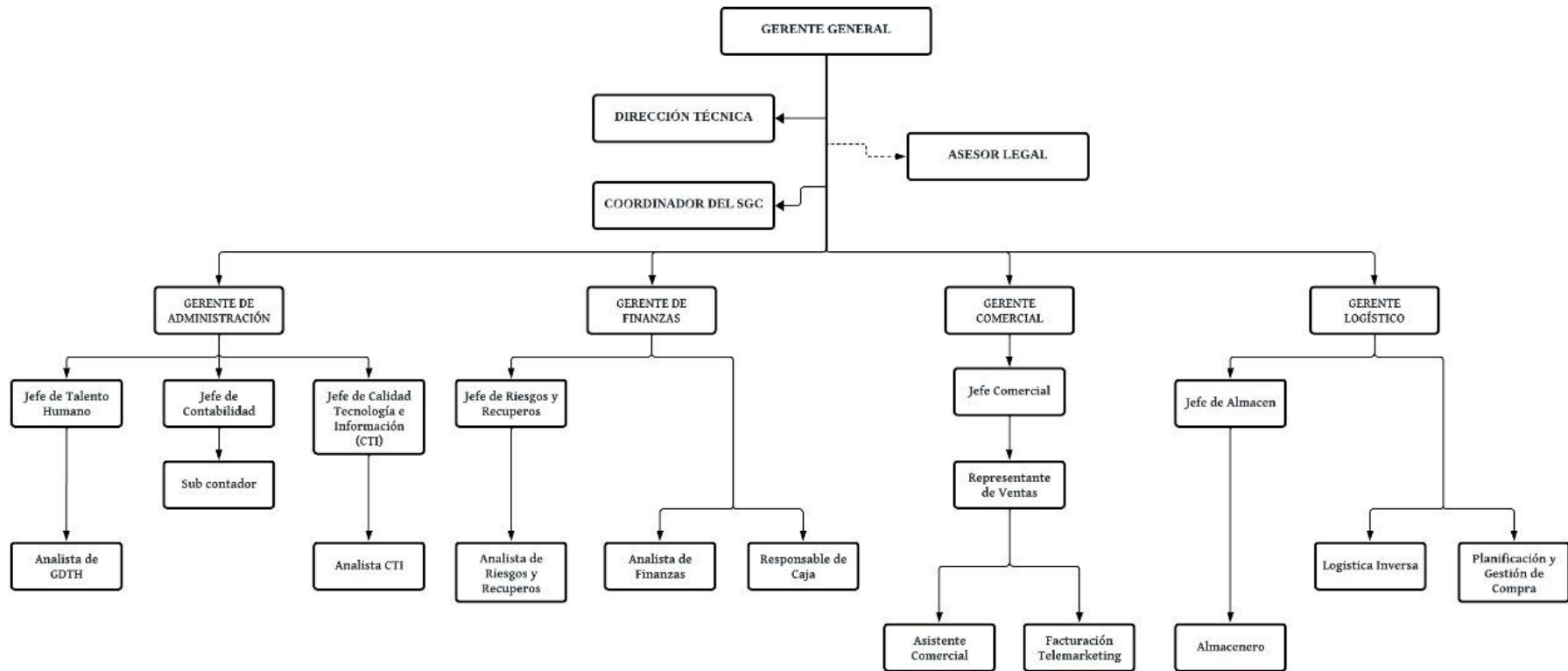


Figura 2. Organigrama de la Organización. Nora: proporcionado por la empresa.

4.1.2 Misión

Crear permanentemente valor a través de la eficiencia en gestión, calidad, innovación, tecnología, diversificación y responsabilidad social en nuestro servicio orientado a satisfacer a nuestros clientes; fortaleciendo unidades de negocio con posicionamiento nacional e internacional.

4.1.3 Visión

Ser la empresa más eficiente del segmento de distribución a nivel nacional, consolidando unidades de negocio con presencia nacional e internacional, comprometidos con la mejora continua y calidad de servicio.

4.1.4 Valores

- Iniciativa
- Responsabilidad
- Respeto
- Integridad
- Compromiso
- Trabajo en equipo

4.1.5 Flujograma de la organización

Para identificar los procesos se establece el diagrama de flujo para la droguería.

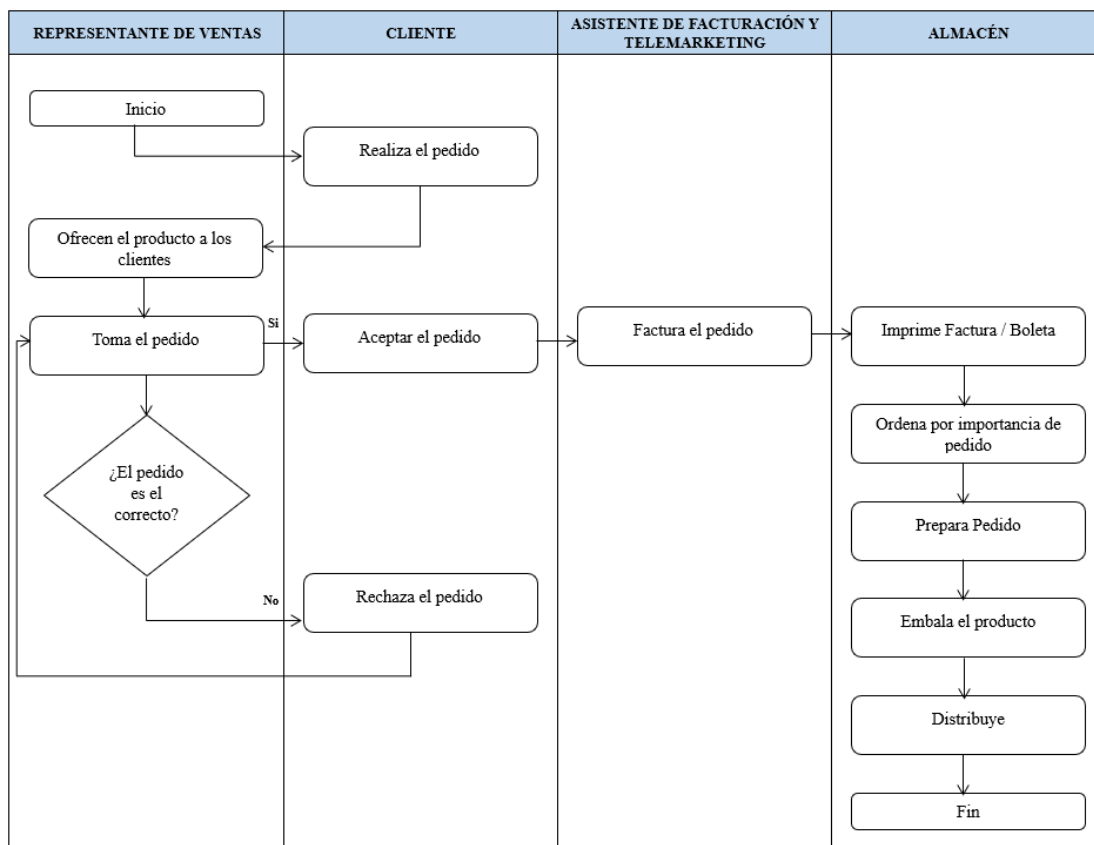


Figura 3. *Flujograma de la organización.*

4.1.6 Líneas distribuidas por la droguería

La empresa tiene como principales aliados estratégicos a las siguientes líneas:



Figura 4. *Logo de las principales líneas distribuidas.*

- Genfar
- Megalabs
- P&G
- Caferma
- MARKOS
- Lansier
- Roxfarma
- Laboratorios MAVER
- Saval
- Efila

- Colgate
- Pak Farma
- Portugal
- Quimedic
- Sancela
- Garden House
- Mason Natural
- Glenmark
- Dropesac
- Emcure
- Bendi – C
- Teva
- Nipro

4.2 Diagnóstico de la situación actual

Para el diagnóstico de la situación actual de la organización se recopiló información sobre los diferentes errores en el servicio brindado desde el mes de enero, hasta el mes de abril del año 2024, en donde se visualiza que se tiene devoluciones del cliente por corto vencimiento con un total de 1,400 productos, debido a que son productos de baja rotación para el cliente; por lo tanto, el cliente procede a devolverlos. El error de venta por corto vencimiento se genera debido a que al realizar la preparación del pedido no se tiene establecido en una política el tiempo que debe considerar como fecha de vencimiento largo; por lo tanto, para el almacenero no es de su conocimiento. Por otra parte, se presenta el error del pedido que realiza el representante de ventas y cobranzas, donde no considera la cantidad, ni el requerimiento correcto, así como estas ineficiencias en el servicio se presentan algunos errores más como se visualiza en el cuadro.

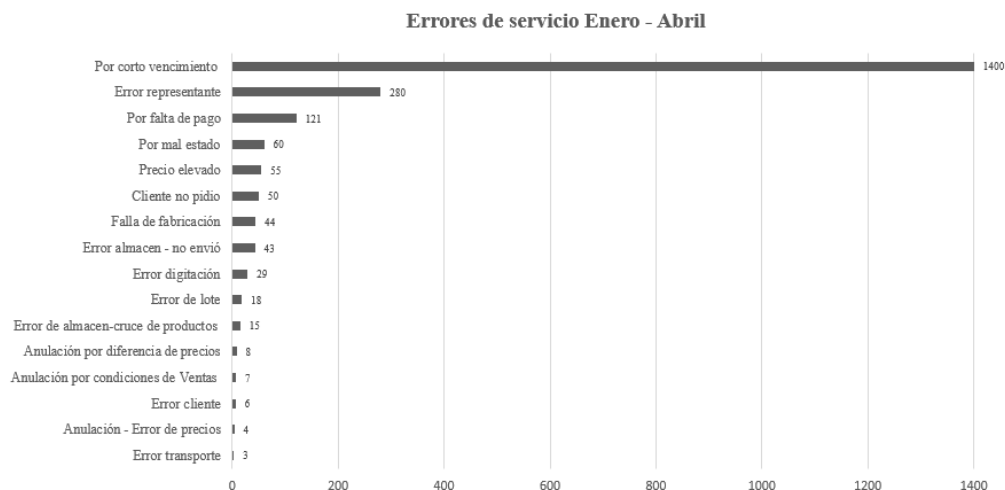


Figura 5. Cuadro de errores de servicio.

4.2.1 Árbol de problemas

Se utilizó una herramienta metodológica establecida como árbol de problemas con la finalidad de identificar, analizar problemas, sus causas y sus efectos, se tiene como principal problema el aumento de quejas y reclamos por parte de los clientes, se identificó los principales efectos que se generan, el instrumento es de gran apoyo ya que relaciona el problema y sus factores.

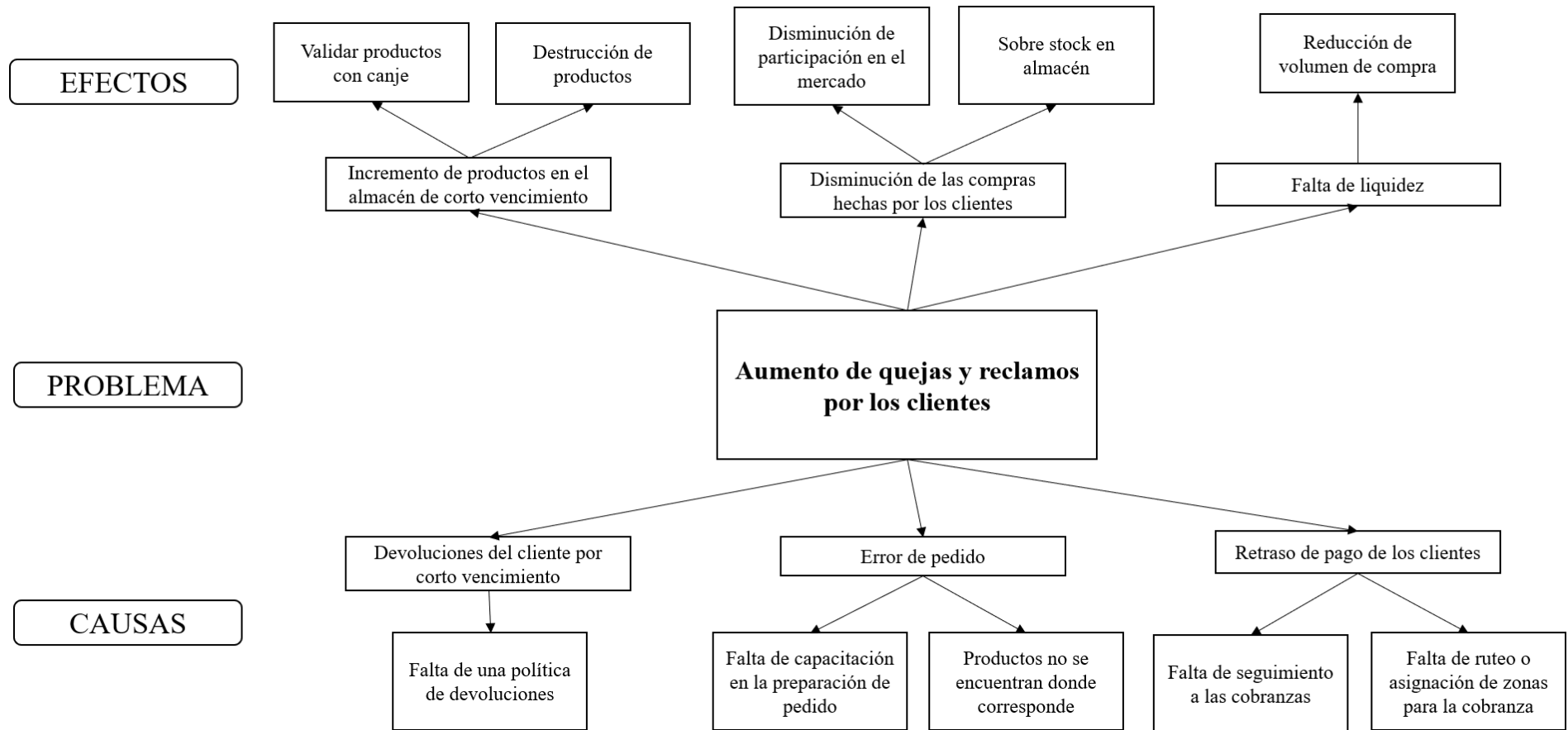


Figura 6. *Árbol de problemas.*

4.3 Nivel de cumplimiento de la Norma ISO: 9001

Según la revisión documentaria, contribuye a tener el contexto inicial de la organización, considerando los diferentes documentos que presenta a la actualidad, el anexo 03 establece que la organización cuenta con facturas, boletas, organigrama y tiene establecido su visión, misión y valores de la organización.

Se presenta cuadro resumen del cumplimiento general de la norma donde en el requisito 04 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 0%, ya que no se evidenció que la empresa contara con los procesos documentados e informados al personal, por otra parte, no tiene establecido las cuestiones externas e internas relacionadas con la calidad.

Para el requisito 05, se presenta ausencia de asignación, comunicación de funciones y responsabilidades, no se estableció la política de calidad, no cuenta con una encuesta de satisfacción al cliente.

En el requisito 06 se tiene un porcentaje de 0%, se identifica que la empresa no presenta objetivos de calidad ni matriz de riesgos.

Se presenta un 8% en el requisito 07 donde se evidenció que la empresa dispone de los recursos e infraestructura necesaria para el correcto desempeño de los procesos, por otro lado, también se observó que no se tiene documentado el programa del mantenimiento, programa de calibración de equipos y es de suma importancia realizar un control con el objetivo de mejorar y mantener la ejecución de los procesos.

Se obtuvo un 11% en el requisito 08 donde se cumple la normativa legal para brindar el servicio al cliente, en el inciso 8.5 se identificó que se protege la propiedad perteneciente a proveedores y clientes externos, además se detalla que no se realiza evaluación a los proveedores, no tienen establecido un procedimiento de gestión de compras, en la recepción de productos no se tiene un manual o procedimiento que determine la recepción o rechazo de la mercadería.

Para el requisito 09 se registra un 0%, identificando que ninguno de los ítems establecidos se aplica en la organización, ya que no presenta ninguna evaluación de desempeño, tales como encuesta de satisfacción, quejas y reclamos.

En el caso del requisito 10 se registra un 5% del cumplimiento de la norma en el análisis de causas de las no conformidades, con la finalidad de establecer las acciones correctivas. Por otra parte, considerar que las no conformidades y acciones correctivas no se encuentran documentadas para realizar el seguimiento correspondiente.

Tabla 2. Cuadro resumen del cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015.

RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO GENERAL DE LA NORMA ISO 9001:2015		
Requisito	Especificación	% de cumplimiento
Requisito 04	Contexto de la organización	0%
Requisito 05	Liderazgo	0%
Requisito 06	Planificación	0%
Requisito 07	Apoyo	8%
Requisito 08	Operación	11%
Requisito 09	Evaluación de desempeño	0%
Requisito 10	Mejora	5%
TOTAL		24 %

4.4 Contexto de la organización

4.4.1 Análisis interno

Seguidamente se procede a desarrollar las fortalezas y debilidades encontradas en la empresa, el cual permite descubrir la situación de la empresa.

Fortalezas

a. Solvencia financiera

Refleja la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto y largo plazo. La solvencia financiera es crucial para mantener operaciones estables y para la capacidad de invertir en oportunidades de crecimiento sin incurrir en riesgos financieros excesivos.

b. Programa de capacitación anual definido

La empresa cuenta con un programa de capacitación anual bien definido, lo que garantiza que los empleados estén continuamente mejorando sus habilidades y conocimientos. Este programa no solo mejora la eficiencia y productividad de los empleados, sino que también contribuye a su satisfacción y retención dentro de la empresa.

c. Posicionamiento de la marca en el mercado

El posicionamiento de la marca en el mercado es otra fortaleza significativa. Indica que la empresa ha logrado una presencia y reconocimiento sólidos entre los consumidores, lo cual es esencial para mantener una ventaja competitiva y atraer a nuevos clientes.

d. Convenio con proveedores claves

La empresa cuenta con convenios estratégicos con algunos proveedores claves. Los convenios aseguran un suministro constante y de calidad de los insumos necesarios, además de posibles beneficios en términos de costos y tiempos de entrega.

e. Fidelización de clientes

La fidelización de clientes es una fortaleza destacada. La capacidad de mantener y fortalecer las relaciones con los clientes actuales es crucial para el éxito a largo plazo, ya que los clientes leales tienden a realizar compras repetidas y a recomendar la empresa a otros, aumentando así la base de clientes.

f. Red de distribución eficiente

Finalmente, la empresa cuenta con una red de distribución eficiente. Una red de distribución bien organizada y efectiva asegura que los productos lleguen a los clientes de manera oportuna y en buenas condiciones, lo que mejora la satisfacción del cliente y reduce los costos operativos.

Debilidades

a. Rotación alta de personal

Una de las principales debilidades de la empresa es la alta rotación de personal, esta debilidad refleja la dificultad de la empresa para retener a sus empleados. La alta rotación de personal puede resultar en mayores costos de reclutamiento y capacitación, además de afectar la continuidad y la cohesión dentro de los equipos de trabajo, lo que a su vez puede impactar negativamente en la productividad y la moral de los empleados.

b. Dependencia directa de proveedores

La dependencia directa de proveedores es otra debilidad significativa, ya que esta dependencia puede poner a la empresa en una posición vulnerable ante cualquier problema que afecte a sus proveedores, como retrasos en las entregas, incrementos en los costos o problemas de calidad, afectando la capacidad de la empresa para operar eficientemente y satisfacer las demandas de los clientes.

c. Resistencia al cambio por parte de los colaboradores

La resistencia al cambio por parte de los colaboradores es una debilidad crítica, esta resistencia puede dificultar la implementación de nuevas estrategias, tecnologías o procesos, limitando la capacidad de la empresa para adaptarse a un entorno de negocios en constante evolución y para mejorar sus operaciones.

d. Límites en la compra de productos farmacéuticos

Otra debilidad es la existencia de límites en la compra de productos farmacéuticos. Los límites pueden restringir la capacidad de la empresa para mantener un inventario adecuado y satisfacer la demanda del mercado, lo que puede resultar en oportunidades de ventas perdidas y en una posible disminución de la satisfacción del cliente.

e. Despacho de productos con vencimiento corto

El despacho de productos con vencimiento corto es una debilidad considerable. El problema puede llevar a la pérdida de productos debido a su caducidad antes de ser vendidos, generando desperdicios y costos adicionales para la empresa, además de potenciales quejas por parte de los clientes, si reciben productos cercanos a su fecha de vencimiento.

f. Error en la digitación por parte de los representantes de ventas

Finalmente, los errores en la digitación por parte de los representantes de ventas representan una debilidad. Los errores pueden resultar en problemas como pedidos incorrectos, facturación errónea y demoras en el procesamiento de las ventas, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Tabla 3. Matriz de evaluación de factores internos.

Análisis del Contexto Interno				
MEFI				
N°	Fortalezas	Peso	Valor	Ponderación
1	La empresa cuenta con solvencia financiera.	0,15	4	0,6
2	Se cuenta con un programa de capacitación anual definido	0,05	3	0,15
3	Posicionamiento de la marca en el mercado.	0,05	2	0,1
4	Se cuenta con convenio con algunos proveedores claves	0,02	4	0,08
5	Fidelización de clientes.	0,2	3	0,6
6	Red de distribución eficiente	0,03	3	0,09
	Subtotal	0,5		1,62
N°	Debilidades	Peso	Valor	Ponderación
1	Rotación alta de personal	0,2	3	0,6
2	Dependencia directa de proveedores	0,03	2	0,06
3	Resistencia al cambio por parte de los colaboradores	0,05	4	0,2
4	Límites en la compra de productos farmacéuticos	0,15	3	0,45
5	Despacho de productos con vencimiento corto	0,05	4	0,2
6	Error en la digitación por parte de los Representantes de Ventas	0,02	4	0,08
	Subtotal	0,5		1,59
	Total			3,21

El valor total ponderado es de 3.21, esto quiere decir que las fuerzas internas son favorables a la organización con un peso ponderado total de 1.62 contra 1.59 de las debilidades.

4.4.2 Análisis del contexto externo

A. Análisis PESTEL

El presente análisis se realizó con la finalidad de evaluar y analizar estratégicamente el entorno externo y macroeconómico de la organización.

- Político

Perú ha experimentado cierta inestabilidad política en los últimos años, lo que podría generar incertidumbre en el entorno empresarial por la crisis económica. Es importante estar al tanto de los cambios políticos y las posibles implicaciones para el negocio.

Ley N° 32033 Beneficio al Acceso de Medicamentos Genéricos: La ley que facilita el acceso a medicamentos genéricos puede aumentar la demanda de estos productos. Se debe aprovechar esta legislación para expandir la oferta de medicamentos genéricos y captar una mayor cuota de mercado.

- Económico

Competencia: el mercado se encuentra con la presencia de numerosos establecimientos que brindan el mismo servicio ya sean las grandes cadenas nacionales como también las droguerías que ofrecen poca variedad de productos. Se establece que la competencia se centra en ofrecer precios competitivos y promociones atractivas al cliente.

Crecimiento económico: según las proyecciones del Banco de Reserva del Perú, se podría presentar un crecimiento en la economía peruana de 2.8% y una expansión de 3.1% en el 2025.

- Social

Cambio de tenencias de consumo: se presenta la preferencia de consumo en productos genéricos sobre los productos comerciales, debido a la accesibilidad de los precios. La empresa ofrece ambos tipos de medicamentos, los cuales cumplen con estándares de calidad y seguridad, pero difieren en el costo.

Demografía en el país: con respecto al crecimiento poblacional, en el primer trimestre del 2014 la población ocupada del país aumentó en 0,8%, en comparación con el trimestre del año 2023.

- Tecnológico

Desarrollos tecnológicos importantes en el entorno: la tecnología como incorporación de plataformas digitales para una compra más rápida y óptima la empresa realiza constantes automatizaciones a sus aplicativos que fueron desarrollados según la necesidad de sus clientes.

Avance tecnológico facilita en la empresa el uso de nuevas herramientas para la innovación y desarrollo de la organización, considerando que toda empresa que desee tener éxito rotundo debe enfocarse en las necesidades de sus clientes.

- Ecológico

Regulaciones medioambientales en los consumidores: si bien la empresa cumple con el reciclaje de ciertos componentes como cartón y papel, por otra parte se tiene un manejo especial de aquellos productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios que se encuentren deteriorados o en mal estado, que no cumplieron con la política de canje son destruidos previa autorización de la entidad DIGEMID y con la presencia de un notario público, ya que son considerados residuos peligrosos y representan un problema y un riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

- Legal

Legislación vigente aplicable en el entorno: las presiones regulatorias continúan siendo más estrictas, pues se desea garantizar la calidad, seguridad y control sanitario de los productos que se oferta a los pacientes con el fin de tener acceso a tratamientos médicos seguros y efectivos.

B. MEFE

En la siguiente matriz se puede observar las oportunidades que podrían abrir nuevos horizontes de crecimiento y desarrollo para nuestra organización, así como las amenazas potenciales que podrían obstaculizar nuestro camino hacia el éxito. Cada una de estas fuerzas externas tiene el potencial de influir significativamente en nuestras operaciones, decisiones estratégicas y la percepción de valor entre nuestros clientes y partes interesadas.

Oportunidades

- a. Crecimiento de mercado post pandemia

Tras la pandemia, se anticipa un significativo aumento en la demanda de diversos sectores económicos, lo que representa una oportunidad clave para expandir nuestras operaciones y captar nuevos segmentos de mercado.

- b. Aumento de demanda por las bajas temperaturas en la ciudad

Con la tendencia hacia temperaturas más bajas en la ciudad, hay una creciente demanda de productos y servicios que aborden esta necesidad específica del mercado local. Esta situación nos brinda la oportunidad de diversificar nuestra oferta y aumentar nuestra cuota de mercado.

- c. Avance acelerado de nuevas tecnologías para la mejora del servicio

El rápido avance tecnológico ofrece oportunidades para mejorar nuestros procesos y servicios, lo que nos permite aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esto nos posiciona favorablemente en un mercado cada vez más digitalizado y competitivo.

- d. Clientes potenciales

Identificación de nuevos segmentos de mercado con alto potencial de crecimiento, lo cual amplía nuestras oportunidades de expansión y diversificación de los productos y servicios.

- e. Ley N° 32033 - Beneficio al acceso de medicamentos genéricos

La implementación de esta ley representa una oportunidad significativa para ampliar el mercado de medicamentos genéricos, aprovechando el aumento en la demanda de soluciones farmacéuticas más accesibles y eficientes.

f. Aumento de la demanda de productos de salud y bienestar

Con el creciente interés en la salud y el bienestar, hay una oportunidad considerable para expandir la línea de productos y servicios en este sector, respondiendo a una demanda creciente y diversificada.

Amenazas

a. Ingreso de distribuidoras al mismo mercado

El ingreso de nuevas distribuidoras al mercado representa una amenaza significativa, ya que podría intensificar la competencia y reducir los márgenes de ganancia. Es crucial mantener la propuesta de valor y fortalecer las relaciones con clientes existentes para mitigar este riesgo.

b. Alianzas estratégicas entre distribuidoras

Las alianzas estratégicas entre competidores pueden crear entidades más fuertes y competitivas, lo que podría amenazar la posición en el mercado de la empresa sujeta a estudio. Se necesita estar atentos a estos movimientos y ajustar a la estrategia para mantener nuestra ventaja competitiva.

c. Fusiones internacionales de laboratorios

Las fusiones a nivel internacional en la industria pueden consolidar competidores más grandes con mayores recursos y capacidades, lo que podría representar una amenaza directa para nuestra participación en el mercado local. Es crucial estar preparados para adaptarnos a estos cambios y mantener nuestra agilidad competitiva.

d. Inestabilidad política

La inestabilidad política puede generar incertidumbre económica y regulatoria, lo cual afectaría negativamente las operaciones y planes de crecimiento de la empresa. Es esencial monitorear de cerca el entorno político y tomar medidas proactivas para mitigar los riesgos asociados.

e. Nuevas marcas ofreciendo el producto con el mismo principio activo

La aparición de nuevas marcas que ofrecen productos con el mismo principio activo podría diluir la participación en el mercado y afectar la capacidad para diferenciar el producto de la empresa. Se necesita fortalecer la marca de la compañía y mantener la innovación como parte central de la estrategia.

f. Competencia de vendedores informales y no regulados

La competencia de vendedores informales y no regulados presenta un desafío importante, ya que podrían ofrecer productos a precios más bajos o con prácticas comerciales desleales. Es esencial promover la regulación y cumplimiento normativo para proteger la posición en el mercado de la empresa y la confianza del consumidor.

Tabla 4. Matriz de evaluación de factores externos.

Análisis del Contexto Externo				
MEFE				
N°	Fortalezas	Peso	Valor	Ponderación
1	Crecimiento de mercado post pandemia.	0,06	4	0,24
2	Aumento de demanda por las bajas temperaturas en la ciudad.	0,1	3	0,3
3	Avance acelerado de nuevas tecnologías para la mejora del servicio.	0,05	2	0,1
4	Clientes potenciales.	0,02	4	0,08
5	LEY - N° 32033 Beneficio al acceso de medicamentos genéricos.	0,2	3	0,6
6	Aumento de la demanda de productos de salud y bienestar.	0,07	3	0,21
Subtotal		0,5		1,53
N°	Debilidades	Peso	Valor	Ponderación
1	Ingreso de distribuidoras al mismo mercado.	0,24	3	0,72
2	Alianzas estratégicas entre distribuidoras.	0,05	2	0,1
3	Fusiones internacionales de laboratorios.	0,05	4	0,2
4	Inestabilidad política.	0,03	3	0,09
5	Nuevas marcas ofreciendo el producto con el mismo principio activo.	0,03	4	0,12
6	Competencia de vendedores informales y no regulados.	0,1	4	0,4
Subtotal		0,5		1,63
			Total	3,16

El valor total ponderado es de 3.16, esto quiere decir que se está un poco por encima del promedio y que se aprovecha las oportunidades sobre las amenazas.

4.4.3 Análisis FODA

En el siguiente cuadro se presentan las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas con la finalidad de identificar las cuestiones externas e internas de la organización.

Tabla 5. Cuadro FODA.

ANALISIS FODA			
N°	FORTALEZAS	N°	OPORTUNIDADES
1	La empresa cuenta con solvencia financiera.	1	Crecimiento de mercado post pandemia
2	Se cuenta con un programa de capacitación anual definido	2	Aumento de demanda por las bajas temperaturas en la ciudad
3	Posicionamiento de la marca en el mercado.	3	Avance acelerado de nuevas tecnologías para la mejora del servicio
4	Se cuenta con convenio con algunos proveedores claves	4	Clientes potenciales
5	Fidelización de clientes.	5	LEY - N° 32033 Beneficio al acceso de medicamentos genéricos.
6	Red de distribución eficiente	6	Aumento de la demanda de productos de salud y bienestar.
N°	DEBILIDADES	N°	AMENAZAS
1	Rotación alta de personal	1	Ingreso de distribuidoras al mismo mercado
2	Dependencia directa de proveedores	2	Alianzas estratégicas entre distribuidoras
3	Resistencia al cambio por parte de los colaboradores	3	Fusiones internacionales de laboratorios
4	Límites en la compra de productos farmacéuticos	4	Inestabilidad política
5	Despacho de productos con vencimiento corto	5	Nuevas marcas ofreciendo el producto con el mismo principio activo
6	Error en la digitación por parte de los Representantes de Ventas	6	Competencia de vendedores informales y no regulados.

4.4.4 Análisis de partes interesadas

Es una herramienta utilizada para identificar cada grupo de las partes interesadas, con la finalidad de determinar estrategias de comunicación adecuadas. En la tabla se puede observar que los empleados requieren un buen clima laboral, cumplimiento de contratos y una línea de carrera, para evitar que exista una insatisfacción laboral que entidades como SUNAFIL, puedan perjudicar la droguería e insatisfacción del trabajador. En caso del Gerente General lo que requiere son ventas, rentabilidad, liquidez, los cuales se reflejan en los estados financieros, informes internos. Proveedores y clientes requieren pagos puntuales y buen trato, gestionados por cronogramas y encuestas, con riesgos de pérdida de servicios y quejas. DIGEMID/DIREMID exige el cumplimiento normativo, gestionado por inspecciones, con riesgos de multas y sanciones.

Tabla 6. Matriz de partes interesadas.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS						Código:	FOR-SGC-016
GRUPOS DE INTERES (Específico)	DEFINICIÓN	NECESIDADES / EXPECTATIVAS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN (Donde se levantan estas necesidades)	COMO SE CUMPLE (Actividades desarrolladas considerar también actividades de supervisión, seguimiento)	HERRAMIENTA DE CONTROL (Documentos externos, procedimientos, registros en general, equipos)	RIESGOS (Aquello que queremos evitar)	
Empleados	Trabajadores con contrato e inscritos en planillas	Cumplimiento de obligaciones laborales	Contratos	Pagos a tiempo, otorgamiento de permisos, pago de beneficios sociales.	Contratos, boletas de pago, memorándums, formatos internos.	Multas SUNAFIL, cierre de operaciones, insatisfacción laboral, rotación de personal, demandas laborales, creación de sindicato	
		Buen clima laboral	Evaluación de clima laboral	Actividades de esparcimiento, de integración, buenas prácticas de bienestar (Festejos de onomásticos, reconocimientos por logros)	Resultados de encuesta de clima laboral.	Insatisfacción del trabajador, rotación laboral, bajo rendimiento laboral.	
		Línea de carrera	Evaluación de clima laboral, entrevistas con el colaborador en su postulación	Promoción del Personal	Resultados de encuesta de clima Laboral, nuevos contratos para los colaboradores.	Rotación del personal, insatisfacción del personal, falta de motivación del personal.	
Gerente General	Representante Legal de la empresa y responsable de la dirección y administración de esta.	Ventas, Rentabilidad, liquidez	Estados financieros, informes internos	Elaborando el presupuesto de ventas, Optimización de costos, control interno, buenas relaciones con terceros.	Indicadores comerciales, Ratios financieros positivos y Control de cuentas por cobrar	Pérdidas financieras, procesos judiciales con terceros y ex trabajadores, sobrecostos profesionales, deterioros de relaciones comerciales (clientes y proveedores)	

Proveedores de suministros o varios	Empresa donde se adquiere un producto o servicio que se necesita para la ejecución de las actividades	Pagos a tiempo	Formato de requerimientos de suministros. Órdenes de compra.	Cronograma de pagos / Pagos a contado.	Transferencias efectuadas en fecha estipulada y facturas.	Pérdida del proveedor / servicio. No contar con los productos a tiempo.
Proveedores Estratégico (Laboratorios)	Empresa jurídica de calidad donde se compra los productos médicos para su venta	Cumplimiento de pagos de acuerdo a las fechas establecidas	Convenios con los laboratorios / Orden de compra	Cronograma de pagos / Pagos a contado	Facturas y Transferencias	Pérdida de acuerdos con los laboratorios
Proveedor de Servicio de Vigilancia	Empresa jurídica responsable de brindar el servicio de vigilancia	Pagos a tiempo	Contrato de servicio	Cronograma de pagos	Facturas, comprobantes de pago y transferencias	Pérdida del servicio
Clientes (Farmacias, boticas, clínicas, droguerías, mayoristas)	Empresas que requieren los productos que ofrecemos	Buen Trato	Medición de desempeño del servicio	Llamadas esporádicas	Encuestas de satisfacción	Quejas y reclamos
		Cumplimiento de los tiempos establecidos	Medición de desempeño del servicio	Seguimiento al pedido	Encuestas de satisfacción	Quejas y reclamos
		Precios, disponibilidad de los productos, líneas de créditos, convenios	Medición de desempeño del servicio	Incremento en las ventas	Encuestas de satisfacción	Quejas y reclamos
		Productos en buen estado	Procedimiento de despacho de pedidos	Supervisar la correcta ejecución de los procedimientos en el almacén	Encuestas de satisfacción	Quejas, reclamos, devolución del producto, pérdida del cliente
DIGEMID / DIREMID	Institución técnica normativa que tiene como objetivo fundamental, lograr que la población tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad	Cumplimiento de normativa (BPA) Mantener al día los libros exigidos. Asegurar la calidad de los productos que se distribuyen al consumidor final	Leyes, normas, decretos, disposiciones y regulaciones	Inspección, revisión, validación, certificación	Lista de requisitos legales y normativos	Multas, sanciones y cierre temporal de la empresa

4.4.5 Mapa de procesos

El mapa de procesos es una herramienta esencial para la gestión efectiva de cualquier organización, proporcionando una representación visual clara y comprensible de todos los procesos clave que impulsan nuestras operaciones. El objetivo principal de nuestro mapa de procesos es ofrecer una visión integral de cómo se interconectan y funcionan las distintas actividades dentro de la empresa. Desde la adquisición de materias primas y la producción, hasta la distribución y el servicio postventa, cada proceso es delineado con precisión para asegurar que se entienda su contribución al logro de los objetivos organizacionales. Además, el mapa de procesos facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de prácticas de gestión de la calidad que promueven la eficiencia, la consistencia y la mejora continua.

La empresa no cuenta con un mapa de procesos, por lo cual se propone el siguiente mapa de procesos con la finalidad de que tenga una visión clara y estructurada de los procesos de la organización.

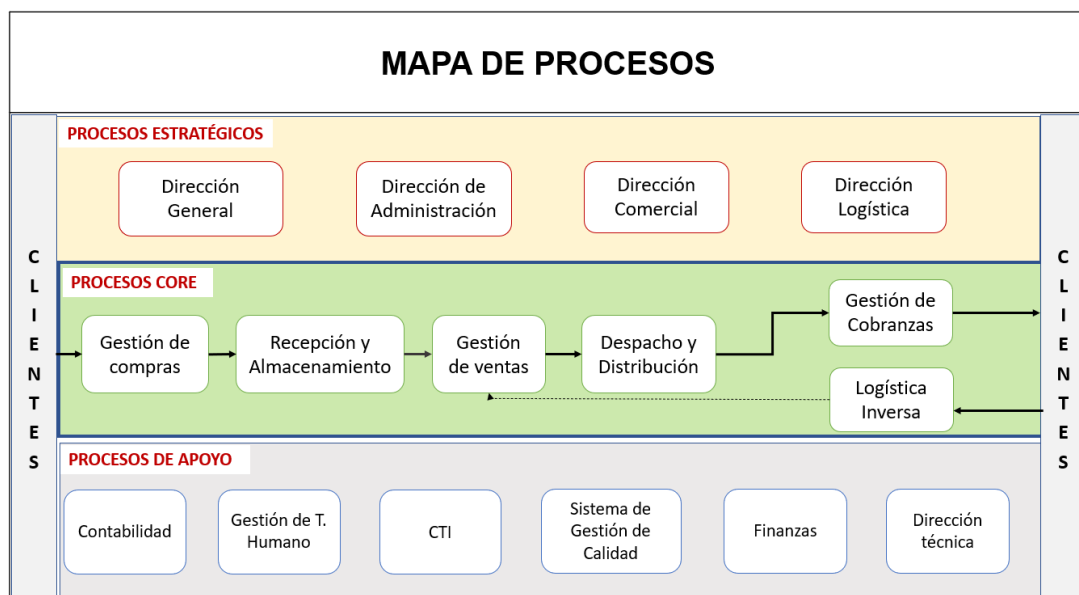


Figura 7. Mapa de procesos.

4.4.6 Alcance del SGC

El alcance del SGC define claramente los límites y las aplicaciones del sistema dentro de la organización. Este alcance es crucial para identificar las áreas y procesos que están sujetos a los requisitos de calidad y para asegurar que todos los aspectos relevantes de nuestras operaciones sean considerados y gestionados adecuadamente. Incluye todas las actividades desde la adquisición de materias primas, producción, gestión de proveedores, hasta la entrega final al cliente y el servicio postventa.

Tabla 7. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
<p>La representada considera para el establecimiento del alcance de su Sistema de Gestión de Calidad, los apartados del requisito 4.3 de la norma ISO 9001:2015, los cuales hacen referencia a cuestiones externas e interna referidas en el apartado, requisitos de las partes interesadas pertinentes en el apartado, los productos y servicios de la organización, localizado en la sede de Arequipa. Siendo el alcance definido:</p> <p style="text-align: center;">“ALMACENAMIENTO, COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, MATERIAL MÉDICO, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y CUIDADO PERSONAL”</p> <p>Requisitos no aplicables:</p> <p>8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios</p> <p>Los productos son fabricados por los laboratorios con BPM o importados por droguerías con autorización del ente regulador que asegura la calidad de estos productos, los cuales se ofrecen al cliente mediante un vendible o vademécum y ellos hacen su requerimiento de acuerdo a sus necesidades.</p> <p style="text-align: right;">_____ Fecha: Nombres y Apellidos:</p>

4.5 Liderazgo

4.5.1 Política de calidad

La empresa no cuenta con una política de calidad establecida por lo que se propone la siguiente política de calidad de la organización.

La política de calidad de una empresa es un pilar fundamental que guía todas las actividades y procesos hacia la consecución de la excelencia y la satisfacción del cliente. Esta política establece un marco de referencia claro para garantizar que todos los productos y servicios ofrecidos cumplen con los estándares más altos de calidad y responden a las expectativas de los clientes y partes interesadas. En un entorno empresarial altamente competitivo, la calidad no solo es un diferenciador clave, sino también un componente esencial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.

Tabla 8. Política de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD	
<p>La representada se dedicada al almacenamiento, comercialización, distribución y abastecimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y productos de consumo masivo, de los principales laboratorios y fabricantes nacionales, transnacionales y multinacionales. Además, está certificada en Buenas prácticas de Almacenamiento (BPA). Como parte de la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, declara los siguientes compromisos.</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. Gestionar cada uno de los procesos internos de nuestra empresa con eficiencia, eficacia, responsabilidad y profesionalismo.2. Centrar nuestros esfuerzos diarios para lograr, asegurar y mantener la satisfacción de nuestros clientes.3. Mejorar continuamente las actividades de nuestra empresa y los procesos estratégicos, operativos y de soporte.4. Cumplir con los requisitos legales y todos aquellos requisitos que la organización haya definido como normativos.5. Gestionar el Talento Humano de la organización para lograr excelencia y competitividad en sus funciones y garantizar la calidad del servicio para nuestros clientes.	
<p style="text-align: right;">La Gerencia</p>	

4.5.2 Enfoque al cliente

La empresa no tiene establecido el enfoque al cliente, por lo cual se propone la siguiente casa de la calidad, con la finalidad de alinear las necesidades del usuario. En el siguiente cuadro se puede observar que los requerimientos de la droguería son la calidad y disponibilidad del producto, precios competitivos, innovación y tecnología, atención al cliente, acceso a productos genéricos, disponibilidad de información del producto, estabilidad y confiabilidad, variedad de productos de salud y bienestar, facilidad de acceso y conveniencia. Se coloca las posibles acciones para responder a los requerimientos, cuáles acciones serían control de calidad riguroso, gestión de inventario, red de distribución eficiente, optimización de costos, incorporación de tecnologías sistemas de atención al cliente, etiquetado claro y diferenciado, información del producto, planes de contingencia, ampliación de la línea de productos. Al realizar una comparación se puede observar cuáles son las acciones que cumplen con los requerimientos y cómo es que los competidores pueden evaluar y ver cuáles son más óptimos y cumplen los requerimientos a diferencia de otras marcas.

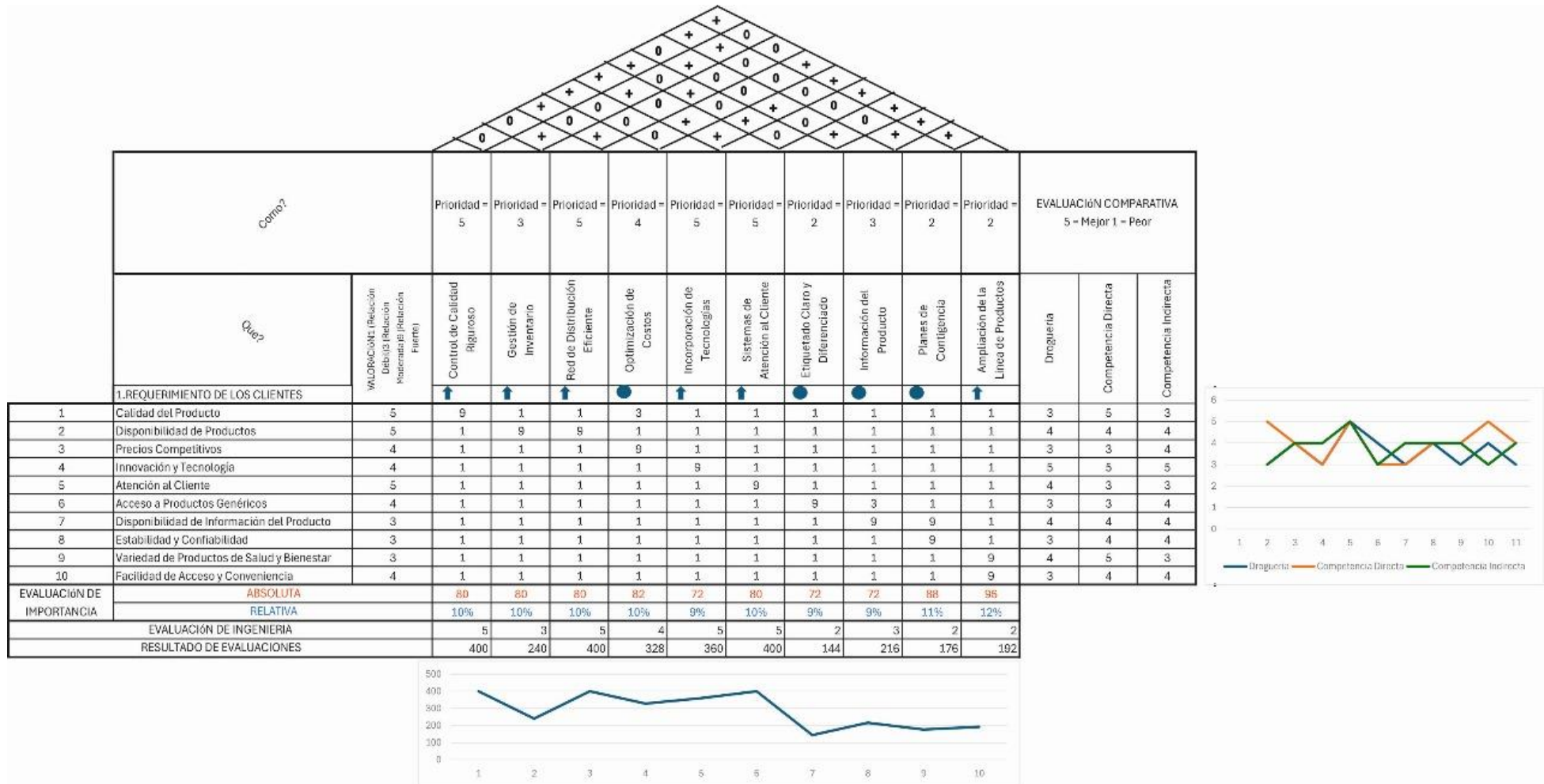


Figura 8. Casa de la calidad.

4.5.3 Manual de funciones y responsabilidades

La empresa no presenta un manual de funciones y responsabilidades, por lo que se plantea el siguiente manual de funciones y responsabilidades del Gerente General, en el Anexo 04 se detalla todos manuales de funciones y responsabilidades con la finalidad de establecer claramente las tareas, roles de cada puesto dentro de la organización.

Tabla 9. Manual de funciones y responsabilidades.

PERFIL DE PUESTO N°1					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-01	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Gerente General					
Nivel de la función	Estratégica					
Área	Gerencia					
Reporta a:	Directorio					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	4			
Misión del puesto	Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la Gerencia General, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas, a los documentos de gestión aprobados.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Titulado en Administración, Finanzas, Ingeniero Comercial, Administración de Negocios Internacionales a fines.	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	X	Titulado	X		
	Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción			
	8 años		Asumiendo responsabilidad como gerencias administrativas, contables, financiera.			
CONOCIMIENTOS						
COMPETENCIAS LABORALES						
	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico	
FUNCIONES						
1	Cumplir con los objetivos establecidos por el directorio para obtener un mínimo de utilidad neta mensual después de impuestos, según los objetivos y estrategias planteadas para el año en ejecución.					
2	Cumplir con los objetivos establecidos por el directorio para obtener un mínimo de utilidad neta mensual después de impuestos, según los objetivos y estrategias planteadas para el año en ejecución.					
3	Proponer la formulación del planteamiento estratégico, definiendo los objetivos y las metas propuestas en coordinación con las gerencias y jefaturas de la empresa.					
4	Supervisar a la Gerencia de administración sobre la correcta implementación del cuadro de mando integral y determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos mediante un sistema de indicadores.					
5	Planificar, organizar, controlar y evaluar la gestión económica, financiera y administrativa de la empresa, de acuerdo a las normas legales vigentes, el reglamento interno de trabajo y las políticas vigentes.					
6	Velar el cumplimiento de las líneas objetivos al 100% con su debido seguimiento mensual.					
7	Conocer los informes de auditoría e inspecciones que se practiquen en la empresa y disponer en coordinación con las gerencias las medidas correctivas necesarias para levantar dichas observaciones.					
8	Cumplir con las disposiciones Legales Vigentes					
9	Informar al directorio sobre los asuntos que este le haya encomendado, mediante informes mensuales y/o cuando se requiera.					
10	Cumplir con las demás funciones que le asigne el director ejecutivo dentro del ámbito de su competencia que podrán ser modificadas y/o sugeridas					
11	Coordinar y analizar la presentación de informes trimestrales con inclusión de ratios de la situación financiera y la gestión general de la empresa al Directorio					
12	Supervisar por el desarrollo de la marca propia coordinando y proponiendo mejoras que ayuden al posicionamiento y crecimiento de la misma.					
13	Responsabilizarse de la ejecución de los proyectos de inversión vigentes					
14	Proponer la creación de nuevas unidades de negocio al directorio, para diversificar las fuentes de ingresos de la empresa.					
15	Evaluar la rentabilidad de la empresa mensualmente mediante los indicadores e información actual y fidedigna y tomar acciones correctivas para asegurar el cumplimiento del objetivo anual.					

4.6 Planificación

4.6.1 Matriz de riesgos

La organización no tiene establecido su matriz de riesgos, se propone la siguiente matriz de riesgos para identificar, evaluar y priorizar riesgos importantes de la organización.

Tabla 10. Matriz de riesgos.

MATRIZ DE RIESGOS						Código	FOR-SGC-006
Fuente del Riesgo	Aspectos	Riesgos	Probabilidad	Impacto	Valoración	Tipo	Controles
Gestión de compras	Quiebres de stock	Perdida de ventas	3	3	9	RIESGO ALTO	Seguimiento a la reposición oportuna y a las variables estacionales que puede afectar el volumen de ventas de algunos ítems
	Vencimiento de productos que no tienen canje ni devolución	Pérdidas financieras	2	3	6	RIESGO MEDIO	Seguimiento al vencimiento de los productos y generar estrategias de ventas
Recepción y Almacenamiento	No contar con espacio para almacenar	No se puede recibir más carga de mercadería	2	4	8	RIESGO ALTO	Realizar la evaluación de capacidad de zonas libres de almacenamiento.
	Ocurrencias de fenómenos naturales	Pérdida de mercadería	2	3	6	RIESGO MEDIO	Mantenimiento del aligerado de techo del almacén, Control del BPA, y asegurar la vigencia de los seguros patrimoniales.
Gestión de ventas	Devolución de productos por error de precio	Gastos financieros adicionales	3	2	6	RIESGO MEDIO	Comunicación de precios al cliente
	Demora en la autorización de pedidos	El pedido demora en llegar al cliente	2	3	6	RIESGO MEDIO	Monitoreo constante de la bandeja de pedidos pendientes y cumplimiento con los tiempos enmarcados en la revisión.
	Error en la digitación	Insatisfacción del cliente	2	3	6	RIESGO MEDIO	Capacitación al personal de facturación
Distribución	Entrega de mercadería errada	Insatisfacción y molestia del cliente	2	4	8	RIESGO ALTO	Capacitación y refuerzo en los temas de despacho y Distribución. Reducir la rotación del personal de almacén.

Proceso de logística Inversa	No realizar el canje de productos oportunamente con los laboratorios	Pérdida financiera	2	3	6	RIESGO MEDIO	Políticas y procedimientos de canjes
Sistema Integrado de Gestión	Falta de compromiso de los colaboradores	Dificultad para implementar y mantener el SGC	2	3	6	RIESGO MEDIO	Generar capacitaciones de toma de conciencia para los colaboradores
Finanzas	Incumplimiento de pago a proveedores	Bloqueo de atención, suspensión de servicios	2	2	4	RIESGO MEDIO	Seguimiento diario a cronograma pagos
Dirección Técnica	Incumplimiento de retiro de mercado de productos	Multas o sanciones	2	4	8	RIESGO ALTO	Seguimiento al avance del retiro de productos de mercado. Entrega de cartas de retiro a los clientes.
	Incumplimiento de las BPA	Multas o sanciones	2	4	8	RIESGO ALTO	Inspección mensual de las BPA y levantamiento de observaciones
Gestión de Talento Humano	Incumplimiento del Plan de capacitación	Mal desarrollo de las funciones del personal	2	3	6	RIESGO MEDIO	Dar seguimiento a la ejecución de las capacitaciones. Generar un indicador que evalúe la ejecución de las capacitaciones
	Incumplimiento de las normas sociolaborales	Multas o sanciones	2	3	6	RIESGO MEDIO	Dar seguimiento y ejecución a las leyes. Contar con una asesoría legal permanente.

4.6.2 Matriz de objetivos

La empresa no dispone de una matriz de objetivos, se propone la siguiente matriz de objetivos con la finalidad de tener claridad, enfoque y responsabilidad en la toma de decisiones para lograr los objetivos establecidos.

Tabla 11. Matriz de objetivos de calidad.

MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD					Código:	FOR-SGC-005
Compromisos de la política	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula	Periodo de medición	Meta	Responsable
1. Gestionar cada uno de los procesos internos de nuestra empresa con eficiencia, eficacia, responsabilidad y profesionalismo.	(O1) Lograr el cumplimiento del objetivo de ventas de la ciudad de Arequipa	Cumplimiento de objetivo de ventas	Logro /objetivo de venta	Mensual	>=80%	Jefe Comercial
	(O2) Mantener días de rotación de inventario entre 40 y 55 días	Días de rotación de inventario	(Inventario *30 / vendido al costo)	Mensual	<45 >65	Gerente de Logística
2. Centrar nuestros esfuerzos diarios para lograr, asegurar y mantener la satisfacción de nuestros clientes.	(O3) Incrementar la satisfacción de los clientes	Grado de Satisfacción	Promedio de Grado de satisfacción	Semestral	>=4	Gerente Comercial / Jefe Comercial / Analista de Procesos
3. Mejorar continuamente las actividades de nuestra empresa y los procesos estratégicos, operativos y de soporte.	(O4) Estandarizar y documentar todos los procedimientos de la empresa	Procedimientos elaborados	Procedimientos elaborados / Procedimientos planificados	Bimestral	>=85%	Coordinador SGC
	(O5) Desarrollar una cultura de mejora en la organización	Mejoras implementadas	Número de mejoras implementadas	Trimestral	3	Gerente de Administración / Analista de Procesos
	(O6) Disminuir el porcentaje de no conformes	Porcentaje de no conformes gestionadas	No conformidades cerradas / No conformidades reportadas	Trimestral	>80%	Coordinador SGC
4. Gestionar el Talento Humano de la organización para lograr excelencia y competitividad en sus funciones y garantizar la calidad del servicio para nuestros clientes.		Eficacia de la capacitación al personal	Promedio de notas	Mensual	>=14	Jefe de Gestión de Talento Humano
	(O7) Optimizar la gestión del capital humano de la organización	Cumplimiento de programa de capacitación	Porcentaje de cumplimiento de capacitación	Anual	>90	Jefe de Gestión de Talento Humano
		Clima Laboral	Resultados de la medición del clima laboral	Anual	>=80%	Jefe de Gestión de Talento Humano

4.7 Apoyo

4.7.1 Programa de mantenimiento de equipos

La empresa no cuenta con un plan de mantenimiento de equipos, por lo cual se propone en el anexo 5 el programa de mantenimiento de equipos de almacén y el programa de mantenimiento de equipos informáticos en el anexo 6.

En el programa de mantenimiento se desarrolla el seguimiento, inspección anual de aquellos equipos utilizados en la organización, en el caso del programa de mantenimiento de almacén se tiene equipos donde el responsable de su mantenimiento es el jefe de Almacén y el director técnico de la empresa, en el caso del programa de mantenimiento de equipos informáticos se estableció el mantenimiento por áreas, el programa presenta los siguientes criterios de seguimiento:

- Equipo: se establece el nombre del equipo.
- Identificador: marca, serie o modelo del equipo.
- Responsable: persona encargada de realizar el mantenimiento.
- Periodo: mes establecido para el mantenimiento

4.7.2 Programa de calibración de equipos

La empresa no presenta un programa de calibración de equipos debido a que la organización no considero que fuera necesario, por lo cual se propone un programa de calibración de instrumentos que presenta la droguería.

- Pirómetro: utilizado para medir la temperatura de los productos en su recepción y despacho.
- Termohigrómetro: contribuye a controlar la temperatura general del almacén,
- Refrigeradora: mantener la temperatura de los productos refrigerados.
- Balanzas: instrumento para medir el pasaje de aquellos productos embalados, con la finalidad de que no sobrepasen el peso establecido en la política de embalaje.

Se propone dicho programa de calibración para que se garantice que la lectura de la temperatura sea precisa y en el caso de las balanzas den el pesaje correcto.

Tabla 12. Programa de calibración de instrumentos.

Programa de Calibración de Instrumentos - 2024/2025										Código:		FOR-SGC-010									
N°	Equipo / Instrumento		Ubicación	Responsable	AÑO 2024												AÑO 2025				
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Termohigrometros																					
1	T1:TH026-001	Marca: Taylor Modelo: 1523	Almacén	Directora Técnica										x							
2	T2:TH026-002	Marca: Taylor Modelo: 1523	Almacén	Directora Técnica										x							
3	T3:TH026-003	Marca: Boeco Modelo: SH-110	Almacén	Directora Técnica										x							
4	T4:TH026-004	Marca: Boeco Modelo: SH-110	Almacén	Directora Técnica										x							
5	T5:TH026-005	Marca: ANTON Modelo: AN-2602	Almacén	Directora Técnica										x							
6	T6:TH026-006	Marca: ANTON Modelo: AN-2602	Almacén	Directora Técnica										x							
7	T7:TH026-007	Marca: Radioshack Modelo: 63-1032	Almacén	Directora Técnica										x							
8	T8:TH026-008	Marca: Radioshack Modelo: 63-1032	Almacén	Directora Técnica										x							
9	T9:TH026-009	Marca: Radioshack	Almacén	Directora Técnica										x							

		Modelo: 63-1032																			
10	T10:TH026-010	Marca: Radioshack Modelo: 63-1032	Vehículo de transporte	Directora Técnica									x								
11	T11:TH026-011	Marca: Control Company Modelo: Traceable-6401CC	Vehículo de transporte	Directora Técnica									x								
Pirómetro					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
12	Pirómetro 01	Marca: Truper Modelo: Mete-500	Dirección Técnica	Directora Técnica													x				
13	Pirómetro 02	Marca: Truper Modelo: Mete-500	Dirección Técnica	Directora Técnica													x				
14	Pirómetro 03	Marca: Truper Modelo: Mete-500	Dirección Técnica	Directora Técnica													x				
Balanzas					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
15	Balanzas	Marca: Patrick Modelo: TCS-1 Tipo: electrónica	Almacén	Directora Técnica								x									
16	Balanzas	Marca: Henkel Tipo: electrónica	Almacén	Directora Técnica								x									
Refrigeradora					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
17	Refrigeradora	Marca: Electrolux	Almacén	Directora Técnica													x				

4.7.3 Estructura de encuesta de clima laboral

La organización no tiene definido una encuesta que mida el clima laboral, por esta razón se plantea como propuesta una estructura de encuesta de clima laboral con la finalidad de que se logre identificar el nivel de satisfacción, compromiso y la percepción de los trabajadores respecto al entorno en el que desempeñan sus labores, para identificar las áreas de mejora y mantener un entorno de trabajo saludable y productivo.

De tal manera que en la propuesta se establezca como criterios de evaluación el ambiente laboral, desarrollo profesional, reconocimiento de logros, comunicación e identidad con la organización, dicha tabla se encuentra en el anexo 07.

4.7.4 Matriz de comunicación

La empresa no cuenta con una matriz de comunicación por lo tanto se propone una herramienta esencial para planificar y gestionar las necesidades de comunicación dentro de un proyecto o una organización. Esta matriz se presenta generalmente en forma de una tabla que detalla aspectos clave como las partes interesadas, el tipo de información que debe ser comunicada, la frecuencia de la comunicación, los medios o canales a utilizar, la persona o grupo responsable de la comunicación y el propósito de la misma.

Tabla 13. Matriz de comunicación.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN					Código	FOR-SGC-009
MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA						
N°	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	
1	Política, alcance y objetivos del SGC	Al ingreso del personal nuevo Re inducciones al personal actual Cuando se realicen cambios en la Política	A todo el personal Al personal nuevo	Mediante el programa de inducción Socializado en la presentación de toma de conciencia Pagina Web	Coordinador del SGC	
2	Presentación de Toma de Conciencia con la información pertinente al SGC	Cada 6 meses	A todo el personal de la organización	A través de PPT en reunión con todo el personal Inducción	Coordinador del SGC	
3	Cambios, mejoras y modificaciones en procesos y políticas	Inmediatamente luego de la aprobación de la gerencia	A todo el personal que impacta el cambio	Mediante inducción o charla o en algunos casos correo electrónico	Todos lo Jefes o Gerentes	
4	Roles y Responsabilidades (Perfiles de puesto)	Al ingreso de un nuevo personal De inmediato luego de algún cambio en el Perfil	A todo el personal de la organización Al personal nuevo	Perfil de Puesto entregado en físico a los colaborados o enviado vía Whats app al personal en otras ciudades	Analista de Gestión de Talento Humano	
5	Carta de retiro de mercado	Inmediatamente ocurra un retiro de mercado	Jefe comercial Supervisor de VC Representantes de VC	Cartas y/o Oficios Correos electrónicos Aplicativo Web	Directora Técnica	
6	Ocurrencias o Incidencias operativas y mantenimiento	En el momento que se detecta	Jefe de área correspondiente	Llamada telefónica, o directamente en persona o Whats app	Colaborador que detecte el incidente	
7	Programa de inducción de un personal nuevo	Al ingreso de un nuevo personal	A los involucrados en la inducción	correo electrónico	Jefe de Talento Humano Analista de Talento Humano	
8	Capacitaciones continuas a trabajadores	Inmediatamente se coordine la capacitación	RVC Jefe Comercial	Whats app Correo electrónico	Asistente comercial	
9	Política de canjes	A inicios de año o inmediatamente se actualice	RVC Jefe Comercial	Correo electrónico Whats apps	Logística inversa	
10	Informes de no conformidades, devoluciones, malos estados.	Inmediatamente ocurra un retiro de mercado	Directora Técnica Coordinador del SGC	Correo Electrónico Llamada telefónica	Representante de Ventas Almacenero	

MATRIZ DE COMUNICACIÓN - EXTERNA

N°	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA
1	Política de SGC	De inmediato luego de una modificación	A todas las partes interesadas	Página web Redes Sociales Medios visuales	Coordinadora del SGC Jefatura de CTI
2	Quejas o reclamos	De inmediato	Gerencia Comercial Transportistas Recepción Fuerza de ventas	Llamadas telefónicas, correo electrónico, a través de los representantes de ventas	Clientes
3	Atención del servicio de los mantenimientos preventivos	Al momento de efectuar el mantenimiento preventivo	Proveedores de mantenimiento	Correo y/o llamada telefónica	Jefe de almacén
4	Balance de productos controlados	Trimestralmente	DIREMID	Balance en físico	Directora técnica
5	Reclamo por falla de fábrica o calidad del producto al proveedor	Inmediatamente se detecte una falla	Al proveedor	Correo electrónico	Directora técnica
6	Avisar los retiros de mercado	Cuando se requiera	Clientes	Carta en físico	Representante de Ventas
7	Coordinación para las capacitaciones con laboratorios	Cuando lo requiera	Laboratorios	Llamada Telefónica y se confirma con agenda registrada	Jefe Comercial
8	Coordinación para las capacitaciones con laboratorios	Cuando lo requiera	Jefe Comercial SVC	Llamada Telefónica y se confirma con agenda registrada	Laboratorios
9	Suba de precios, promociones, agotados, política de canjes, recall, ingreso de nuevos productos, la cuotas mensuales y acuerdos comerciales	Mensual	Analista de planificación y gestión de compras Analista de precios y recupero Gerente de logística Supervisor de VC	Correo electrónico	Proveedores
10	Reclamo por faltante, sobrante, cruces o deterioro	Mensual	Al proveedor	Correo electrónico	Planificación y Gestión de Compras

4.7.5 Procedimiento de Gestión de Información Documentada

La organización no presenta un procedimiento de gestión de la información documentada; por lo tanto, se propone en el anexo 08 el Procedimiento de Gestión de Información Documentada, con la finalidad de que se tenga un registro de las políticas, procesos y prácticas que una organización para controlar, mantener los diferentes documentos y registros de manera eficaz.

4.8 Operación

4.8.1 Formato de evaluación y selección de proveedores

Un formato de evaluación y selección de proveedores es una herramienta estructurada utilizada para evaluar y seleccionar proveedores de bienes y servicios, según lo validado la empresa no cuenta con un formato de evaluación y selección de proveedores, por lo cual se propone uno en el anexo 9, con la finalidad de que los proveedores cumplan con los criterios de calidad, costo, tiempo de entrega.

4.8.2 Procedimiento de gestión de compras

La empresa no cuenta con procedimiento de gestión de compras, por lo cual se propone lo uno procedimiento de gestión de compras con la finalidad de establecer los pasos que el procedimiento abarca, desde la identificación de la cantidad de la compra hasta la emisión de la orden de compra, se presenta en el Anexo 10.

4.8.3 Procedimiento de recepción de mercadería

La empresa no cuenta con procedimiento de recepción de mercadería, por lo cual se propone en el anexo 11, un procedimiento de recepción de mercadería para que se logre establecer un proceso de manejo adecuado de la mercadería adquirida, con la finalidad de que los productos entregados cumplan con las especificaciones, cantidades y condiciones acordadas en las órdenes de compra.

4.8.4 Procedimiento de almacenamiento

La empresa no cuenta con procedimiento de almacenamiento, por lo cual se propone en el anexo 12, el procedimiento de almacenamiento para que se pueda obtener un almacenamiento correcto, cumpliendo con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

4.8.5 Procedimiento comercial

La empresa no cuenta con procedimiento comercial, por lo cual se propone en el anexo 13, el procedimiento de comercial, donde se establece la venta de los productos.

4.8.6 Procedimiento de chequeo y embalaje

La empresa no cuenta con procedimiento comercial, por lo cual se propone en el anexo 14, el procedimiento de chequeo y embalaje, donde se establece los criterios para desarrollar un embalaje correcto.

4.8.7 Procedimiento de despacho y distribución

La empresa no cuenta con procedimiento de despacho y distribución, por lo cual se propone el procedimiento donde se desarrolla las actividades para lograr una distribución correcta, revisar el anexo 15.

4.8.8 Procedimiento de logística inversa

La empresa no cuenta con procedimiento de logística inversa, por lo cual se propone un procedimiento que considera todas aquellas actividades que se realizan ante devoluciones por parte de los clientes de la organización, dicho procedimiento se encuentra en el anexo 16 del presente documento.

4.9 Evaluación de desempeño

4.9.1 Encuesta de satisfacción del cliente

La empresa establecida como una droguería no presenta encuesta de satisfacción.

La encuesta de satisfacción al cliente tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción respecto a diferentes aspectos del servicio brindado en una escala del 1-5, donde 1 es “muy poco satisfecho” y 5 es “muy satisfecho”. Los resultados de la encuesta se interpretan de la siguiente manera:

- 0-50% (Inaceptable): requiere toma de acción inmediata para corregir las deficiencias identificadas.
- 50-70% (Revisar el criterio): necesita una revisión y posible ajuste en los criterios o procesos evaluados.

- 75-100% (Satisfactorio): los resultados son positivos, y se deben mantener o mejorar las practicas actuales.

La encuesta aborda la satisfacción con el representante de ventas y cobranza, el embalaje y estado de productos, el tiempo de entrega, la disponibilidad de stock, los canales de pago, la venta realizada por los representantes, la resolución de problemas, la calidad general del servicio, y solicita sugerencias de mejora y recomendaciones del cliente.

Tabla 14. Encuesta de satisfacción.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		Código	FOR-SGC-017				
Estimado cliente.							
Con la finalidad de poder obtener su nivel de satisfacción del servicio que le ofrece la empresa se le presenta la siguiente encuesta.							
Marque según su nivel de satisfacción con el servicio que ofrece la Empresa, considerando:							
1. Muy poco satisfecho 2. Poco Satisfecho 3. Regular 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho							
			1	2	3	4	5
1	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con el servicio de nuestro Representante de ventas y cobranza?						
2	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con el embalaje de los productos y el estado de en qué estos llegan?						
3	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con el tiempo de llegada de su pedido?						
4	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con la disponibilidad del stock al momento de hacer su pedido?						
5	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con los canales de pago (Bancos, cuentas bancarias, agentes, visita del Representante de Ventas u otros)?						
6	¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con la venta que realizan nuestros representantes de ventas?						
8	En caso de haber tenido algún problema, ¿Qué tan satisfecho/a se sintió usted con nuestra respuesta y resolución del mismo?						
9	Del 1 al 5 como califica usted el servicio que ofrecemos						
10	¿Qué actividades considera que se pueden mejorar u optimizar en la empresa? _____						
11	¿Recomendaría el servicio que le ofrecemos? _____						

4.9.2 Capacitación del personal

La organización no presenta un cronograma de capacitación del personal; a continuación, se propone un programa de capacitación para que la empresa logre fortalecer la motivación y mejorar la productividad, visualizar tabla 15.

El Plan Anual de Capacitación para 2024 incluye seis temas dirigidos a diferentes participantes programados a lo largo de 5 cinco meses. Los colaboradores de almacén recibirán capacitación en equipo de protección personal y técnicas de stokeo. Todos los colaboradores serán capacitados en requisitos de la norma ISO 9001:2015 y trabajo en equipo, Los colaboradores del área comercial recibirán formación en el uso del aplicativo comercial y técnicas de negociación. Los capacitadores incluyen expertos externos, el coordinador de SGC, el gerente comercial, el jefe comercial y el jefe de recursos humanos.

Tabla 15. Plan anual de capacitación.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN - 2024																							
N°	Tema	Participantes	Capacitador	Programación																			
				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
				1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta
1	Equipo de Protección Personal	Colaboradores de almacén	Externo																				
2	Conocimientos en Requisitos de la norma ISO 9001:2015	Todos los colaboradores	Coordinador de SGC																				
3	Uso del aplicativo comercial	Colaboradores de Comercial	Gerente Comercial																				
4	Técnicas de negociación y prospección	Colaboradores de Comercial	Jefe Comercial																				
5	Trabajo en Equipo	Todos los colaboradores	Jefe de Recursos Humanos																				
6	Técnicas de Stokeo	Colaboradores de almacén	Jefe de Almacén																				

4.9.3 Procedimiento de auditoría interna

La empresa no presenta un procedimiento de auditoría interna; por lo cual, se propone en el anexo 17 un procedimiento que evalúa el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y sus requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

4.9.4 Procedimiento de revisión por la dirección

La empresa no cuenta con un procedimiento, no cuenta con un formato para realizar la revisión por la dirección; por lo tanto, se propone un procedimiento donde se establece la revisión periódica, que plantea la participación de todos los responsables de los departamentos de la empresa, revisar anexo 18.

4.10 Mejora

4.10.1 Control de las no conformidades y acciones correctivas

La organización, ante aquellas no conformidades como devoluciones o errores de pedido, realizaba las acciones correctivas, pero no eran documentadas; considerando esta medida se propone un procedimiento de control de no conformidades y acciones correctivas, seguidas de un cuadro de seguimiento de plan de mejora y un control de acciones correctivas, siendo de suma importancia tener la información documentada para realizar el seguimiento correspondiente. Revisar anexo 19.

4.11 Gestión documentaria

Se propone llevar un control de los documentos y registros, a continuación, se presenta la lista maestra de documentos y registros.

La lista maestra de documentos incluye una serie de procedimientos clave para diferentes áreas de la organización, los mismos que abarcan la gestión de información documentada, almacenamiento, actividades comerciales, distribución y despacho, chequeo y embalaje, logística inversa, gestión de compras, recepción, revisión por la dirección y auditoría interna. Cada documento tiene una nomenclatura específica, una versión inicial elaborada en julio de 2024, y se almacenará de manera física o virtual con un tiempo de conservación de un año, bajo la responsabilidad de los respectivos jefes de área y coordinadores.

Tabla 16. Lista maestra de documentos.

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS							Código:	FOR-SGC-001
							Versión:	00
							Fecha:	30/06/2024
Tipo	Nomenclatura del Proceso	Código	Nombre del Documento	Versión	Fecha de Elaboración	Carpeta	Tiempo de Conservación	Responsable
PRO	SGC	001	Procedimiento de gestión de información documentada	00	4/07/2024	Física / Virtual	1 año	Coordinador de SGC
PRO	ALM	002	Procedimiento de almacenamiento	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Almacén
PRO	COM	003	Procedimiento comercial	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Comercial
PRO	ALM	004	Procedimiento de distribución y despacho	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Almacén
PRO	ALM	005	Procedimiento de chequeo y embalaje	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Almacén
PRO	LOG	006	Procedimiento de logística inversa	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Gerente Logístico
PRO	LOG	007	Procedimiento de gestión de compras	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Gerente Logístico
PRO	ALM	008	Procedimiento de gestión de recepción de mercadería	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Almacén
PRO	SGC	009	Procedimiento de revisión por la dirección	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
PRO	SGC	010	Procedimiento de auditoría interna	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC

Tabla 17. Lista maestra de documentos.

LISTA MAESTRA DE REGISTROS							Código:	FOR-SGC-002
							Versión:	00
							Fecha:	30/06/2024
Tipo	Nomenclatura del Proceso	Código	Nombre del Documento	Versión	Fecha de Elaboración	Carpeta	Tiempo de Conservación	Responsable
FOR	SGC	001	Lista maestra de documentos	00	4/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	002	Lista maestra de registros	00	5/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	ALM	003	Formato de toma de temperatura	00	5/07/2024	Física / Virtual	1 año	Jefe de Almacén
FOR	COM	004	Formato informe productividad distribución	00	6/07/2024	Física / Virtual	1 año	Jefe Comercial
FOR	SGC	005	Matriz de objetivos de calidad	00	6/07/2024	Física / Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	006	Matriz de riesgos	00	6/07/2024	Física / Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	ALM	007	Check list de operatividad para la unidad de reparto	00	6/07/2024	Física / Virtual	1 año	Jefe de Almacén
FOR	ALM	008	Formato de toma de temperatura - unidad de reparto	00	6/07/2024	Física / Virtual	1 año	Jefe de Almacén
FOR	SGC	009	Matriz de comunicación	00	6/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	010	Programa de calibración de instrumentos - 2024	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	011	Programa de mantenimiento de equipos de almacén	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	012	Programa de mantenimiento de equipos informáticos	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC

FOR	SGC	013	Evaluación de satisfacción de clima laboral	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	ALM	014	Informe diario de chequeo de mercadería - 2024	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Jefe de Almacén
FOR	SGC	015	Acta de reunión	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	016	Matriz de partes Interesadas	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SGC	017	Encuesta de satisfacción al cliente	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	LOG	018	Formato de evaluación y selección de proveedores	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Gerente Logístico
FOR	SIG	019	Informe de auditoría interna	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	SIG	020	Plan de auditoría	00	7/07/2024	Virtual	1 año	Coordinador de SGC
FOR	GDTH	021	Perfil de puesto	00	7/07/2024	Física / Virtual	1 año	Jefe de Talento Humano

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se llevó a cabo un profundo diagnóstico inicial que recopiló información de los diferentes errores de servicio que se dieron entre los meses de enero y abril de 2024, identificando a las áreas comercial y logística como críticas, se reconoció que las devoluciones que se realizan se dan por la corta caducidad de productos. Se consideró como principales puntos de mejora, dentro del nivel de cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015, la existencia de un desempeño general del 24%, con puntos clave de mejora en varios requisitos. El requisito 8 Operación, tiene un cumplimiento del 11%, lo que abarca la planificación y control de los procesos operativos. El requisito 7 Soporte, presenta un 8% de cumplimiento, cubriendo aspectos como la gestión de recursos, infraestructura y el ambiente de trabajo. El requisito 10 Mejora, muestra un cumplimiento del 5% enfocado en la identificación de oportunidades de mejora continua y la gestión de no conformidades. Estos puntos destacan la necesidad de una intervención para mejorar el rendimiento y la alineación con los estándares de la norma.

El análisis interno y externo de la organización proporcionó una visión integral de los factores que afectan la gestión de calidad en la droguería, se usaron herramientas para la identificación de contexto interno, donde se obtuvo un valor de 3.21 de ponderación, las fortalezas internas lograron ser favorables para la empresa con un peso de 1.62 contra 1.59 en las debilidades. Con respecto al análisis externo se realizó un análisis PESTEL, con la finalidad de evaluar y analizar el entorno externo. Esta comprensión contextual permitió diseñar estrategias específicas y adaptadas a las necesidades del mercado y de la organización.

Se desarrollaron y adaptaron los requisitos de la norma ISO 9001:2015, desde el requisito 4 Contexto de la organización hasta el requisito 10 Mejora continua, basados en el diagnóstico inicial de la empresa. En el requisito 4 se analizó el contexto interno y externo de la organización; el requisito 5 reforzó el liderazgo de la alta dirección; el requisito 6 abordó la planificación de objetivos y riesgos; el requisito 7 mejoró la gestión de recursos; el requisito 8 optimizó los procesos operativos, y los requisitos 9 y 10 impulsaron la evaluación del desempeño y la mejora continua, logrando una mejora efectiva en los procesos de la empresa. Se establecieron las políticas de devoluciones ya que la organización no contaba con una; posteriormente, se desarrolló procedimientos y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Para el requisito 05 se proponen la política de calidad y el enfoque al cliente; en el requisito 06 planificación, se realizó una matriz de riesgos y de objetivos de calidad; para el requisito 07 se propone un programa de mantenimiento y calibración de equipos; para el requisito 08,

establecido como operación, se desarrolló el levantamiento de procedimiento de gestión de compras, recepción de mercadería, almacenamiento, procedimiento comercial, procedimiento de chequeo y embalaje, procedimiento de despacho y distribución y, por último, el procedimiento de logística inversa; para el requisito 09 se propone un procedimiento de las actividades a considerar para que se lleve a cabo la encuesta y la revisión por la dirección.

Se diseñó una estructura documental completa y coherente que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, establecido como Lista Maestra de documentos; la documentación incluyó procedimientos, registros de seguimiento formatos, garantizando la trazabilidad y la consistencia en la aplicación de los procesos mejorados.

5.2 Recomendaciones

Es recomendable realizar programas de capacitación continua para el personal de las áreas comercial, y logística, dando un enfoque en las mejoras prácticas y una mejor comprensión de procedimientos. También establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante para detectar y corregir errores de servicio a tiempo, utilizando indicadores clave de desempeño para evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos. Asimismo, se debe revisar y optimizar las políticas y procedimientos de devoluciones, considerando estrategias como la extensión de los plazos de vencimiento y la mejora en la rotación de inventarios.

Se recomienda efectuar unas revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad para asegurar que los procesos se mantengan alineados con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y las necesidades del mercado. Implementar análisis de causas raíces para identificar y abordar futuros problemas y servicios. Fomentar una cultura de feedback y mejora continua entre los empleados, para incentivar la identificación de áreas de mejora y brindar soluciones innovadoras.

Se recomienda mantener la documentación y los procedimientos actualizados, asegurando que todos los empleados tengan acceso a la información más reciente. Realizar futuras auditorías internas para verificar el cumplimiento de los procedimientos, documentos y la efectividad de los procesos implementados.

Se sugiere que la implementación de los requisitos se mantenga en la organización de la droguería, así los colaboradores puedan entender y tener una comprensión completa y el compromiso con la institución. Continuar utilizando la matriz de riesgos, los objetivos de calidad usarlos como herramientas estratégicas para una futura planificación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACOSTA, K. M. C., & GALVÁN, M. K. Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001: 2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, en una droguería de productos farmacéuticos. Tesis (Título Profesional de Químico Farmacéutica) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014. 220 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323348887.pdf>
- ANGULO, P. J. Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en farmacia o botica. Tesis (Título profesional de Químico Farmacéutico) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2010. 147 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/9cac7d16-3d34-4064-b8cf-0b803c97e243>
- CALSO N. Y PARDO J. Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 2018 21-22 pp [fecha de consulta: 16 de junio de 2024] ISBN: 978-84-8143-969-4
- CARRILLO, Y. y ZALDAÑA M. Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y evaluación de la conformidad NTS ISO/IEC 17020:2012; aplicable a la unidad de inspección, fiscalización y buenas prácticas. Dirección nacional de medicamentos. Tesis (Maestra en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad) El Salvador: Universidad De El Salvador, 2022. 490 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/32083/>
- CHAUCA, A. Planeamiento Estratégico para la Cadena Farmacéutica Boticas & Salud De Perú, 2022 - 2026. Tesis (Maestro en Administración de Negocios) Tacna: Escuela de Posgrado Neumann, 2022. 110 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/330>
- CHAUDHURI, A. Supply Chain Management: A Global Perspective, 2011 [fecha de consulta: 07 de setiembre de 2024] Disponible: https://www.academia.edu/23746631/Supply_Chain_Management_A_Global_Perspective
- CRESWELL, J., y POTH, C. Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage publications 2018. Los Angeles: SAGE [fecha de consulta: 16 de

junio de 2024]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DLbBDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Creswell+y+Poth&ots=-ip139LTPx&sig=wY1V6AVIcRpWNclIx2iCZgaq2yQ#v=onepage&q=Creswell%20y%20Poth&f=false>

ESCOBAR, C., MURILLO, J., GARRIDO, B. & TRONCOSO, A. Propuesta para mejorar el nivel de servicio de Atención al Cliente en la Industria Farmacéutica. [en línea]. Boletín de Innovación, Logística y Operaciones 1 enero de 2021 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3596/3422>

DEBESA F. El farmacéutico y la salud pública [en línea]. Revista Cubana de Farmacia 2006 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152006000100011

D. S. N° 021-2001-SA Decreto Supremo que Aprueban Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. DIGEMID, Lima, Perú, 16 de julio de 2001.

GIRÓN N. Y D ALESSIO R. Logística del Suministro de Medicamentos [en línea]. Revista Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) 2007 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/ops/logistica.pdf>

GONZÁLEZ, Z., ÁLVAREZ, S. Y SABORIDO, L. Contribución del farmacéutico cubano al cumplimiento de las normas ISO en unidades de salud [en línea]. Revista de la OFIL 7 junio de 2021 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2021000100021

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, M. Metodología de la Investigación [en línea] México: Interamericana Editores 2021 [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en:
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

HERNÁNDEZ, Y. Integración de la norma ISO 9001:2015 y las BPE en una Central de Adecuación de Medicamentos. Tesis (Especialista en Gerencia de la Calidad) Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2019. 23 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35908>

HUAMANÍ, Y. Y ARMAULÍA, M. Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 en una droguería de dispositivos médicos. Tesis (Título profesional de Químico Farmacéutico) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017. 147 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/0df90e79-8e4c-4f44-a895-6a4806356db6>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra: ISO, 2015.

ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015.

ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015.

LOPEZ, P. Población Muestra y Muestreo Punto Cero 2004, vol.09, 1-6 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. ISSN 1815-0276.

MINISTERIO DE SALUD. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Quiénes somos. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/>

NORMA ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015

NORMA ISO 13485:2016. Sistemas de gestión de la calidad para productos sanitarios - Requisitos para fines reglamentarios. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO), 2016.

NORMA ISO 13485:2016. Sistemas de gestión de la calidad para productos sanitarios - Requisitos para fines reglamentarios. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO), 2016.

OJEDA, M., PÉREZ, M. Y RABASCO, A. Servicios farmacéuticos en la era digital: el rol de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) [en línea]. Revista Española de Ciencias Farmacéuticas 14 de octubre de 2021 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8816431>

OMNIASOLUTION Crecimiento limitado del mercado farmacéutico peruano 2023 [fecha de consulta: 16 de agosto de 2024]. Disponible en:

<https://omniasolution.com/2023/08/01/crecimiento-limitado-del-mercado-farmaceutico-peruano/>

OSORIO, D., VESGA, J. Y MUÑOZ, M. Armonización entre la norma ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad. Requisitos y la resolución 1403 de 2007 para aplicación en droguerías. Caso droguería y perfumería Farmavillas SAS. Tesis (Título de Especialista en Dirección y Gestión de la Calidad) Bucaramanga: Universidad Santo Tomas, 2022. 104 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44183>

SANTIVANEZ, P. Y CANDIOTI, M. Análisis, planificación y diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 para la Droguería Parfarma S.A.C. Tesis (Título Profesional De Químico Farmacéutico) Lima: Universidad María Auxiliadora, 2021. 85 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/659>

TUESTA, G. Gestión de calidad según norma ISO 9001 y cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en Droguería Master Medic S.A., 2022. Tesis (Maestra en Gestión de Servicios de la Salud) Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2022. 59 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94746>

TRUJILLO, F. Formulación de una propuesta técnica para la configuración del sistema de gestión integrado de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo bajo las normas ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 para la farmacia “Farmamiga Sede San Gerardo”. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia, 2020. 104 pp. [fecha de consulta: 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/306952e4-c099-478f-a0ae-68218d8170c7>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Quality assurance of pharmaceuticals: a compendium of guidelines and related materials. Vol. 1. Ginebra: World Health Organization, 1997.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Pregunta General</p> <p>¿En qué medida el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos de una droguería?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <p>a. ¿Cuál es el diagnóstico inicial de la gestión de calidad de los procesos de la empresa?</p> <p>b. ¿Cuál es el contexto de la organización en cuanto al análisis interno y externo de la empresa?</p> <p>c. ¿Qué requisitos de la norma ISO 9001:2015 debe cumplir el sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos de la empresa?</p> <p>d. ¿Cuál es la información documentaria para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que mejore los procesos en la Droguería.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Realizar un diagnóstico inicial de la gestión de calidad de los procesos de la empresa.</p> <p>b. Establecer el contexto de la organización en cuanto al análisis interno y externo de la empresa.</p> <p>c. Desarrollar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que debe cumplir con el sistema de gestión de calidad para la mejora de procesos de la empresa.</p> <p>d. Diseñar la información documentaria para el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015</p>	<p>Diagnóstico</p> <p>Requisito 4: Contexto de la Organización</p> <p>Requisito 5: Liderazgo</p> <p>Requisito 6: Planificación</p> <p>Requisito 7: Apoyo</p> <p>Requisito 8: Operación</p> <p>Requisito 9: Evaluación de desempeño</p> <p>Requisito 10: Mejora</p>	<p>Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.</p> <p>Porcentaje de avance del contexto de la Organización</p> <p>Porcentaje de avance de Liderazgo</p> <p>Porcentaje de avance de Planificación- Porcentaje de avance de Apoyo</p> <p>Porcentaje de avance de Operación</p> <p>Porcentaje de avance de Evaluación de desempeño</p> <p>Porcentaje de avance de Mejora</p>
		<p>Variable Dependiente</p> <p>Mejora de procesos</p>	<p>Producto defectuoso</p> <p>Reclamos</p>	<p>Cantidad de productos defectuosos</p> <p>Número de reclamos</p>

Anexo 2: Ficha de revisión documentaria

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA			
Revisión documental		SI	NO
N	Concepto		
1	Registros de compras y ventas.		X
2	Facturas y boletas.	X	
3	Organigrama.	X	
4	Misión y visión.	X	
5	Valores.	X	
6	Diagrama de flujo de atención de pedido.		X
7	Alcance de la empresa.		X
8	Manual de funciones y responsabilidades.		X
9	Ficha de evaluación de proveedores.		X
10	Control de las salidas de los productos.		X
11	Encuesta de satisfacción y retroalimentación al cliente.		X
12	Control de las no conformidades		X

Anexo 3: Lista de verificación de la norma ISO 9001:2015

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015						
CUMPLIMIENTO GENERAL						
Requisito	Inciso	Detalles	Cumplimiento	%		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?		0%		
		¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?				
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Dispone la organización de una metodología para la detección, el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas				
		¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?				
		¿Se realiza el seguimiento de definición de sistema y su planificación para la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?				
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?				
		¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?				
		¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?				
		¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?				
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?				
		¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?				
		¿Se han identificado los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades de cada proceso?				
		¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?				
		¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?				
	5. LIDERAZGO	5.1.1 Generalidades	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de dirección estratégica en función de las necesidades detectadas?			0%
		5.1.2 Enfoque al cliente	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?			
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?						
¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?						
¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?						
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad		¿El equipo directivo ha establecido la política de calidad?				
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad		¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?				
		¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?				
		¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?				
		¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?				
		¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?				
		¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?				
		¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?				
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?						

6. PLANIFICACIÓN	6.1. Acción para abordar riesgos y oportunidades	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?		0%
		¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		
		¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?		
		¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?		
		¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?		
		¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?		
		¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?		
	6.3 Planificación de los cambios	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?		
		¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?		
		¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?		
	7. APOYO	7.1.1 Generalidades	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para gestionar el sistema?	
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?			X	
7.1.2 Personas		¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?		
		Observaciones ¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	X	
7.1.3 Infraestructura		¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?		
		¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?		
		¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	X	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?		
		¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	X	
		¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?		
		¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibraciones realizadas?		
		Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?		
		¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		
7.1.6 Conocimiento de la organización		¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?		
	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?			
7.2 Competencia	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?			
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?			
	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?			
7.3 Toma de conciencia	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño? ¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?			
	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad? ¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?			
7.4 Comunicación	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?			
7.5 Información documentada				

		¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?		
		¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		
		¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?		
		¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta.		
		¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?		
		¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?		
		¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?		
		¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?		
		¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?		
8. OPERACIÓN	8.1. Planificación y control operacional	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?		
		¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?		
		¿Se controlan los procesos contratados externamente?		
	8.2 Requisitos para los productos y servicios ¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?		
		¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?		
		¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	X	
		¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?		
		¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?		
	8.3 Diseño, desarrollo de los productos y servicios	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?		
		¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?		
		¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?		
		¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?		
		¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?		
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?		
		¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		
		¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?		
		¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?		
		¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?		
	8.5 Producción y provisión del servicio	¿La producción y provisión del servicio se encuentran bajo condiciones controladas?		
		¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?		
		¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?		
		¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?		
		¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?		
		¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	X	
		¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	X	
		¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?		
		¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?		
8.6 Liberación de los productos y servicios	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?			
	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?			
	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?			
			11%	

	8.7 Control de las salidas no conformes	<p>¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?</p> <p>¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, ¿etc.?</p> <p>¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?</p>		
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	9.1.1. Generalidades	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?		0%
	9.1.2 Satisfacción del cliente	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		
		¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?		
		¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?		
	9.1.3 Análisis y evaluación	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?		
		¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?		
		¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?		
		¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?		
	9.2 Auditoría interna ¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?		
		¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		
		¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		
		¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?		
	9.3 Revisión por la dirección	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?		
		¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?		
		¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?		
¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?				
10. MEJORA	10.1 Generalidades	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?		5%
		¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		
		¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?		
	10.2 No conformidad y acción correctiva	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?		
		¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X	
		¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		
	10.3 Mejora continua	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?		
		¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)	X	
		¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?		
		¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?		
TOTAL				24%

Anexo 4: Manual de funciones y obligaciones

PERFIL DE PUESTO N°1					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-01	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Gerente General					
Nivel de la función	Estratégica					
Área	Gerencia					
Reporta a:	Directorio					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	4			
Misión del puesto	Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la Gerencia General, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción		
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Titulado en Administración, Finanzas, Ingeniero Comercial, Administración de Negocios Internacionales a fines.	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	x	Titulado	x		
Post Grado		Maestría				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción				
	8 años	Asumiendo responsabilidad como gerencias administrativas, contables, financiera.				
CONOCIMIENTOS						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico	
FUNCIONES						
1	Cumplir con los objetivos establecidos por el directorio para obtener un mínimo de utilidad neta mensual después de impuestos, según los objetivos y estrategias planteadas para el año en ejecución.					
2	Cumplir con los objetivos establecidos por el directorio para obtener un mínimo de utilidad neta mensual después de impuestos, según los objetivos y estrategias planteadas para el año en ejecución.					
3	Proponer la formulación del planteamiento estratégico, definiendo los objetivos y las metas propuestas en coordinación con las gerencias y jefaturas de la empresa.					
4	Supervisar a la Gerencia de administración sobre la correcta implementación del cuadro de mando integral y determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos mediante un sistema de indicadores.					
5	Planificar, organizar, controlar y evaluar la gestión económica, financiera y administrativa de la empresa, de acuerdo a las normas legales vigentes, el reglamento interno de trabajo y las políticas vigentes.					
6	Velar el cumplimiento de las líneas objetivos al 100% con su debido seguimiento mensual.					
7	Conocer los informes de auditoría e inspecciones que se practiquen en la empresa y disponer en coordinación con las gerencias las medidas correctivas necesarias para levantar dichas observaciones.					
8	Cumplir con las disposiciones Legales Vigentes					
9	Informar al directorio sobre los asuntos que este le haya encomendado, mediante informes mensuales y/o cuando se requiera.					
10	Cumplir con las demás funciones que le asigne el director ejecutivo dentro del ámbito de su competencia que podrán ser modificadas y/o sugeridas					
11	Coordinar y analizar la presentación de informes trimestrales con inclusión de ratios de la situación financiera y la gestión general de la empresa al Directorio					
12	Supervisar por el desarrollo de la marca propia coordinando y proponiendo mejoras que ayuden al posicionamiento y crecimiento de la misma.					
13	Responsabilizarse de la ejecución de los proyectos de inversión vigentes					
14	Proponer la creación de nuevas unidades de negocio al directorio, para diversificar las fuentes de ingresos de la empresa.					
15	Evaluar la rentabilidad de la empresa mensualmente mediante los indicadores e información actual y fidedigna y tomar acciones correctivas para asegurar el cumplimiento del objetivo anual.					

PERFIL DE PUESTO N°2		Código:	FOR-GDTH-021			
		Versión:	00			
		Fecha:	05/07/2024			
PER-GDTH-02	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Gerencia Administrativa					
Nivel de la función	Estratégica					
Área	Gerencia					
Reporta a:	Gerente General					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	3			
Misión del puesto	Planificar, organizar, dirigir y controlar la Gestión de los Recursos Humanos, Tecnologías de la Información, Contabilidad y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción		
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Titulado en Administración, Finanzas, Ingeniero Comercial, Administración de Negocios Internacionales a fines.	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario		Titulado			
Post Grado	X	Maestría	X			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción				
	5 años	Asumiendo jefaturas administrativas, contables o financiera.				
CONOCIMIENTOS						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico	
FUNCIONES						
1	Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución del plan operativo anual y el presupuesto de la empresa con el fin de cumplir con los objetivos, funciones y metas asignadas.					
2	Comunicar el informe de evaluación de cumplimiento del plan operativo proponiendo y sustentando los ajustes que se consideren necesarios.					
3	Supervisar el cumplimiento con el presupuesto general de la empresa y tomar las acciones correctivas que se requiere.					
4	Supervisar el cumplimiento de ventas a nivel general, por unidad de negocio, por sucursal, por oficina y por zona.					
5	Analizar el cumplimiento de presupuesto de ventas y proponer acciones estratégicas para el logro de los objetivos.					
6	Supervisar el cumplimiento de los convenios y/o acuerdos comerciales con clientes y con proveedores.					
7	Representar a la empresa en eventos referentes al ámbito de su competencia, según lo requiera la gerencia general					
8	Realizar el seguimiento e implementación de las recomendaciones y/o observaciones emitidas por la gerencia general.					
9	Supervisar la correcta administración de los fondos de tesorería, inversiones y cuentas bancarias de la empresa, para obtener un mínimo de utilidad neta mensual después de impuestos, según el presupuesto.					
10	Analizar la situación financiera de la empresa con frecuencia mensual y proponer acciones para mejorar la situación económica y financiera					
11	Aprobar las actividades de mantenimiento de las instalaciones, pólizas de Seguro, control y pago a proveedores de servicios públicos, gastos diversos, entre otros.					
12	Recibir, responder e implementar los cambios aprobados como resultado de las auditorías realizadas a las áreas bajo su gestión					
13	Dar el seguimiento oportuno del cumplimiento de las obligaciones tributarias y sociales verificando los tiempos y procedimientos para el cumplimiento de los mismos.					
14	Presentar al directorio toda la información que dicho órgano acuerde solicitarle.					
15	Construir comités conforme vea su necesidad para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos empresariales					

PERFIL DE PUESTO N°3				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-03	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Gerente Finanzas				
Nivel de la función	Estratégica				
Área	Gerencia				
Reporta a:	Gerente General				
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	1		
Misión del puesto	Recaudar, administrar y custodiar con responsabilidad y diligencia el dinero que constituyen los ingresos, efectuando oportunamente los pagos de las obligaciones y compromisos adquiridos por la empresa rindiendo los informes financieros y administrativos.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria	Estudiante/Egresada		Titulado en Administración, Finanzas, Ingeniero Comercial, Administración de Negocios Internacionales a fines.	
	Técnico	Bachiller			
	Universitario	X	Titulado		
Post Grado	Maestría				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	8 años	Asumiendo responsabilidad como gerencias administrativas, contables, financiera.			
CONOCIMIENTOS					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico
FUNCIONES					
1	Representar a la empresa en las entidades públicas y Privadas como representante legal				
2	Revisar y aceptar las letras de cambios de proveedores y clientes				
3	Administrar los saldos de las diferentes entidades financieras con las que trabaja la empresa, realizando los traslados de fondo para que vea necesarios para el cumplimiento de sus funciones				
4	Validar los requerimientos de transferencias de los fondos de viajes (viáticos) alineados a la política y ejecutar la transferencia bancaria de los mismos.				
5	Solicitar cambios de límite transaccional de operaciones bancarias a las entidades financieras para el cumplimiento de sus funciones.				
6	Supervisar la gestión oportuna de pago de servicios y ejecutarlos bajo requerimientos				
7	Girar, emitir, aceptar, endosar, suscribir, cobrar, avalar, afianzar, renovar e incluir cláusula de prorrogar y/o descontar letras de cambio, pagarés, facturas y cualquier otro título valor.				
8	Tener en cuenta el fondo necesario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y coordinar con la contadora general la disponibilidad para el pago oportuno de los mismos.				
9	Auditar el cumplimiento de los objetivos de cobranza y la morosidad acorde al plan anual de la empresa.				
10	Buscar la mejor alternativa para las operaciones de tipo de cambio en entidades financieras u otras que den el servicio.				
11	Abrir y cerrar cuentas bancarias buscando optimizar los canales de recaudación de la empresa y gastos financieros.				
12	Supervisar la carga correcta de la información para el pago de las planillas y firmar la operación bancaria, asegurando que el pago de haberes se realice el último día hábil del mes.				
13	Realizar la planificación financiera				
14	Liderar la elaboración del Presupuesto anual				

PERFIL DE PUESTO N°4		Código:	FOR-GDTH-021		
		Versión:	00		
		Fecha:	05/07/2024		
PER-GDTH-04	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Gerente Comercial				
Nivel de la función	Estratégica				
Área	Gerencia				
Reporta a:	Gerente General				
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	1		
Misión del puesto	<p>Direccionar venta en todos los canales de Distribución buscando un desarrollo sostenible en términos comerciales y financieros alineados a los presupuestos establecidos.</p> <p>Liderar los resultados comerciales (Objetivos de venta, cobertura, utilidad bruta, líneas estratégicas y otros).</p> <p>Liderar, entrenar y capacitar permanentemente al equipo comercial.</p>				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria	Estudiante/Egresada		Titulado en Administración, Finanzas, Ingeniero Comercial, Administración de Negocios Internacionales a fines.	
	Técnico	Bachiller			
	Universitario	X	Titulado		
Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	8 años	Realizando funciones como Jefe, Coordinador del área comercial del rubro de farmacéuticas o droguerías.			
CONOCIMIENTOS					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico
FUNCIONES					
1	Analizar el mercado y la competencia para identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo de nuevos mercados.				
2	Definir objetivos de ventas y rentabilidad alineados al objetivo empresarial (presupuesto), proponer y ejecutar acciones estratégicas para alcanzarlos				
3	Dirigir al equipo de comercial para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos				
4	Proponer a la gerencia general la estructura de comisiones e incentivos del área comercial alineados a los objetivos empresariales.				
5	Revisar y analizar los casos de riesgos y mala deuda, coordinado con el área de Riesgos y Recuperos, participar activamente en su recuperación para mantener la morosidad dentro de los límites establecidos y mitigar la deuda incobrable.				
6	Supervisar que se efectúen las auditorias de cobranzas en las zonas a su cargo según programación de cada Supervisor de Ventas y Cobranzas				
7	Generar reuniones periódicas con los Representantes de Ventas de las Representadas.				
8	Planificar y liderar la convención anual de ventas y cobranzas de los centros de distribución.				
9	Establecer relaciones sólidas con los clientes estratégicos a través de convenios, acciones de fidelización entre otras y dar seguimiento al avance y cumplimiento de estos.				
10	Elaborar el presupuesto de ventas alineado al objetivo de crecimiento que el directorio fije para el periodo				
11	Incrementar la participación de la empresa en el mercado de distribución del rubro farmacéutico.				
12	Realizar proyecciones y pronósticos de ventas basados en análisis y tendencias del mercado				
13	Participar en reuniones de coordinación para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y asegurar el logro de los objetivos generales de la empresa.				

PERFIL DE PUESTO N°5						Código:	FOR-GDTH-021
						Versión:	00
						Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-05	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO						
Nombre del puesto	Gerente de Logística						
Nivel de la función	Estratégica						
Área	Logística						
Reporta a:	Gerente General						
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?					9
Misión del puesto	Gestionar que los procesos logísticos sean los adecuados para la satisfacción del cliente externo e interno y asegurar la mayor rentabilidad posible para la empresa						
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico			Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada			Administración, Ingeniería Industrial, Logística, o carreras a fines	
	Técnico		Bachiller				
	Universitario		Titulado				
	Post Grado		X	Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción				
	7 años		Realizando las funciones descritas anteriormente en áreas administrativas o logística.				
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en Excel Conocimiento en manejo de SAP Facilidad para la negociación con proveedores						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	
FUNCIONES							
1	Supervisar la gestión y Planificación de forma óptima del aprovisionamiento de productos para la venta, en función a la política de días de inventario, tomando en cuenta el tiempo de respuesta del proveedor, tiempo de despacho y traslado costos de almacenamiento						
2	Mantener, administrar y velar por el inventario óptimo de la empresa en función de la política máxima de estadia de los productos de nuestro almacén.						
3	Asegurar la utilización de herramientas de predicción o pronóstico para el correcto abastecimiento.						
5	Gestionar y negociar con proveedores y laboratorios los rebates, descuentos y bonificaciones para mejorar la utilidad de la empresa.						
6	Supervisar la entrega oportuna de suministro con el fin de garantizar la satisfacción del cliente interno en el desarrollo de sus funciones.						
7	Analizar y resolver los problemas logísticos, proponer mejoras y tomar acciones correctivas						
8	Velar para que las políticas del área de planificación y compras se encuentren vigentes acorde a la legislación y normativas						
9	Velar para que las políticas del área de planificación y compras estén acorde a las necesidades de mercado						
10	Convocar y presidir reuniones con los responsables de las áreas bajo su cargo						
11	Asegurar la correcta ejecución de inventario de mercadería planificados e inopinados de la empresa						
12	Asegurar la ejecución de inventario de los activos fijos.						
13	Gestionar los contratos y reposición de equipos celulares, internet y telefonía de la empresa.						
14	Gestionar con TI el desarrollo de nuevas herramientas que contribuyan a mejorar la operatividad del área.						
15	Asistir a todas las reuniones de las capacitaciones que la empresa organice						
16	Supervisar el presupuesto asignado a la división logística, para el mantenimiento del local, transporte, suministro y otros, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.						
18	Proponer y ejecutar estrategias para la minimización de costos en el almacén						
19	Asegurar la correcta ejecución de los procedimientos operativos logísticos para recibir, ingresar al sistema, almacenar, estoquear, hacer el picking y despachar los pedidos.						
20	Auditar internamente el cumplimiento de las BPA.						
21	Gestionar y negociar los contratos de transporte para reducir el coste, los plazos e itinerarios de entrega.						
22	Administrar los costos de almacenamiento y despacho y evitar que se deteriore la tendencia de estos indicadores.						
23	Velar por optimizar las rutas y el transporte de mercadería						
24	Garantizar y vigilar el flujo de mercancías, inventarios, tiempos de recepción y de entrega y valoración del rendimiento de los repartidores motorizados y del camión						

PERFIL DE PUESTO N°6				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-06	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Director Técnico				
Nivel de la función	Soporte				
Área	Dirección Técnica				
Reporta a:	Gerente General				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Gestionar y obtenerla autorización sanitaria de funcionamiento de la droguería, gestionar y obtener la certificación de BPA y BPDT cuando corresponda. Verificar continuamente el cumplimiento de normas legales de DIGEMID y demás entidades públicas.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Químico Farmacéutico colegiado
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado	X	
	Post Grado		Maestría		
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	3 años	Experiencia en puestos como directora técnica.			
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en Excel Conocimiento en Gestión de Calidad y Salud				
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento Estratégico
FUNCIONES					
1	Gestionar y obtener autorización sanitaria de funcionamiento de la droguería como también las certificaciones y recertificación de BPA y BPDT				
2	Realizar la inscripción en el registro único de usuarios y transportistas de alcohol etílico				
3	Mantener información y documentación actualizada en DIGEMID, modificaciones de área y registros de QF asistente y cualquier otro cambio pertinente a comunicar				
4	Planificar y organizar los inventarios generales según las normas del BPA y políticas de la empresa				
5	Realizar el balance de medicamentos controlados, estupefacientes, psicotrópicos y precursores y presentarlo a DIGEMID				
6	Reportar la compra y venta de alcohol etílico al ministerio de la producción.				
7	Supervisar que se efectúe la evaluación organoléptica de los caracteres físicos de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.				
8	Realizar retiros de mercado de acuerdo a normativas y según procedimiento operativo estándar de retiro de mercado				
9	Elaborar el formato de limpieza y desinfección de las áreas de almacén y supervisar su ejecución.				
10	Informar el estado de la situación de los productos de retiro de mercado.				
11	Realizar un inventario aleatorio inopinada respecto a los productos que están en el área de contramuestras				
12	Solicitar a Gerencia General autorización para cambiar el producto vencido al almacén de bajas y rechazados.				
13	Programar y ejecutar las actividades de fumigación.				
14	Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.				

PERFIL DE PUESTO N°7						Código:	FOR-GDTH-021
						Versión:	00
						Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-07	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO						
Nombre del puesto	Jefe de Gestión de Talento Humano						
Nivel de la función	Estratégico						
Área	Gestión de Talento Humano						
Reporta a:	Gerencia General Gerencia de Administración						
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	1				
Misión del puesto	Gestionar los procesos de gestión del talento humano y mantener un equipo de trabajo motivado						
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción		
	Secundaria		Estudiante/Egresada		En Recursos Humanos o cursos a fines		
	Técnico		Bachiller				
	Universitario		Titulado				
Post Grado	X	Maestría	X				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción				
	5 años		En puestos relacionados al Área de Talento Humano				
CONOCIMIENTOS	Conocimientos de legislación laboral Conocimiento en seguridad y salud en el trabajo Conocimiento de Office Excel intermedio. Conocimiento en manejo de SAP						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Pensamiento estratégico	
FUNCIONES							
1	Proponer y actualizar las políticas de Gestión de Talento Humano y Reglamento Interno de Trabajo a Gerencia General y Directorio: Reclutamiento y selección, desvinculación, compensaciones, vacaciones, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo y jornada laboral.						
2	Verificar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y de las políticas de gestión del talento humano.						
3	Velar por el cumplimiento de la política de intervención frente al hostigamiento sexual y violencia de género.						
4	Velar por el cumplimiento de la política de igualdad remunerativa.						
5	Actualizar los manuales de organización y funciones y perfiles de puestos de trabajo.						
6	Supervisar con jefatura o gerencias la actualización de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los puestos a su cargo.						
7	Definir el reclutamiento de personal interno o externo.						
8	Aprobar las publicaciones en las bolsas de reclutamiento.						
9	Recepcionar los requerimientos del personal y evaluar los perfiles requeridos según las políticas de la empresa.						
10	Realizar evaluaciones de los candidatos, entrevistas, revisar las referencias laborales, el sistema financiero en caso corresponda y gestionar el formato de evaluación del personal						
11	Revisar los contratos laborales, locación de servicios de los trabajadores, informar los vencimientos de contratos a Jefaturas y supervisar la entrega de contratos laborales.						
12	Verificar la firma de contratos de ambas partes						
13	Supervisar la inducción interna al personal de nueva incorporación, resguardando las evaluaciones correspondientes.						
14	Proponer las políticas de igualdad remunerativa y evaluación de puestos según normatividad legal vigente, y cuadro de categorías y funciones.						
15	Generar la planilla de remuneraciones						
16	Generar la liquidación de beneficios sociales						
17	Enviar las boletas de pago de remuneraciones, utilidades y beneficios sociales a todos los trabajadores; así como el control de la firma de los documentos laborales.						
18	Supervisar el control del tareo del personal, absentismo, tardanzas, sobretiempo y la programación de vacaciones del personal						
19	Proponer estructuras remunerativas fijas y variables a la Gerencia General.						
20	Recepcionar las comisiones de la fuerza de ventas y cargarlas al sistema next sist para su pago						
21	Proponer talleres de equilibrio entre la vida laboral y personal o espacios de escucha.						
22	Supervisar las actividades de bienestar social.						
23	Mapear y gestionar las necesidades de capacitación individuales o grupales y gestionar los requerimientos de capacitación del personal						

PERFIL DE PUESTO N°8		Código:	FOR-GDTH-021				
		Versión:	00				
		Fecha:	05/07/2024				
PER-GDTH-08	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO						
Nombre del puesto	Jefe de Contabilidad						
Nivel de la función	Estratégico						
Área	Contabilidad						
Reporta a:	Gerente General Gerente de Administración						
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	1				
Misión del puesto	Elaborar, analizar y presentar los estados financieros de acuerdo a las normas contables vigentes y velar porque la información financiera sea real y oportuna para la toma de decisiones Cumplir con la normativa tributaria de manera correcta y oportuna para evitar multas y sanciones.						
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción		
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Contador		
	Técnico		Bachiller				
	Universitario	X	Titulado	X			
	Post Grado		Maestría				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción				
	5 años		Experiencia en puestos como Contadora.				
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en Excel Conocimiento de SAP						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	Pensamiento estratégico
FUNCIONES							
1	Supervisar la revisión y generación de archivos TXT de los libros contables (ventas, compras, diario, mayor, caja y bancos, Kardex, Inventarios y Balances, Activos Fijos)						
2	Revisar la planilla de remuneraciones, gratificaciones, CTS, y demás beneficios laborales en coordinación con Talento Humano.						
3	Elaborar, analizar y presentar los estados financieros de manera mensual y anual.						
4	Verificar el correcto cálculo de la depreciación en el sistema de activos fijos.						
5	Declarar la planilla de remuneraciones, recibos por honorarios y AFP.						
6	Declarar el impuesto a la Renta, del ITAN, del DAOT, y precios de transferencias.						
7	Supervisar la declaración de impuestos de IGV en el PDT621.						
8	Supervisar la declaración de percepciones y retenciones.						
9	Supervisar la declaración de Libros electrónicos.						
10	Coordinar y pagar las obligaciones tributarias.						
11	Atender a los requerimientos de auditorías de SUNAT.						
12	Atender a los requerimientos de auditorías internas.						
13	Coordinar la ejecución del inventario anual.						
14	Realizar y supervisar el análisis de las cuentas mensuales al 100%.						
15	Asegurar que se cuente con la información física y digital acorde a la norma tributaria.						
16	Elaborar informe de análisis en función al requerimiento de la gerencia.						
17	Solicitar y registrar en la contabilidad las provisiones y castigos del área de riesgos y recuperos acorde a la normativa tributaria.						
18	Recepcionar la solicitud de desmedros, solicitar a la SUNAT la autorización y hacer el registro contable luego de su ejecución.						
19	Presentar informes de los avances de trabajo realizado de manera mensual a Gerencia General y Gerencia de Administración.						

PERFIL DE PUESTO N°9		Código:	FOR-GDTH-021		
		Versión:	00		
		Fecha:	05/07/2024		
PER-GDTH-09	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Jefe de Calidad y Tecnología de la Información				
Nivel de la función	Soporte				
Área	Calidad y Tecnología de la información				
Reporta a:	Gerente General Gerente de Administración				
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	1		
Misión del puesto	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades correspondientes a los sistemas informáticos, telecomunicaciones; así como asegurar la gestión efectiva del personal a así cargo para el adecuado manejo de la empresa.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Ingeniero de Sistemas
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado	X	
Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	4 años	Realizando actividades o funciones mencionadas anteriormente en CTI			
CONOCIMIENTOS	Manejo de Microsoft Excel				
COMPETENCIAS LABORALES	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes
FUNCIONES					
1	Manejo confidencial de la información a la cual tienen acceso				
2	Organizar, planear, controlar y mantener actualizado el plan estratégico de TI que refleja las necesidades de la organización y que se alinea al plan estratégico de la empresa.				
3	Programar, coordinar, ejecutar y controlar el funcionamiento, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura de comunicación y dispositivos informáticos.				
4	Asesorar a la dirección general de administración y operaciones en los aspectos relacionados a los sistemas informáticos y sus aplicaciones				
5	Asegurar el funcionamiento continuo de los equipos informáticos				
6	Organizar y garantizar el funcionamiento, de los medios informáticos cuando sean requeridos, tanto para los clientes internos y externos				
7	Administrar los sistemas de información mediante el desarrollo de software personalizados o adquisición de software de acuerdo a las necesidades de la empresa				
8	Planificar y determinar, en coordinación con las áreas usuarias, los requerimientos de sistematización y tecnología informática, así como la asignación de recursos informáticos				
9	Confirmar con gerencia los requerimientos de nuevas tecnologías de las diferentes áreas además de coordinar las implementaciones o configuraciones en el hardware o software nuevo o existente con los integrantes del área.				
10	Dar seguimiento de la causa y correlación definitiva de los incidentes de sistemas de información y soporte técnico.				
11	Dar seguimiento de la implementación a tiempo de las modificaciones y adaptaciones en los sistemas de información aprobadas por gerencia				
12	Proponer, generar y seguimiento al presupuesto del área				
13	Administrar las redes locales y remotas, así como las diferentes bases de datos de la empresa				
14	Evaluar periódicamente la eficiencia del software y hardware para determinar la factibilidad de aplicaciones de nuevas tecnologías				
15	Asesorar, capacitar y asistir a los usuarios de los sistemas de información.				
16	Verificación de las actualizaciones de antivirus y licencia				
17	Velar por el funcionamiento de la seguridad perimetral de la empresa (navegación e ingreso),				
18	Asegurar el correcto funcionamiento y manejo VPN				
19	Asegurar la actualización de firewall para mitigar los riesgos que se pueda presentar				
20	Administrar los roles y permiso de usuario para reporte, sistemas y equipos informáticos y correos electrónicos y servidor de archivos				
21	Implementar medidas de prevención y respuesta a incidentes de seguridad y mantenerse actualizado sobre las últimas amenazas y soluciones de seguridad (implementando VLAN de redes, políticas de seguridad de equipos y administrar el WIFI)				
22	Asegurar la generación de back ups con archivo físico diferente a la dirección de la empresa y los back ups digitales almacenados en la nube.				
23	Colaborar y realizar trabajos relacionados con su especialidad				

PERFIL DE PUESTO N°10					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-10	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Coordinadora de Riesgos y Recuperos					
Nivel de la función	Operativo					
Área	Riesgos y Recuperos					
Reporta a:	Gerente General Gerente de Administración					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	2			
Misión del puesto	Cumplir con los objetivos de morosidad, cobranza, días de recuperos y mitigar el riesgo de la exposición en el mercado de las cuentas por cobrar. Asegurar el otorgamiento y ampliación de líneas de crédito con la mayor diligencia para el logro de los objetivos comerciales.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Administración, Ingeniería comercial, Ingeniería Industrial, contabilidad, finanzas, economía o carreras a fines	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario		Titulado			
Post Grado	X	Maestría	X			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción			
	1 años		Gestión de créditos y cobranzas realizando funciones indicadas anteriormente.			
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en SAP Conocimiento en Excel					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	
FUNCIONES						
1	Cumplir con los objetivos de morosidad de la empresa para el año en curso según el Plan anual.					
2	Analizar las cuentas en morosidad desde el primer día de mora e iniciar las acciones de recuperos de forma coordinada.					
3	Tomar las acciones de recuperación de cuentas con clientes morosos.					
4	Realizar auditorías no programadas en campo.					
5	Revisar, analizar y actualizar los expedientes de los clientes para asignar líneas de crédito y/o ampliación de líneas de crédito según políticas y Procedimientos.					
6	Crear comités de créditos invitando a los participantes necesarios según el crédito a evaluar.					
7	Preparar e informar la cuota de cobranza del centro de distribución Sur.					
8	Realizar las proyecciones de morosidad para tomar las acciones necesarias.					
9	Supervisar la cancelación de ventas al Contado dentro del tiempo establecido.					
10	Asegurar que el cliente no registre deuda de pago cuando se presenta una solicitud de baja del sistema contado previamente con la conformidad del supervisor de venta y cobranza.					
13	Revisar las cuentas en morosidad mayores a 30 días y tomar acciones de cobranza como acuerdos de pago, programación de fechas de pagos, re- financiamientos, entre otras.					
15	Auditar los recibos de cobranzas para identificar posible retención, desorden administrativo, atraso en liquidación, entre otros.					
16	Asegurar el archivo físico y digital según solicitud de crédito y contado manteniendo el expediente crediticio virtual, en orden cronológico con los requisitos establecidos en la política.					
17	Supervisar el cumplimiento del proceso de recibir, archivar y custodiar letras de cambio aceptadas y su envío con frecuencia semanal a Arequipa al área de R&R.					
18	Supervisar el cumplimiento del proceso de comunicación del reporte de letras por aceptar y reporte de letra protestadas.					
19	Supervisar el cumplimiento del proceso recepción de las letras.					
20	Actualizar la relación de clientes hábiles con frecuencia mensual para líneas estratégicas y comunicar a los representantes de laboratorios y las fuerzas de ventas .					
21	Realizar visitas de gestión de cobranza y/o verificación de créditos según plan de R&R y cuando se requiera					
22	Participar en los comités ejecutivos que convoque la Gerencia General, la Jefatura de Gestión de Talento Humano o capacitaciones que la empresa organice.					
23	Dar seguimiento a las cuentas en cobranza judicial y extrajudicial					
24	Solicitar la provisión y el castigo de las cuentas por cobrar cumpliendo con los requisitos tributarios y acorde al presupuesto asignado para estos casos.					
25	Liderar la constitución de garantías reales con clientes para el otorgamiento o ampliación de líneas de crédito.					
26	Elaborar y presentar a su jefe inmediato y a gerencia general el informe de gestión a cada retorno de viaje.					

PERFIL DE PUESTO N°11					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-11	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Jefe Comercial					
Nivel de la función	Operativa					
Área	Comercial					
Reporta a:	Gerente Comercial					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	3			
Misión del puesto	Direccionar la venta en todos los canales de Distribución buscando un desarrollo sostenible en términos comerciales si financieros alineados a los presupuestos establecidos.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Administración, Ingeniería comercial y/o carreras afines.	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	X	Titulado	X		
	Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción			
	3 años		Gerente comercial, supervisor Comercial entre otros a fines.			
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en Office Microsoft					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	
FUNCIONES						
1	Elaborar el presupuesto de gastos y ventas anual de los diferentes canales de distribución nivel nacional tales como horizontal, clínicas privadas, institucionales públicas, telemarketing.					
2	Asignar las cuotas de ventas por representante y regiones a nivel nacional					
3	Asegurar el cumplimiento de los objetivos de ventas alineados por presupuesto.					
4	Realizar el seguimiento a los representantes de ventas con el logro objetivos.					
5	Investigar y analizar periódicamente las variaciones del presupuesto de ventas, estableciendo nuevas políticas, estrategias que permiten retroalimentar el proceso de ventas planificado.					
6	Coordinar con el área de planificación y gestión de compras para el oportuno abastecimiento de los productos, garantizando el stock apropiado y evitando quiebres.					
7	Realizar viajes de trabajo todos los meses a las zonas comerciales según plan de trabajo; invirtiendo por lo menos 40% del mes en la atención de las necesidades comerciales de las oficinas de venta.					
8	Participar en los comités de crédito para evaluar líneas de crédito superior a 20mil soles.					
9	Elaborar el plan anual de incentivo y comisiones para el personal del área comercial, orientado al logro de cada uno los objetivos.					
10	Revisar y analizar los casos de riesgo y mala deuda coordinando con el área de Riesgos y Recuperos para mantener la morosidad dentro de los límites establecidos.					
11	Efectuar análisis de mercado que sean necesarios para tomar decisiones adecuadas ante cambios o exigencias del rubro.					
12	Participar en las negociaciones de los convenios comerciales - plazos, precios, vigencias y coordinar su implementación con quien corresponda.					
13	Analizar con los representantes para la revisión del avance de las líneas estratégicas					
14	Participar activamente en la implementación, desarrollo y ejecución del plan estratégico comercial de la empresa en sus zonas asignadas; así como supervisar y ejecutar los planes operativos del plan estratégico					
15	Liderar el planeamiento organizacional, dirección y control de la unidad de negocio de distribución.					
16	Generar las acciones estratégicas con el equipo comercial para el cumplimiento de los objetivos.					
17	Velar por un nivel de servicio óptimo para los clientes					
18	Velar por el cumplimiento de las políticas de ventas, de evaluación de riesgos y recuperos, de cobranza y cancelación de cuentas, devoluciones, viáticos y las que tengan que ver con su cargo y operatividad.					
19	Realizar los ajustes y reestructuración en beneficio de la empresa y estar atento a cualquier cambio de mercado que amerite su revisión anticipada.					

PERFIL DE PUESTO N°12					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-12	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Jefe de Almacén y Distribución					
Nivel de la función	Operativa					
Área	Distribución y Transporte					
Reporta a:	Gerente de Logística					
¿Supervisa?	Si	¿Cuántas personas?	7			
Misión del puesto	Gestionar, Optimizar y controlar con los estándares más altos en el abastecimiento y almacenamiento desde el ingreso de la mercadería hasta el despacho a los clientes cumpliendo las normas de las BPA y BPDT. Administrar adecuadamente el clima laboral del equipo a su cargo y velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción		
	Secundaria		Estudiante/Egresada		En Administración, logística, distribución, gestión de almacenes, ingeniería industrial, ingeniería de Seguridad o carreras afines.	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	X	Titulado	X		
Post Grado		Maestría				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción				
	3 años	En puesto como supervisor o jefe en áreas de logística y almacén.				
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en SAP Conocimiento en Excel					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Liderazgo	
FUNCIONES						
1	Dirigir al equipo logístico operativo, según políticas y procedimientos de cada puesto y proponer mejoras y cambios que puedan optimizar los tiempos y la productividad.					
2	Supervisar que los almacenes estén siempre en condiciones óptimas para la realización de los inventarios y cualquier posible inspección que pudiera haber, asegurando que no haya objetos en los pasillos según norma BPA.					
3	Gestionar los inventarios cíclicos, inventarios mensuales e inventarios generales dos veces al año o según política de la empresa.					
4	Planificar y asignar las rutas a los transportistas para las entregas de mercadería a los clientes locales optimizando costos y recursos, asegurando la entrega de la mercadería dentro del Lead time establecido.					
5	Coordinar y dar seguimiento a que los transportistas tercerizados cumplan con los plazos de entrega asegurando el lead time de nuestros clientes.					
6	Supervisar la recepción oportuna de las facturas y boletas con condición crédito, sean archivos en el área.					
7	Supervisar las facturas y boletas en condición al contado sean cancelados por el transportista con el responsable de caja al retorno de cada salida					
8	Supervisar y gestionar que las unidades de transporte de la empresa cuenten con los documentos al día y que los choferes tengan su breveté vigente.					
9	Revisar consumo combustible vs kilómetros recorridos y dar la aprobación de carga de combustible para las unidades de la empresa.					
10	Generar reuniones y capacitaciones con todo el personal a su cargo y brindar los tiempos a la directora técnica para la capacitación de BPA y BPDT					
11	Programar conjuntamente con Dirección Técnica las fechas de limpieza General de techos, paredes, anaqueles, parihuela, rack, pallet, mesas, pisos, y supervisar su ejecución.					
12	Supervisar el cumplimiento del IPERC y el reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo.					
13	Supervisar las labores de la limpieza de manera diaria los anaqueles, los pasadizos y ambiente donde desarrollan sus actividades, así como vestuarios y baños a cargo.					
14	Supervisar que los almaceneros llenen el registro de las temperaturas y humedad del área del almacén y usen correctamente los EPP'S entregados.					
15	Informar vía correo electrónico las ocurrencias o incidencias que se presenten durante la operatividad diaria a Gerente de Logística y Gerente General					
16	Mantener el funcionamiento del grupo electrógeno, asegurando la operatividad haciendo pruebas					
17	Participar en todas las capacitaciones que la empresa programe.					
18	Supervisar el reporte de la cobranza de boletas y facturas al contados dentro de las políticas					
19	Dar mantenimiento al montacarga, bomba contra incendio, mantenimiento del techo aligerado, sistema contra incendios y detectores de humo.					

PERFIL DE PUESTO N°13		Código:	FOR-GDTH-021		
		Versión:	00		
		Fecha:	05/07/2024		
PER-GDTH-13	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Sub Contador				
Nivel de la función	Soporte				
Área	Contabilidad				
Reporta a:	Contadora General				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Dar soporte a la jefe de Contabilidad para el cumplimiento con los temas tributarios requeridos por Sunat y ejecutar eficientemente las actividades relacionadas a sus funciones				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Contador General
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado		
Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	3 años	Realizando funciones como contador.			
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en SAP Conocimiento en Excel				
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	
FUNCIONES					
1	Revisar y generar los archivos TXT de los libros contables mensualmente (ventas, compras, diario, mayor, caja y bancos, Kardex, Inventarios y Balances, Activos Fijos)				
2	Llenar la información pertinente en el PDT 621 el IGV y el PDT 617, 697 de percepciones y retenciones.				
3	Realizar la conciliación bancaria				
4	Revisar que las cuentas contables estén conforme a lo declarado en compras, ventas, planillas y bancos.				
5	Imprimir reporte caja efectivo y verificar con los depósitos y/o dinero en efectivo la cobranza diaria				
6	Apoyar en los reportes solicitados por la contadora general				
7	Generar el asiento contable de la planilla de remuneraciones y vacaciones				
8	Cargar los importes de los trabajadores en el Banco BCP para el pago de remuneraciones, CTS, gratificaciones y utilidades.				
9	Realizar el análisis de cuentas contables				
10	Realizar las capacitaciones al personal de nueva incorporación de ventas				
11	Realizar el asiento de ajuste de inventario				
12	Cumplir con las demás funciones que le asigne su jefe inmediato dentro del ámbito de su competencia				
13	Participar en las capacitaciones que la empresa organice				

PERFIL DE PUESTO N°14		Código:	FOR-GDTH-021	
		Versión:	00	
		Fecha:	05/07/2024	
PER-GDTH-14	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	Representante de ventas y cobranzas			
Nivel de la función	Operativo			
Área	Comercial			
Reporta a:	Jefe Comercial			
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0	
Misión del puesto	Cumplir con el objetivo de ventas, cobranza, y cobertura para la zona			
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico	
	Secundaria		Estudiante/Egresada	X
	Técnico		Bachiller	
	Universitario	X	Titulado	
	Post Grado		Maestría	
Descripción				
En farmacia, química, medicina, o a fines en carrera de salud.				
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción	
	6 meses		En puestos relacionados a ventas y cobranzas	
CONOCIMIENTOS				
COMPETENCIAS LABORALES				
Trabajo en equipo		Organización		Comunicación Efectiva
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				
FUNCIONES				
1	Cumplir con los objetivos de la venta, establecido según convenio de la empresa y representada			
2	Efectuar el seguimiento diario de su reporte de avance guardando en coherencia con sus metas semanales			
3	Cumplir con las metas de venta de las líneas objetivo establecidas por la empresa			
4	Generar la venta dentro de la línea de crédito que tiene el cliente			
5	Generar sus ventas a través del dispositivo móvil y en casos excepcionales a través de digitalización			
6	Elaborar el pedido verificando debidamente los códigos de los productos, presentaciones, marca, cantidades, descuentos, escalas, promociones y todo lo relacionado a la venta para evitar devoluciones			
7	Identificar nuevos nichos de mercado dentro de su zona asignada a fin de captar nuevos clientes y cumplir con los objetivos de cobertura			
8	Realizar las cobranzas y depositar en las entidades financieras autorizada y gestionar las cobranzas del cargo de letras protestadas. También reportar los clientes con problemas de cobranzas al jefe inmediato.			
9	Llenar los recibos de cobranza por amortización y/o cancelación aplicando las notas de crédito o los pagos a favor y gestionar la aceptación de las notas de créditos por parte del cliente la aplicación coordinando con el área de Riesgos y recuperos			
10	Atender los reclamos de los clientes por observaciones en el caso de entrega de mercaderías, deficiencias en despacho, devolución y/o canjes de mercadería, diferencias de precios, descuentos y/o bonificaciones omitidas o cualquier otro concepto.			
11	Asegurar que las guías de canjes o devoluciones deben estar debidamente llenadas y firmadas por el cliente y el RVC.			
12	Mantener al cliente al día con las promociones y campañas que se lanzan al mercado			
13	Hacer una correcta entrega de Zona indicando al área de RyR y la Jefatura el banco de clientes y los pendientes que se tienen en un plazo máximo de una semana			
14	Ejecutar los retiros de mercado que Dirección Técnica comunica en el plazo establecido			
15	Participar en capacitaciones que la empresa y los distintos laboratorios organice			
16	Realizar otras funciones relacionadas a su cargo que se le sean asignada por su jefe inmediato			

PERFIL DE PUESTO N°15		Código:	FOR-GDTH-021			
		Versión:	00			
		Fecha:	05/07/2024			
PER-GDTH-15	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Coordinador del SGC					
Nivel de la función	Estratégico					
Área	-					
Reporta a:	Gerencia General					
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0			
Misión del puesto	Cumplir con el objetivo de ventas, cobranza, y cobertura para la zona					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Ing. Industrial, administración o carreras afines	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	X	Titulado	X		
	Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción			
	6 meses		Realizando actividades relacionados a procesos, coordinador de proyectos, implementando SGC, entre otros			
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en la norma ISO 9001:2015					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Liderazgo	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes
FUNCIONES						
1	Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional					
2	Asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas					
3	Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora					
4	Asegurar de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización					
5	Asegurar de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.					
6	Certificar y recertificar la ISO 9001:2015					
7	Dar seguimiento a la implementación del SGC y cumplimiento de ejecución de la mejora implementada					

PERFIL DE PUESTO N°16		Código:	FOR-GDTH-021
		Versión:	00
		Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-16	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Nombre del puesto	Analista de Gestión de Talento Humano		
Nivel de la función	Apoyo		
Área	Gestión de Talento Humano		
Reporta a:	Jefe de Talento Humano		
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0
Misión del puesto	Promover una mejora en el clima organizacional mediante la elaboración de planes de bienestar de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa a fin de mantener un equipo de trabajo motivado por un buen clima laboral y organizacional.		
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico	
	Secundaria	Estudiante/Egresada	
	Técnico	Bachiller	
	Universitario	X	Titulado
	Post Grado	Maestría	X
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción	
	2 años	En el área de Gestión de Talento Humano y/o Bienestar Social	
CONOCIMIENTOS	Conocimiento en Seguridad y Salud en trabajo Conocimiento de Legislación Laboral Conocimiento de test psicológicos Conocimiento en Bienestar		
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio Comunicación Efectiva
FUNCIONES			
1	Elaborar y cumplir el plan anual de bienestar social para los trabajadores buscando la integración entre todos considerando a los que laboran en toda la empresa.		
2	Gestionar convenios con proveedores que signifiquen un Beneficio para los trabajadores y coordina la autorización para la implementación con su jefatura.		
3	Realizar las validaciones o canjes de descansos médicos		
4	Gestionar la validación de descansos médicos cuando se presenten		
5	Realizar las actividades festivas de las organizaciones según indicado por el jefe de Gestión de Talento Humano		
6	Asegurar que los trabajadores participen de las evaluaciones de clima y satisfacción laboral e interpretar y analizar los datos.		
7	Elaborar el Periódico mural de la empresa y mantenerlo actualizado.		
8	Gestionar actividades de bienestar social para los trabajadores (Salud, recreaciones)		
9	Organizar actividades de integración de los trabajadores.		
10	Efectuar visitas domiciliarias en casos especiales a trabajadores.		
11	Hacer el seguimiento y comunicación de trabajadores que se encuentran en descanso médico		
12	Apoyar a los trabajadores con la acreditación en ESSALUD		
13	Gestionar la planilla de subsidios y elaborar el cálculo de liquidación de subsidios por incapacidad temporal, lactancia, pre y post natal, accidentes de trabajo y accidentes comunes		
14	Realizar las demás funciones que asigne la Jefatura de Gestión de Talento Humano		

PERFIL DE PUESTO N°17				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-17	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Analista de Calidad y tecnología de la Información				
Nivel de la función	Soporte				
Área	Calidad y Tecnología de la Información				
Reporta a:	Jefe de CTI				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los recursos de software, base de datos hardware y comunicación de datos disponibles. Asegurar la utilización de los recursos de software, base de datos, hardware, desarrollo.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Ingeniero de sistemas, ingeniería informática o a fines a la informática
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado	X	
	Post Grado		Maestría		
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción			
	1 año	Asistente de TI o realizando funciones similares			
CONOCIMIENTOS	Programación				
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes
FUNCIONES					
1	Iniciar con el desarrollo de sistemas SAP en todo lo que se requiera, determinándose que todo lo que desarrolle es propiedad intelectual del EMPLEADOR.				
2	Programar, coordinar, ejecutar y controlar el funcionamiento, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura de comunicación y dispositivos informáticos asegurando el funcionamiento continuo de los equipos informáticos				
3	Administrar los sistemas de información mediante el desarrollo de software personalizados o adquisición de software de acuerdo a las necesidades de la empresa.				
4	Organizar y garantizar el funcionamiento de los medios informáticos cuando sean requeridos, tanto para los clientes internos y externos.				
5	Capacitar al personal en el uso de las herramientas generadas por el área de CTI y herramientas adaptadas para mejorar el trabajo de los usuarios				
6	Administrar las redes locales y remotas, así como las diferentes bases de datos de la empresa.				
7	Analizar los software y hardware para determinar la renovación o la factibilidad de aplicar nuevas tecnologías				
8	Generar los reportes solicitados al área, previa autorización de gerencia general				
9	Realizar otras funciones relacionadas con su especialidad y que le sean asignadas cumplir y hacer cumplir los procedimientos y/o instrucciones de su área y de otras áreas con los que esté involucrado				
10	Realizar la instalación, administración y mantenimiento de redes, equipos de cómputo, (hardware y software)				
11	Mantener actualizado el inventario de todos los equipos de cómputo y telecomunicaciones de la empresa				
12	Mitigar los riesgos de su departamento y asegurar la continuidad del negocio				
13	Garantizar la depuración y optimización del rendimiento de las aplicaciones críticas				
14	Asegurar la correcta gestión de herramientas de integración de fuentes y control de las versiones				
15	Realizar las funciones indicadas por el gerente general, así como aquellas que le pudiera impartir su jefe inmediato				

PERFIL DE PUESTO N°18		Código:	FOR-GDTH-021
		Versión:	00
		Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-018	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Nombre del puesto	Analista de Riesgo y Recuperos		
Nivel de la función	Operativo		
Área	Riesgos y Recuperos		
Reporta a:	Coordinadora de Riesgos y Recuperos		
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0
Misión del puesto	Revisar, aprobar, ampliar y asignar la línea de crédito de los clientes Dar soporte a los representantes de ventas y cobranzas de acuerdo a los requerimientos diarios.		
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico	
	Secundaria		Estudiante/Egresada
	Técnico		Bachiller
	Universitario	X	Titulado
	Post Grado		Maestría
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción	
	1 año	En puestos relacionados a analista de créditos, cobranzas, riesgos, entre otros	
CONOCIMIENTOS			
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Comunicación Efectiva Capacidad de análisis de datos y reportes
FUNCIONES			
1	Asignar un código a todo cliente nuevo en condición contado e identificar si cuentan con la resolución de DIREMID para clientes Farma y validar en la web del MINSA.		
2	Evaluar el expediente del cliente para un crédito según las políticas dadas, revisando la documentación enviada vía Whats apps, para luego archivarlo en físico y virtual.		
3	Evaluar, asignar y dar ampliación de línea de crédito en coordinación con el RVC de la zona y el Supervisor de ventas, según políticas de C&C.		
4	Solicitar al RVC el expediente de los clientes que no tengan documentación y tengan exposición en ventas. Se debe guardar el archivo virtual en las carpetas correspondientes, adjuntar documentación y escanear los formatos de crédito.		
5	Clasificar, organizar y custodiar los expedientes crediticios de los clientes- archivo físico y virtual.		
6	Coordinar la cobranza de cuentas vencidas en MORA, desde el primer día y verificar y confirmar la cobranza en el aplicativo con RVC		
7	Supervisar que las ventas con condición contado se encuentren canceladas y/o gestionar su anulación en el sistema de manera diaria en un plazo máximo de 48h. En coordinación con el asistente de almacén.		
8	Elaborar reporte de pagos cuando el cliente lo solicite.		
9	Dar seguimiento a los descuentos de laboratorio MARKOS, mediante correo en coordinación con compras revisar importes depositados y emisión de NC hasta la compensación del mismo.		
10	Crear clientes nuevos según requerimiento diario y al cierre de mes entregar al jefe inmediato los file para su revisión, de no tener observaciones se procede con el archivo de los mismos.		
11	Habilitar códigos de forma manual previa autorización del jefe inmediato y al finalizar el día retornar a su condición principal o su bloqueo.		
12	Participar en las capacitaciones que la empresa organice		
13	Realizar demás las funciones asignadas por el jefe de área.		

PERFIL DE PUESTO N°19				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-19	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Analista de Finanzas				
Nivel de la función	Operativo				
Área	Finanzas				
Reporta a:	Jefatura de Finanzas				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Suministrar y manejar de manera oportuna, la información relacionada con la administración y manejo de tesorería de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos; así como asegurar la rentabilidad esperada de las ventas realizadas a través de auditorías.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción
	Secundaria		Estudiante/Egresada		
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado	X	
	Post Grado		Maestría		
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción		
	1 año		En puestos relacionados como asistente o analista financiera o realizando las actividades descritas anteriormente.		
CONOCIMIENTOS					
COMPETENCIAS LABORALES					
	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Capacidad de análisis de datos y reportes	
FUNCIONES					
1	Controlar las cuentas por pagar generando un reporte y la programación de pagos de manera mensual.				
2	Recepcionar las solicitudes para transferencia por viáticos de Asistente de finanzas y Analista Comercial de Sucursal Centro Oriente.				
3	Recepcionar solicitudes de pagos por compra de mercadería o por compra de otros bienes y/o servicios en condición de contado del responsable autorizado.				
4	Recepcionar la solicitud de reembolso de caja chica, autorizado por la Jefatura de Finanzas.				
5	Generar las cartas de pagos con la Tesorera General de acuerdo a las solicitudes recepcionadas y la programación de pagos.				
6	Generar los comprobantes de Retención en SAP, descargar la plantilla, enviarlos a SUNAT a través de Nexsoft y validar su emisión en SUNAT con una muestra.				
7	Archivar la documentación sustentadora del pago realizado.				
8	Descargar los archivos electrónicos PDF y XML de las compras y servicios que genera la empresa que no sea mercadería ni suministros				
9	Imprimir y entregar dietarios de letras a responsable de caja para su cancelación en SAP.				
10	Recepcionar comprobantes de pago por compra de bienes o servicios que no sean mercadería ni suministros; y registrarlos en SAP.				
11	Gestionar con contabilidad la generación de las detracciones que correspondan.				
12	Recepcionar correo de proveedores para confirmación de fecha de vencimiento de factura negociable y letra.				
13	Revisar letras, gestionar el canje de letras y realizar el canje de factura por letra en el sistema Add-on de letras.				
14	Realizar el seguimiento de ubicación de la letra hasta su cancelación, identificando el banco donde se encuentra y el respectivo número único				
15	Aplicar la nota de crédito en coordinación con el proveedor, buscando su aplicación en la obligación más próxima a vencer.				
16	Auditar ventas de las líneas con recuperos a fin de supervisar la gestión de recuperos del área de compras y verificar que se encuentren dentro de los márgenes de rentabilidad permitidos y negociados.				
17	Auditar ventas de las líneas sin recuperos a fin de supervisar y verificar que se encuentren dentro de los márgenes de rentabilidad permitidos y negociados (agrupando 03 días hábiles).				

PERFIL DE PUESTO N°20		Código:	FOR-GDTH-021
		Versión:	00
		Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-20	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Nombre del puesto	Responsable de caja		
Nivel de la función	Estratégico		
Área	Finanzas		
Reporta a:	Jefatura de Finanzas		
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0
Misión del puesto	Garantizar el control de recaudo de la cobranza diaria de la empresa. Asegurar el flujo de gastos menores a través de caja chica y validar los gastos por servicio de flete.		
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo	Grado Académico	
	Secundaria		Estudiante/Egresada
	Técnico		Bachiller
	Universitario	X	Titulado
	Post Grado		Maestría
			En contabilidad, finanzas, ingeniería industrial o carreras afines.
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo	Descripción	
	1 año	En puestos relacionados a manejo de caja, contabilidad, finanzas o realizado a las actividades mencionadas anteriormente.	
CONOCIMIENTOS			
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio
FUNCIONES			
1	Recepcionar el dinero de los repartidores.		
2	Recepcionar por WhatsApp la foto de los recibos de caja y depósitos realizados por la FFVV y presentar al fin de la semana deben los documentos reportados.		
3	Verificar que el depósito cuadre con el reporte presentado por la FFVV o repartidor según movimientos de las cuentas bancarias en archivo Excel (validando el abono en cuenta bancaria) y marcarlo para su control.		
4	Revisar los reportes de cobranza de la FFVV, verificando el orden correlativo de los recibos de caja reportado por la FFVV y que esté correctamente llenado según política.		
5	Informar vía correo electrónico el reporte de cobranza del día a Gerencia General y demás gerencias para su respectivo control.		
6	Recepcionar del Analista de Finanzas los dietarios cobranza libre para proceder con su cancelación en el Addon y respecto al dietario de cobranza en recaudo, Recepcionar virtualmente el reporte enviado por asistente de Letras.		
7	Gestionar la emisión de la nota de débito en caso de protesto de letra.		
8	Recibir por parte de la FFVV el talonario de recibos de caja (copia control) según correlativo, una vez que esté lleno; y registrarlos en cuaderno de control recibos		
9	Entregar al Área de Contabilidad el reporte liquidación caja efectivo y resumen de los movimientos de la cuenta efectivo con los depósitos bancarios respectivos, para que procedan con el arqueo de caja.		
10	Facilitar el conteo del efectivo del Sub-contador.		
11	Entregar dinero de caja chica a los solicitantes previa presentación de la autorización escrita de Jefatura inmediata y/o Gerencia General y/o Gerencia de acuerdo al tipo de gasto.		
12	Registrar las salidas de dinero en el cuaderno de Caja Chica, y posteriormente registrarlos en el SAP (registro y cancelación).		
13	Recepcionar el sustento del gasto dentro de las 24 horas de entregado el efectivo (1 día hábil) y verificar que los comprobantes de pago estén correctamente llenados según la normativa contable.		
14	Entregar la liquidación de Caja Chica con los documentos correspondientes que sustenten los gastos a Jefatura de Finanzas para su revisión correspondiente		
15	Realizar la liquidación de caja chica y reposición del efectivo a Jefatura de finanzas, quien gestionará con Tesorera General el reembolso, cuando se cuente con un saldo no menor de S/ 1,000.00.		
16	Entregar la documentación de caja chica al área de contabilidad, dentro de los 15 días calendario del mes siguiente en que se registró el gasto; y adicionalmente archivar en carpeta virtual los comprobantes electrónicos		
17	Recepcionar y registrar las facturas por servicios de transporte y gestionar con contabilidad la detracción cuando corresponda.		
18	Cumplir con las funciones indicadas por el Gerente General, así como aquellas que le pudiera impartir su jefe inmediato.		

PERFIL DE PUESTO N°21		Código:	FOR-GDTH-021	
		Versión:	00	
		Fecha:	05/07/2024	
PER-GDTH-21	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	Asistente Comercial			
Nivel de la función	Operativo			
Área	Comercial			
Reporta a:	Jefe Comercial			
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0	
Misión del puesto	Elaborar reportes de análisis comercial, así como asistir al jefe Comercial según sus requerimientos y brindar el soporte comercial al equipo comercial.			
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico	
	Secundaria		Estudiante/Egresada	
	Técnico		Bachiller	
	Universitario	X	Titulado	X
	Post Grado		Maestría	
	Ing. Industrial, Administración de empresas, Ing. Comercial o carreras afines.			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción	
	3 meses		Puestos relacionados al área comercial, análisis de datos, trabajo en equipo y apoyos comerciales.	
CONOCIMIENTOS				
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes
FUNCIONES				
1	Brindar soporte en la ejecución de programa y actividades del área comercial (reuniones mensuales con la FFVV, convenciones, lanzamiento de productos, promociones, campañas, etc.).			
2	Dar soporte al jefe Comercial en la elaboración de cuadros estadísticos, reportes de análisis comercial, redacción de cartas y comunicados, informes, presentaciones y toda la información que tenga a bien solicitar el jefe Comercial para su análisis, evaluación y toma de decisiones.			
3	Velar por la seguridad de la información asignada a su cargo realizando los back ups diarios.			
4	Participar activamente en la ejecución y seguimiento del presupuesto de ventas anual o en las actualizaciones que sobre este se haga.			
5	Distribuir mensualmente el primer día del mes el presupuesto de ventas por zona, por línea y asignarlo al equipo comercial en coordinación con jefe Comercial			
6	Elaborar a solicitud de la jefe Comercial material promocional diverso, comunicación de campaña o activación de promociones.			
7	Dar soporte a las capacitaciones y talleres para los equipos comerciales, de acuerdo al plan comercial, los martes y jueves (con la excepción de la última semana del mes).			
8	Llevar la agenda y programación de las capacitaciones a la FFVV (fuerza de ventas)			
9	Generar y enviar el reporte de avance de líneas que pagan incentivos.			
10	Elaborar a solicitud de jefe Comercial, análisis de venta y cobertura por línea, por zona y por representantes de laboratorio.			

PERFIL DE PUESTO N°22				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-22	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Asistente de facturación y Telemarketing				
Nivel de la función	Operativa				
Área	Comercial				
Reporta a:	Jefe Comercial				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Impulsar la venta vía canal Telemarketing. Realizar la facturación canalizada por el área Comercial conforme las normas contables y las políticas internas de la empresa.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Administración, farmacia, Ingeniería Comercial, Ingeniería Industrial o carreras a fines
	Técnico	X	Bachiller	X	
	Universitario		Titulado		
Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción		
	6 meses		Asistente de facturación y telemarketing o de call center		
CONOCIMIENTOS					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	
FUNCIONES					
1	Atender a los clientes del canal Telemarketing				
2	Generar la venta a los clientes mediante los diversos canales (chats, llamadas, correos)				
3	Atender a las consultas al clientes y realizar las coordinaciones internas para dar respuesta oportuna.				
4	Mantener comunicación con los clientes para fidelizarlos y comunicarle el ingreso de los nuevos productos				
5	Realizar cotizaciones a los clientes, recepcionar la orden de compra y hacer seguimiento de la facturación en los plazos establecidos				
6	Realizar el seguimiento del pago correspondiente ya sea al contado o crédito				
7	Emitir factura, boleta de venta, guías de remisión según la dirección autorizada en la DIGEMID de los clientes.				
8	Recepcionar y archivar las notas de pedido				
9	Gestionar con el área de almacén, las anulaciones de los comprobantes de pago de los pedidos generados en el área.				
10	Generar las refacturaciones solicitadas por RVC, SVC, almacén, planificación y gestión de compras y autorizadas por Planificación y Gestión de compras y Jefatura Comercial				
11	Comunicar a la jefatura de almacén las facturaciones y anulaciones cuando se realizan notas de crédito y refacturaciones.				
12	Revisar de forma diaria las guías y OV abiertas y coordinar con áreas correspondientes para cerrarlas, asegurando que no pase guía ni OV abierta al mes siguiente.				
13	Recepcionar los pedidos de Representantes de laboratorios y generar su facturación e informar si a habido un rechazo por el área de créditos.				
14	Participar de las capacitaciones de los laboratorios				
15	Realizar cualquier otra función que su jefe inmediato lo solicite				
16	Solicitar al área de logística la carga de precios especiales y dar seguimiento hasta su facturación				
17	Solicitar activación de códigos de algunos clientes				

PERFIL DE PUESTO N°23				Código:	FOR-GDTH-021
				Versión:	00
				Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-23	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Almacenero				
Nivel de la función	Operativa				
Área	Logística				
Reporta a:	Jefe de Almacén				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Asegurar el correcto chequeo y embalaje del producto, según las políticas y procedimientos del área.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción
	Secundaria	X	Estudiante/Egresada		
	Técnico		Bachiller		
	Universitario		Titulado		
	Post Grado		Maestría		
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción		
	6 meses		Asistente de facturación y telemarketing o de call center		
CONOCIMIENTOS	Licencia de conducir A-1				
COMPETENCIAS LABORALES	Organización			Comunicación Efectiva	
	FUNCIONES				
1	Armar los productos sobre la mesa verificando que estén en buen estado y chequear según factura: descripción del producto, lote y la cantidad, embalar en una caja adecuada, rotularlas y dejarlas en el área de despacho				
2	Solicitar el faltante o cambio de producto cuando no corresponda a la descripción del producto y/o lote al Anaquelero de la línea y anotar en el cuaderno de ocurrencia.				
3	Sacar el reporte de guías del sistema por transporte y verificar que las guías hayan sido entregadas en su totalidad al transportista luego este reporte entregar a recepción oficina.				
4	Entregar la mercadería según la cantidad de cajas que indica cada guía, priorizando los pedidos de los clientes especiales y/o instituciones.				
5	Hacer inventarios rotativos diarios y generales de las líneas asignadas por el jefe de almacén, por lo menos cada mes por línea.				
6	Limpiar de manera diaria los anaqueles con un paño húmedo, los pasadizos y ambiente donde desarrollan sus actividades.				
7	Registrar la factura en el módulo de PIKING al inicio y fin de cada proceso				
8	Registrar las temperaturas y humedad de las áreas de almacén, de acuerdo a la zona de trabajo en las horas establecidas y diariamente.				
9	Informar al jefe de Almacén los reclamos recibidos, registrados en el cuaderno de ocurrencia.				
10					
11	Cumplir con las demás funciones que le asignen y solicite el jefe inmediato.				
12	Realizar reparto cuando lo indique el Jefe inmediato				
13	Realizar preparación de pedido, despacho, recepción, embalaje siempre y cuando el Jefe inmediato lo indique				

PERFIL DE PUESTO N°24		Código:	FOR-GDTH-021		
		Versión:	00		
		Fecha:	05/07/2024		
PER-GDTH-24	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Analista de Logística				
Nivel de la función	Operativo				
Área	Logística				
Reporta a:	Gerente de Logística				
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0		
Misión del puesto	Gestionar la devolución de los productos de los clientes según política de canjes y devoluciones; y con los proveedores hasta el retorno de la nota de crédito o canje de productos.				
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción Contabilidad, Administración, Ingeniería Industrial, Ingeniería Comercial y/o carreras afines.
	Secundaria		Estudiante/Egresada		
	Técnico		Bachiller		
	Universitario	X	Titulado	X	
	Post Grado		Maestría		
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción		
	1 año y 6 meses		En puestos relacionados en créditos, cobranzas, asistente administrativo contable, área logística como analista de canjes y devoluciones y/o logística inversa		
CONOCIMIENTOS					
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo		Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva
	FUNCIONES				
1	Recepcionar las solicitudes de devoluciones y canjes, analizar si procede de acuerdo a la política, realizar el registro respectivo en el sistema y dar seguimiento a su ejecución				
2	Realizar el seguimiento para el retorno del control administrativo de la Guía de Remisión de la serie 200 con la firma y sello del cliente.				
3	Elaborar las notas de crédito por re facturación y dar seguimiento a que el área de atención al cliente haya realizado la nueva factura.				
4	Generar notas de crédito por convenios o descuentos al cliente según relación que envía el área de finanzas.				
5	Entregar o enviar a los representantes de ventas las notas de crédito impresas, los viernes a provincias y local los sábados.				
6	Descargar las guías de remisión de mercadería en préstamo e ingresar los productos al almacén que indica el área de facturación para su liquidación, recibir los saldos de los productos de mercadería en préstamo con la hoja de liquidación donde las diferencias sean trasladadas del almacén de ventas.				
7	Capacitar a los representantes de ventas las políticas de canjes y devoluciones y dar inducción a los nuevos ingresos cuando se solicite.				
8	Enviar al proveedor la relación valorizada de los productos a devolver según política de devolución.				
9	Buscar la trazabilidad de una venta a solicitud del analista comercial				
10	Participar de manera activa en los comités de división logística y en las capacitaciones que la empresa organice.				
11	Realizar el control mensual de canjes y devoluciones a través de un inventario para generar reporte a los proveedores del saldo de los productos.				
12	Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.				

PERFIL DE PUESTO N°25					Código:	FOR-GDTH-021
					Versión:	00
					Fecha:	05/07/2024
PER-GDTH-25	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO					
Nombre del puesto	Analista de planificación y gestión de compras					
Nivel de la función	Operativo					
Área	Logística					
Reporta a:	Gerente de Logística					
¿Supervisa?	No	¿Cuántas personas?	0			
Misión del puesto	Asegurar el abastecimiento de mercancía evitando rupturas de stock Gestionar las compras para tener una mejor rentabilidad para la empresa y minimizar los riesgos de las operaciones de compra.					
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel educativo		Grado Académico		Descripción	
	Secundaria		Estudiante/Egresada		Administración, logística, ingeniería industrial, o carreras a fines	
	Técnico		Bachiller			
	Universitario	X	Titulado	X		
	Post Grado		Maestría			
EXPERIENCIA LABORAL	Tiempo		Descripción			
	1 año		Como Asistente de logística o compras o relacionados al área.			
CONOCIMIENTOS						
COMPETENCIAS LABORALES	Trabajo en equipo	Organización	Orientación al Servicio	Comunicación Efectiva	Capacidad de análisis de datos y reportes	
FUNCIONES						
1	Elaborar el planeamiento de compra el primer día de cada mes.					
2	Emitir orden de compra de las líneas a cargo tomando en cuenta la rotación, estacionalidad, promoción, descuento y días de inventario según política y entregar al almacenero de recepción.					
3	Dar seguimiento a los productos que no excedan la estadia en almacenes, según política					
4	Presentar el avance de compras el día 20 de cada mes a la gerencia de logística, gerencia comercial y jefe de finanzas y gerencia de Administración, de las líneas que se tienen convenio y cuyo objetivo de sell in no se haya logrado					
5	Buscar productos alternativos cuando el proveedor con el que trabajamos no tiene el producto.					
6	Armar la tabla con las bonificaciones y enviar por correo al área de TI con vigencia a fin de mes.					
7	Solicitar, validar y actualizar la carga de precios al sistema según los acuerdos comerciales, listados de laboratorios, márgenes mínimos, escalas y promociones.					
8	Enviar vía e-mail la relación de proveedores que se hayan logrado rebate al analista de compras - precios y recupero					
9	Comunicar los cambios de precios de los productos, promociones, agotados, cortos vencimientos a la fuerza de ventas, supervisores y gerencias					
10	Dar seguimiento a las órdenes de compra y al ingreso de la mercadería al sistema según procedimiento para el desarrollo de las actividades comerciales					
11	Cuadrar la orden de compra, según factura para el ingreso al sistema resolver las diferencias que existan con proveedor, entre la orden de compra y la factura.					
12	Gestionar con el proveedor la pronta emisión de nota de crédito, que no pudieron resolver el área de ingresos y/o logística inversa de las líneas a cargo.					
13	Negociar mejoras, precios, condiciones de pago, rebates y demás condiciones vinculadas con las representadas.					
14	Validar reclamo de diferencia de precios y de ser correcto el reclamo proceder a solicitar la emisión de la nota de crédito correspondiente.					
15	Otorgar precios especiales solicitud del RVC enmarcados en una negociación y que estos estén por encima del margen mínimo permitido					
16	Asistir a todas las reuniones o capacitaciones que la empresa lo requiera o la gerencia de Logística.					
17	Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.					

Anexo 5: Programa de mantenimiento de equipos de almacén

Programa de Mantenimiento de Equipos de Almacén										Código	FOR-SGC-011			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	-------------	--	--	--

N°	Equipos	Identificador	Responsable	AÑO 2024												
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	Montacarga	Marca: Solvert 05 Ton	Jefe de Almacén										x			
2	Detector de humos	CLVR-04Z	Jefe de Almacén												x	
3	Bomba de Agua	Modelo: VP4-9X8 Serie: T20190706523	Jefe de Almacén												x	
4	Grupo Electrógeno	Marca: Enerpower Modelo: EP20Pi Serie: EP19120323	Jefe de Almacén										x			
5	Refrigerado	Marca: Electrolux	Directora Técnica									x				
6	Conservadora vertical	Marca: Biobase	Directora Técnica									x				
7	Aire Acondicionado	Marca: Portatil Wurden (2 equipos)	Directora Técnica									x				
Cortinas de aire																
8	Ub: Puerta de Recepción	Identificar: 01 Marca: ILUMI Nivel: 1	Directora Técnica										x			
9	Ub: Puerta de Recepción	Identificar: 02 Marca: ILUMI Nivel: 2	Directora Técnica										x			
10	Ub: Puerta de Despacho	Identificador:03 Marca: ILUMI Nivel: 1	Directora Técnica										x			
11	Ub: Puerta de Despacho	Identificador:04 Marca: ILUMI Nivel: 1	Directora Técnica										x			
12	Ub: Puerta Almacén	Identificador: 05 Marca: ILUMI Nivel: 1	Directora Técnica										x			
13	Ub: Zona Tuines	Identificador: 06 Marca: PRO AIR Nivel: 2	Directora Técnica										x			
14	Ub: zona Quimedic	Identificador: 07 Marca: PRO AIR Nivel: 2	Directora Técnica										x			
15	Ub: Zona Almacén computadora	Identificador: 08 Marca: ILUMI Nivel: 2	Directora Técnica										x			

Extintores Grupo													
16	Ub: Puerta de recepción almacén interior	Identificador: 01 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 1	Directora Técnica			x							
17	Ub: Almacén Rack mayor	Identificador: 05 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 1	Directora Técnica			x							
18	Ub: Almacén zona Tuinies	Identificador: 07 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 2	Directora Técnica			x							
21	Ub: Almacén Zona Fisher Price	Identificador: 06 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 2	Directora Técnica			x							
22	Ub: Almacén Zona Qmedic	Identificador: 10 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 2	Directora Técnica			x							
24	Ub: Almacén Zona Bendi-C	Identificador: 12 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 2	Directora Técnica			x							
25	Ub: Almacén Zona P&G	Identificador: 13 Marca: R&K Cap: 6KG Tipo: PQS-ABC Nivel: 2	Directora Técnica			x							
Vehículos													
26	Camión 1 : Año Revisión Técnica	Placa: V0K-914 Marca: Chevrolet Modelo: N300	Jefe de Almacén					x					
27	Camión 2: Año Revisión Técnica	Placa: V0K-864 Marca: Chevrolet Modelo: N300	Jefe de Almacén					x					
28	Camión 3: Año Revisión Técnica	Placa: UCP-704 Marca: PEUGEOT Modelo: Boxer	Jefe de Almacén					x					

Anexo 6: Mantenimiento de equipos informáticos

Programa de Mantenimiento de Equipos Informáticos - 2024				Código		FOR-SGC-012											
N°	Equipos	Identificador	Responsable	AÑO 2024													
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
1	Servidor y UPS	Sala de Redes - Oficina de CTI	Jefe de CTI														X
2	LAPTOP	Id: 10.18.1.32 Almacén Apoyo en oficina	Jefe de CTI												X		
3	NETBOOK	Id.10.18.0.84 Almacén Picking gradas 1er piso.	Jefe de CTI												X		
4	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.81 Almacen Analista de Planificación y Gestión de Compras	Jefe de CTI												X		
5	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.88 Almacén Almacén - Picking 2do piso	Jefe de CTI												X		
6	LAPTOP	10.18.1.67 Comercial Supervisor Comercial	Jefe de CTI												X		
7	LAPTOP	10.18.1.41 Comercial Jefe Comercial	Jefe de CTI												X		
8	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.42 Asistente de Call Center	Jefe de CTI												X		
9	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.41 Asistente Comercial	Jefe de CTI												X		
10	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.130 Contabilidad Contadora General	Jefe de CTI												X		
11	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.131 Contabilidad Sub Contador	Jefe de CTI													X	
12	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.11 CTI Jefe de CTI	Jefe de CTI													X	

13	Servidores	10.18.0.10 Servidor de Aplicaciones Jefe de TI	Jefe de CTI														X
14	Servidores	10.18.03 CTI Servidor de base de datos	Jefe de CTI														X
15	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.20 Digitación y facturación Asistente de Facturación	Jefe de CTI														X
16	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.70 Dirección Técnica Director Técnico	Jefe de CTI														X
17	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.71 Dirección Técnico Analista de Dirección Técnica	Jefe de CTI														X
18	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.123 Finanzas Responsable de Caja	Jefe de CTI														X
19	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.124 Finanzas Analista de Finanzas	Jefe de CTI														X
20	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.120 Gerencia Gerente de Finanzas	Jefe de CTI														X
21	LAPTOP	192.168.137.1 Gerencia Gerente Administrativo	Jefe de CTI														X
22	LAPTOP	10.18.0.112 Coordinador de SGC	Jefe de CTI														X
23	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.110 GTH Jefe de Talento Humano	Jefe de CTI														X
24	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.109 GTH Analista de GTH	Jefe de CTI														X
25	LAPTOP	10.18.0.140 Gerencia Gerencia Logística	Jefe de CTI														X

26	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.142 Logística Analista de Planificación y Gestión de Compras	Jefe de CTI															X	
27	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.145 Logística Analista de Planificación y Gestión de Compras	Jefe de CTI															X	
28	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.50 R&R Analista de Riesgos y Recupero	Jefe de CTI															X	
29	PC escritorio (Case, monitor, teclado, mouse)	10.18.0.53 R&R Jefe de Riesgos y Recupero	Jefe de CTI															X	

Anexo 7: Evaluación de clima laboral

Evaluación de Satisfacción del Clima Laboral	Código	FOR-SGC-013
Instrucciones		
A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Por favor lea cuidadosamente cada proposición y conteste confidencialmente la que mejor refleje su punto de vista al respecto, calificándolas del 1 al 5 (1 es la calificación mínima y 5 es la calificación máxima)		

Fecha: _____

Área: _____

Sede: _____

Edad: _____

Antigüedad Laboral: _____

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Desarrollo	1	Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos				
	2	Puedo hacer cualquier consulta razonable a mis jefes y recibir una respuesta clara y directa				
	3	Los jefes confían en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarlo continuamente				
	4	En la empresa siento la libertad para ser yo mismo y al mismo tiempo estar alineado con las políticas de la empresa.				
	5	En la empresa celebramos acontecimientos especiales				
	6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse				
	7	Los objetivos y funciones de trabajo están claramente definidas				
	8	Existen normas, políticas y/o procedimientos de trabajo como guías				
	9	La empresa brinda posibilidades para ascender en el trabajo				

Incentivos	10	La empresa me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional				
	11	La empresa me da los recursos, herramientas y equipos para hacer mi trabajo				
	12	Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra				
	13	Los jefes reconocen que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo				
	14	Puedo tomar tiempo libre de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia				
	15	Los jefes demuestran un interés sincero en mí como persona, no solo como empleado.				
	16	La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo				
	17	La remuneración que se recibe en la empresa está acorde con la Labor desempeñada				
	18	Todos tenemos la oportunidad de recibir reconocimiento				

Condiciones de trabajo	19	Recibo un buen trato independiente de mi posición o cargo en la empresa					
	20	Los jefes evitan el favoritismo y las preferencias					
	21	En la empresa el personal es tratado en forma justa independientemente de su edad, raza, creencias, orígenes, etc.					
	22	Si soy tratado injustamente, tengo la oportunidad de ser escuchado y de recibir un trato justo					
	23	Si me equivoco, tengo la oportunidad de corregirlo					
	24	La empresa me brinda condiciones físicas (sillas ergonómicas, escritorio, equipos informáticos, etc.) adecuadas en mi lugar de trabajo					
	25	Siento que mi participación es importante y hace una diferencia en la organización					
Identidad	26	Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso					
	27	En la empresa hay un sentimiento de familia o equipos					
	28	Quisiera trabajar aquí por mucho tiempo					
	29	Estoy orgulloso de decirle a otros que trabajo aquí					
	30	La empresa es reconocida dentro de su rubro y trabaja para continuar logrando ese objetivo					
	31	A las personas les gusta venir a trabajar aquí.					

De antemano agradecemos su colaboración, en caso tuviera su sugerencia y/o comentarios adicionales por favor los detalla ya que dicha información nos ayuda a brindarles un mejor servicio

Anexo 8: Procedimiento de gestión de información documentada

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-SGC-001
Gestión de Información Documentada	VERSIÓN:	00
	FECHA:	04/07/2024

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para generar, aprobar, revisar, actualizar, identificar, conservar, distribuir y controlar documentos internos y externos asociados a los requisitos del Sistema de Gestión de la organización.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento es para todos los documentos del sistema de gestión que la organización determine.

3. DEFINICIONES

3.1. Documento Obsoleto: Son aquellos documentos que ya no tienen validez y que pueden conservarse como consulta o referencia.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsable del Proceso: Es el responsable de la correcta ejecución de los procesos que están a su cargo y de administrarlos adecuadamente.

4.2. Coordinador del SGC: Es el responsable de dar soporte a los procesos y de gestionar adecuadamente los documentos elaborados, aprobados y obsoletos.

5. PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad	Descripción
1	Responsable del proceso	Solicitar inclusión del documento	Solicitar al coordinador del SGC la inclusión del documento al Sistema de Gestión de Calidad.
2	Coordinador del SGC	Analizar y determinar si procede	Analizar con las personas involucradas, para determinar si procede considerando los cambios que pueda haber.
3	Coordinador del SGC	Identificar qué tipo el tipo de documento	Revisar el documento, asignar el formato correspondiente y agregar al FOR-SIG-001 Lista maestra de documentos en caso sea un registro agregar a la FOR-SIG-002 Lista maestra de registros
7	Coordinador del SGC	Cargar Documento en carpeta correspondiente	Cargar el documento elaborado /modificado a la carpeta correspondiente. Nota: Toda documentación controlada es digital a través de una carpeta compartida. Cualquier copia impresa no es controlada.
8	Coordinador del SGC	Eliminar documento obsoleto	Eliminar el documento obsoleto de la carpeta compartida y pasarlo a la carpeta obsoletos Nota: la versión antigua del documento que está en el área de procesos será archivada en la carpeta obsoleto. Fin del Procedimiento

6. DOCUMENTOS POR CONSULTAS O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-SGC-001	Lista Maestra de Documentos		X	Carpeta Compartida	1 año	Gerente General
FOR-SGC-002	Lista Maestra de Registros		X	Carpeta Compartida	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo 1

Identificación y Codificación

Tipo de Documento	Proceso	Correlativo
POL: Política MAN: Manual PRO: Procedimiento PLA: Plan REG: Registro FOR: Formato CAR: Cartilla PLN: Plantilla INS: Instructivo RGL: Reglamento PER: Perfil	Sistema Integrado de Gestión (SIG) Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SST) Almacén (ALM) Gestión del Talento Humano (GTH) Logística (LOG) Contabilidad (CON) Finanzas (FIN) Comercial (COM) Riesgos y Recupero (RYR) Gerencia General (GGE) Dirección Técnica (DTC) Gerencia de Administración (GDA) Administración Sede Centro Oriente (ADC)	Del 001 en adelante independientemente por proceso y tipo

Anexo 2

Estructura y contenido

Tipo de documento	Descripción	Estructura
Manual	Documento donde se detallan de manera organizada y sistemática los pasos a seguir para cumplir de manera correcta con alguna de las tareas de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Índice ➤ Objetivo ➤ Desarrollo del Manual ➤ Control de Cambios del Documento
Procedimiento	Documentos que proporcionan información sobre cómo se desarrollan los procesos de manera coherente. Al sostener los procesos del sistema, los procedimientos incluyen la participación de más de un área y pueden hacer referencia a instructivos que definen como se desarrollan las actividades o tareas en específico.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo ➤ Alcance ➤ Responsabilidades ➤ Definiciones ➤ Procedimiento ➤ Documentos a consultar o referencias ➤ Registros ➤ Control de Cambios ➤ Anexos
Formato / Registro	Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos. Formatos: Plantillas sin información. Registros: Formatos que contienen información.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encabezado
Perfil	Documento donde se describe las características, formación, funciones y ciertos requisitos que debe tener y cumplir la persona que asumirá ese puesto específico.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación del Puesto ➤ Nivel de estudios ➤ Experiencia Laboral ➤ Conocimientos ➤ Competencias Laborales

Anexo 9: Formato de evaluación y selección de proveedores

FORMATO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Código:	FOR-LOG-018
---	----------------	-------------

N°	RAZON SOCIAL	RUC	PRODUCTOS /SERVICIO	PRVEEDOR CRÍTICO	CRITERIOS DE SELECCIÓN 1: Muy Malo; 2: Malo; 3: Regular; 4: Bueno; 5: Muy Bueno				RESULTADOS DE LA SELECCIÓN	¿APTO?	CRITERIOS DE EVALUACIÓN 1: Muy Malo; 2: Malo; 3:Regular; 4: Bueno; 5 Muy Buenos			CALIFICACIÓN FINAL	PROVEEDOR HABILITADO	OBSERVACIONES
					Cumplimiento del lead time establecido	Capacidad de Respuesta (comunicación)	Condiciones de Pago	Cumplimiento de estándares de calidad			Los productos y /o servicios están conformes con las características establecidas inicialmente	Mantiene Buenos Precios	Respeto los plazos de entrega			
1	PROSEMEDIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20216528141	INSUMOS MEDICOS	SI	4	4	4	5	17	SI	5	4	5	14	HABILITADO	
3	PERFAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20512363785	INSUMOS MEDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	3	13	HABILITADO	
4	D & M PHARMA PERU S.A.C.	20514898961	MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	5	15	HABILITADO	
5	GRUPO DISDROA S.A.C.	20602532837	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	4	13	HABILITADO	
6	CORPORACION VALMED IMPORT SAC	20608673165	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO	

7	CLERYFAM GROUP S.A.C.	20600566637	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
8	PERUFARMA S A	20100052050	PRODUCTO DE CONSUMO MASIVO / INSUMOS MÉDICOS	SI	5	5	2	5	17	SI	5	5	3	13	HABILITADO
9	DIMEXA S.A.	20100220700	MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
10	CONSORCIO INDUSTRIAL DE AREQUIPA SA	20100195080	GALENICOS	SI	5	5	2	5	17	SI	5	5	4	14	HABILITADO
11	DISTRIBUIDORA DANY S.A.C.	20135699081	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
12	ALDEA LOGISTICA GLOBAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20535589331	PRODUCTO DE CONSUMO MASIVO	SI	5	5	5	5	20	SI	5	4	4	13	HABILITADO
13	GLENMARK PHARMACEUTICAL S PERU S.A.	20492084728	MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
14	LABORATORIOS LA COOPER S.A.C.	20454264755	BLOQUEADORES	SI	5	5	2	5	17	SI	5	4	5	14	HABILITADO
15	LABORATORIOS AMERICANOS S.A.	20255361695	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	5	3	5	18	SI	5	4	5	14	HABILITADO
16	LABORATORIOS FARMACEUTICOS MARKOS S.A	20100677661	MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO

17	LAPE S.A.	20125942831	INSUMOS MEDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
18	NIPRO MEDICAL CORPORATION SUCURSAL DEL PERU	20504312403	INSUMOS MEDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
19	PAK FARMA S.A.C.	20506633614	MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
20	LABORATORIOS PORTUGAL S R L	20100204330	FARMA / OTC / MEDICAMENTOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
21	CORPCAS	20453886892	INSUMOS MEDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
22	QUIMICA SUIZA	20100085225	MEDICAMENTOS , OTC, INSUMOS MÉDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	3	12	HABILITADO
23	UNILENE S.A.C.	20197705249	INSUMOS MEDICOS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	5	4	14	HABILITADO
24	DROGUERIA PERU S.A.C	20271470381	MEDICAMENTOS /VITAMINAS	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
25	PROCTER & GAMBLE PERU S.R.L.	20100127165	PRODUCTO DE CONSUMO MASIVO	SI	5	5	4	5	19	SI	5	4	5	14	HABILITADO
26	GRUPO DISDROA S.A.C.	20602532837	MEDICAMENTOS Y AMPOLLETAJE	SI	5	3	4	5	17	SI	5	5	5	15	HABILITADO
27	FARMINDUSTRIA S.A.	20262996329	MEDICAMENTOS Y OTC	SI	5	3	3	5	16	SI	5	5	4	14	HABILITADO

Anexo 10: Procedimiento de gestión de compras

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-LOG-007
Gestión de Compras	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS

1. OBJETIVO

Definir el conjunto de actividades y estandarizar el procedimiento para realizar compra de productos farmacéuticos, material médico, dispositivos médicos y cuidado personal.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica desde el análisis de productos a adquirir hasta la generación de órdenes de compra.

3. DEFINICIONES

3.1. Orden de compra: Documento emitido por el comprador solicitando mercancías al vendedor

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Analista de Planificación y Gestión de Compra: Encargado de la gestión de compras.

4.2. Gerente Logístico: Responsable de validar, verificar toda la compra realizada.

5. PROCEDIMIENTO

Nº	Responsable	Actividad	Descripción
1	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Ingresar a REPORTERIA	Ingresar manualmente a la aplicación "REPORTERIA"
2	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Ordenar alfabéticamente	Ordenar alfabéticamente los productos requeridos considerando las diferentes marcas
3	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Evaluar la compra	Considerar los criterios establecidos en el Anexo 1
4	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Establecer cantidad	Establecer la cantidad de compra a realizar de acuerdo a la cantidad sugerida
5	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Ingresar a la aplicación	Ingresar al software SAP para generar la orden de compra, considerar: <ul style="list-style-type: none">- Cantidad- Producto- Fecha de ingreso de mercadería
6	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Generar orden de compra	Grabar la orden de compra

7	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Generar orden de compra	Solicitar la validación de la orden de compra con el Gerente de Logística.
8	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Enviar correo	<p>Enviar orden de compra al proveedor, agregar en el correo lo siguiente:</p> <p>Asunto: "Número de orden de compra"</p> <p>Cuerpo del correo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de orden de compra - Destino y emisión de la letra con fecha de vencimiento - Adjuntar orden de compra
9	Analista de Planificación y Gestión de Compra	Realizar seguimiento de compra	<p>Realizar seguimiento de la orden de compra, validar la llegada del pedido</p> <p>Fin del Procedimiento</p>

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo 1

Criterios establecidos para la evaluación de compra

Criterios de Compra
<ul style="list-style-type: none">- Identificación de productos estacionales- Promoción- Rotación- Pedido comprometido o venta puntual- Quiebre de stock- Considerar 50 días de inventario- Cierre de compras los 22 de cada mes <p>Nota: Producto que no se vende en el plazo establecido se le informa al Área Comercial para que se impulse la venta o se realice la gestión para la devolución al proveedor.</p>

Anexo 11: Procedimiento de recepción de mercadería

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-ALM-008
Gestión de Recepción de Mercadería	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MERCADERIA

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la recepción y verificación, tanto de bienes adquiridos con la finalidad de garantizar una buena gestión.

2. ALCANCE

El alcance es aplicable a todos los productos que ingresan a la empresa y que están destinados a la venta y distribución.

3. DEFINICIONES

3.1. Almacén: Espacio físico acondicionado especialmente para el resguardo temporal del producto.

3.2. Orden de compra: Documento que sustenta la compra.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Analista de Planificación y Gestión de Compra: Responsable de enviar las órdenes de compra al área de almacén.

5. PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	Almacenero de recepción	Recepcionar de órdenes de compra	Recepcionar órdenes de compra emitidos por la asistente de planificación y gestión de compra-ingresos.
02	Transportista	Agendar cita	Coordinar con el Jefe de Almacén y de Distribución o el Almacenero del Área de Recepción para agendar una cita y realizar la descarga de la mercadería, siendo el horario a seguir el siguiente: - 7:30 am – 11:30 am - 1:00 pm – 4:00 pm
03	Almacenero de Recepción	Comunicar el ingreso del transportista a las instalaciones	Comunicar al personal de vigilancia el horario en el que se descargara la mercadería, posterior a la coordinación. Tener en cuenta que no pueden descargar dos transportistas a la vez.
04	Personal de vigilancia	Registrar guía	Registrar la guía de transportista y guía de proveedor, posteriormente proceder a informar al Área de Recepción y Jefe de Almacén y Distribución sobre la llegada del transportista.
05	Transportista	Adecuar la zona de descarga	Proceder a colocar pallets en la zona de descarga
06	Almacenero de Recepción	Validar información	Validar: Órdenes de Compra - Descripción - Cantidad Guía - Cantidad - Descripción Verificar números de órdenes de Compra

07	Almacenero de Recepción	Descargar mercadería	Verificar visualmente que la descarga de mercadería sea encima de los pallets, si se encuentra alguna caja en mal estado proceder a retirarla y colocarla en otro pallet.
08	Almacenero de Recepción	Verificar número de cajas	Validar la cantidad de cajas descargadas e ingresar los pallets al área de cuarentena
09	Recepcionista de almacén	Verificar mercadería	<p>Abrir, revisar y verificar cada caja master teniendo en cuenta las órdenes de compra y los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lote - Cantidad - Descripción del producto - Productos en buen estado - Fecha de vencimiento mayor a 2 años. <p>Durante la revisión considerar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se presenta productos faltantes o mal estado establecer cantidad. - Si se tiene productos por corto vencimiento informar al Analista de Planificación y Gestión de Compra. <p>En el caso de productos refrigerados verificar que la temperatura no sea mayor a 8°C.</p> <p>Nota: Si se visualizará una caja en mal estado se recomienda abrir la caja master en mal estado y verificar el producto unitariamente, siempre y cuando la caja se vea en mal estado (chancada, averiada, rota) continuar con la actividad.</p>
10	Recepcionista de almacén	Verificar mercadería	<p>Abrir, revisar y verificar cada caja master en buen estado teniendo en cuenta las órdenes de compra y los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lote - Cantidad - Descripción del producto - Productos en buen estado - Fecha de vencimiento menor a 2 años. <p>Durante la revisión considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se presenta productos faltantes o mal estado establecer cantidad. <p>Se tiene productos por corto vencimiento informar al Analista de Planificación y Gestión de Compra</p>
11	Recepcionista de almacén	Sellar documentos	<p>Entregar al transportista externo los siguientes documentos sellados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de remisión - Guía de remisión transportista - Cargo de proveedor <p>Sellar con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibido - Hora - N° de Bultos - Fecha - Firma - Chequeado

			Transporte
12	Recepcionista de almacén	Llenar la plantilla	Completar la plantilla digital visualizada en el FOR-ALM-014 Informe diario de chequeo de mercadería Anexo 2. Fin del Procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-ALM-014	Informe diario de chequeo de mercadería		X	Archivo virtual	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

Anexo 12: Procedimientos de almacenamiento

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-ALM-002
Almacenamiento	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar un adecuado almacenamiento de los productos en la empresa, verificando que los productos cumplan con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)

2. ALCANCE

El procedimiento es de cumplimiento para todo el personal involucrado en el almacenamiento de productos.

3. DEFINICIONES

3.1. Sistema FEFO: Sistema de rotación de productos almacenados que establece que el primero expira es el primero en salir.

3.2. Saldos menores: Productos que no completan la caja master

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Almacenero: Ubicar la mercadería dentro del espacio correspondiente

5. PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	Almacenero	Establecer ubicación	Identificar los productos (Productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios) que se almacenaran tanto en mayor y menor, considerar que cada rack está dividido por líneas, y que el rotulado con 6 números donde los 3 primeros dígitos indican la línea y los dígitos restantes están definidos como el producto. Verificar Anexo 1
02	Almacenero	Acomodar cajas master	Acomodar las cajas master según la ubicación asignada en el sistema informático de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios garantiza la correcta ubicación de los productos considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none">- Para nombrar los racks, se sigue la siguiente nomenclatura. En el primer piso los racks van desde 1A hasta 1E. En el segundo piso los racks van desde A hasta R.- Ubicar los productos según el sistema FEFO Agruparlo la mercadería por Lote
03	Almacenero	Rotular mercadería	Rotular cuando la mercadería se encuentre en el lugar establecido indicando: <ul style="list-style-type: none">- Descripción- Lote Fecha de vencimiento
04	Almacenero	Almacenar productos menores	Separar los productos menores por línea y trasladarlo por medio del carrito transportador a la ubicación correspondiente.

			Considerar que los anaqueles están asignados con su respectiva UBICACIÓN y delante de cada anaquel se encuentra la LETRA que corresponde a cada pasadizo, estas letras van desde la A hasta la L, cada cuerpo de anaquel va con la numeración de 1 a la 16 y la posición de arriba hacia debajo de la letra A hasta la letra E.
05	Almacenero	Almacenar productos controlados	Stockear en el almacén de productos controlados aquellos medicamentos que en la caja indiquen según productos catalogados como producto “Controlados”
06	Almacenero	Almacenar productos de consumo	Almacenar las cajas master según código del producto, ubicación según las etiquetas que se encuentran en la parte media horizontal del rack. Considerar que los saldos son colocados en el mismo lugar que las cajas master.
07	Almacenero	Apilar de cajas vacías	Apilar cajas vacías - Cajas vacías grandes son apiladas para ser reutilizadas en los envíos que se realizan a provincia. Cajas pequeñas son trasladadas al área de embalaje para un próximo uso.
08	Almacenero	Tomar de temperatura	Tomar de temperatura con el Termohigrómetro 3 veces al día, posteriormente anotarlo en FOR-ALM-003 Formato de Registro de Temperatura. – Anexo 2 Fin del Procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-ALM-003	Formato de registro de temperatura	X		Carpeta física	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo1

RESPONSABLE DE LÍNEAS 2023			
Línea	Descripcion	Responsable	Zona
120	GLENMARK	Almacenero 1	Farma I
124	LABOT	Almacenero 1	Farma I
182	SANOFI	Almacenero 1	Farma V
110	COMERCIALES	Almacenero 1	Farma III
119	GEN-FAR	Almacenero 2	Farma I
125	LANSIER	Almacenero 2	Farma I
140	QUILAB	Almacenero 2	Farma I
146	TEVA	Almacenero 2	Farma I
108	CECIFARMA	Almacenero 2	Farma II
117	FARMINDUSTRIA	Almacenero 2	Farma II
142	ROXFARMA	Almacenero 1	Farma II
136	NIPRO	Almacenero 1	I 2do Piso
104	BAYER	Almacenero 2	II 2do Piso
129	MARKOS	Almacenero 1	Farma IV
163	ROEMMERS	Almacenero 3	Farma IV
172	CAFERMA	Almacenero 3	Farma IV
118	FARVET	Almacenero 3	Farma V
139	PORTUGAL	Almacenero 4	Farma V
143	SAVAL	Almacenero 5	Farma V
191	MAVER	Almacenero 5	Farma V
196	NORDIC	Almacenero 4	Farma V
105	BENDI-C	Almacenero 4	II 2do Piso
111	CONSORCIO	Almacenero 4	II 2do Piso
200	EMCURE	Almacenero 4	Farma III
201	AJR LABS	Almacenero 4	Farma III
149	BIOTECH	Almacenero 4	Farma III
107	CASSARA	Almacenero 4	Farma III
138	PAK	Almacenero 5	Farma I
183	GARDEN	Almacenero 5	Farma III
148	UNILENE	Almacenero 5	I 2do Piso
184	P&G	Almacenero 5	I 2do Piso
101	3M	Almacenero 5	II 2do Piso
109	COLGATE	Almacenero 4	II 2do Piso
135	MEDEX	Almacenero 5	II 2do Piso
139	PORTUGAL	Almacenero 5	II 2do Piso
141	QUIMEDIC	Almacenero 4	II 2do Piso
179	SANSELA	Almacenero 5	II 2do Piso
194	3M	Almacenero 4	II 2do Piso
186	MERCK	Almacenero 5	Farma V

Anexo 2

FORMATO DE REGISTRO DE TEMPERATURA	Código:	FOR-ALM-003
---	----------------	-------------

FORMATO REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD

2024

Responsable: _____

Mes: _____

DÍA	TEMPERATURA Máximo 25 °C			HUMEDAD Máximo 70%			FIRMA	Vº Bº QUÍMICO FARMACÉUTICA	OBSERV.
	8:00 am	1:30 pm	5:30 pm	8:00 am	1:30 pm	5:30 pm			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									

Anexo 13: Procedimiento Comercial

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-COM-03
Comercial	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el correcto desarrollo del proceso del área comercial, principalmente de las actividades que realizan los representantes de ventas y cobranzas en el campo.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento aplica a los siguientes procesos: la planificación de ruteo, procedimiento de venta a nuevos clientes y a clientes dentro de la cartera actual, procedimiento de cobranzas (a través de canjes de facturas a letras, efectivo o depósito y/o transferencia en cuenta), procedimiento para aplicación de notas de créditos, procedimiento de canjes y devoluciones, procedimiento de Recall.

3. DEFINICIONES

3.1. Ruteo: Hace referencia al proceso de planificar y optimizar las rutas que van a seguir los representantes de ventas y cobranzas para realizar las ventas y cobros a sus clientes de acuerdo a la cartera de clientes y a su zona asignada

3.2. Acta de inspección: Documento escrito en el que se hace contar el resultado de la aprobación del local, el cual solo es válido por dos meses.

3.3. Línea de crédito: Es una facilidad que se le otorga al cliente de acuerdo a su evaluación y capacidad de pago con un límite establecido para la adquisición de los productos.

3.4. Recibo de cobranza: Documento que certifica o evidencia el pago realizado por el cliente, el cual es llenado por el representante de ventas y cobranzas una vez que el cliente haya hecho la transacción de flujo de dinero a nuestra empresa, puede ser a través de pago en efectivo o por transacción o depósito en cuenta.

3.5. Guías de remisión: Documento exigido por la SUNAT que sirve para sustentar el traslado de bienes desde un lugar hacia otro.

3.6. Letras: Documento mercantil que garantiza que una persona natural o jurídica pagará a la empresa una cantidad de dinero en una fecha determinada.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Representante de ventas y cobranzas: Encargado de realizar las ventas

5. PROCEDIMIENTO

Planificación de ruteo			
Nº	Responsable	Actividad	Descripción
1	Representante de ventas	Establecer ruteo	Definir por día, semana y mes el ruteo que se realizará
2	Representante de ventas	Revisar y validar ruteo	Revisar, validar y autorizar ruteo. Luego comunicar al Asistente Comercial
3	Asistente Comercial	Gestionar carga	Gestionar con el área de TI, la carga de ruteo en el sistema de Reportería. Y verificar su correcta carga
Ventas a nuevos clientes			
1	Representante de ventas	Presentarse ante el posible nuevo cliente	Llegar al local del posible nuevo cliente, saludar y presentarse.
2	Representante de ventas	Verificar Resolución	Verificar en el local si tienen Resolución o Acta de inspección
3	Representante de ventas	Comunicar la forma de trabajo	Comunicar al posible nuevo cliente las líneas con las que distribuimos, las condiciones de trabajo y los beneficios que le brindamos. Empadronar al cliente con la documentación requerida.
4	Representante de ventas	Solicitar información y/o documentos	Consultar al nuevo posible cliente si trabajará al crédito o contado. Nota: En caso el cliente desee trabajar con crédito, la primera compra será al contado, salvo excepciones que se ha de validar con el área de R&R y se otorgue el crédito desde un inicio.
Ventas a clientes dentro de la cartera			
Planificación			
1	Representante de Ventas	Revisar herramientas de trabajo	Revisar todas las herramientas de trabajo que se utilizará para realizar la venta. Verificar que se cuente con: <ul style="list-style-type: none"> - Vendible - Catálogo - Recibo de cobranzas - Guías de remisión - Notas de pedido - Sello - Tarjeta de presentación - App del celular - Fotocheck

Ejecución			
2	Representante de ventas	Saludar y presentarse	Llegar al local del cliente, saludar y presentarse Nota: En caso ser un RVC nuevo o un cliente nuevo, saludar y presentarse con nombre y apellido como RVC, dicha presentación debe estar acompañada de sus tarjetas personales y fotocheck de la empresa.
3	Representante de ventas	Ofrecer productos y promociones	Ofrecer los productos de las líneas que se maneja a través de catálogo o vendible y comunicar las promociones que se tienen de acuerdo a los laboratorios o las activadas en el mes.
4	Representante de ventas	Recepcionar el ingreso del pedido	Recepcionar e ingresar el pedido en el aplicativo móvil, según a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al aplicativo • Buscar código o nombre del cliente. • Ingresar a la pestaña pedido • Agregar los productos a pedir del cliente y dar clic en el signo “+” para agregar más productos, colocar la cantidad y hacer clic en guardar* • Seguir agregando productos • Cerrar el pedido *Al ingresar el producto en la app, se debe comunicar al cliente la fecha de vencimiento del producto y el precio actual para evitar las devoluciones del producto. De no tener restricciones pasa directo a facturación, la orden de venta puede quedar abierta hasta un plazo de 3 horas.
Procedimiento de cobranza			
1	Representante de ventas	Verificar si se tiene nota de crédito pendiente	Validar con el cliente mediante que medio realizará el pago. El pago puede realizarse de la siguiente manera: Efectivo o depósito en cuenta. <ul style="list-style-type: none"> • Si es por es por deposito se solicita al cliente el baucher del pago o constancia de transferencia, puede ser por foto. Nota: El Recibo de cobranza no debe tener borrón o enmendadura, caso contrario debe anularse las tres copias.
2	Representante de ventas	Consultar si requiere bancarización	Consultar al cliente si la cobranza en efectivo requiere bancarización. Si fuera el caso hacer el depósito en el banco con el RUC del cliente
3	Representante de ventas	Completar recibo de cobranza	Completar el recibo de cobranza con los datos pertinentes: <ul style="list-style-type: none"> - Datos del cliente - Medio de pago - Número de factura

			<ul style="list-style-type: none"> - Importe que se cobra - Y el saldo pendiente (si es que queda)
4	Representante de ventas	Firmar recibo	Firmar y sellar el recibo tanto el representante de ventas como el cliente. En caso sea transferencia o depósito no será necesario que el recibo de cobranza tenga la firma y sello del cliente.
5	Representante de ventas	Entregar copia de recibo	Entregar al cliente una copia del recibo de cobranza
6	Representante de ventas	Ingresar al aplicativo y cancelar factura	Ingresar al aplicativo, buscar por nombre o código al cliente y seleccionar la pestaña cobranza. Finalmente hacer clic en la factura que se está pagando, llenar los datos que pide la app y cancelar el importe.
7	Representante de ventas	Entregar copia a responsable de caja	Hacer llegar a la responsable de caja las fotos de los recibos de cobranzas y del depósito o transferencia de las cobranzas realizadas durante el día anterior hasta las 9:45 am, para cerrar la cobranza reportada.
8	Representante de ventas	Entregar talonario	Entregar al responsable de caja el talonario de cobranza terminado, el mismo que debe contener una copia de cada recibo utilizado para su revisión y validación. Fin del procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

Anexo 14: Procedimiento de chequeo y embalaje

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-ALM-005
Chequeo y Embalaje	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

**PROCEDIMIENTO DE CHEQUEO Y
EMBALAJE**

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Proceso que presenta validación final de correcto envío en establecer los lineamiento y actividades para la correcta validación de la cantidad, presentación, lote y fecha de vencimiento para la agrupación de los productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para los procesos de chequeo de productos por pedido, considerando la cantidad del pedido.

3. DEFINICIONES

3.1. Documentos: Considerado en el procedimiento como boleta, factura o guía.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Almacenero de chequeo y embalaje: Encargado de verificar, embalar y etiquetar los pedidos.

5. PROCEDIMIENTO

Chequeo de mercadería			
N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	Almacenero de chequeo y embalaje	Identificar pedido importante	Verificar en cada gaveta si tiene el documento marcado como importante
02	Almacenero de chequeo y embalaje	Registrar inicio de chequeo	Ingresar al módulo de picking, escaneando el documento (boleta, factura o guía de remisión) posteriormente se procede a escanear el fotocheck de uso personal
03	Almacenero de chequeo y embalaje	Retirar los productos de la bandeja uno a uno	Retirar los productos de la bandeja uno a uno para realizar su validación, colocarlo sobre la mesa de trabajo, validando el producto, la descripción, cantidad, lote y fecha de vencimiento. Si se cuenta con productos refrigerados, se debe de medir la temperatura y registrar la temperatura de productos refrigerados.
04	Almacenero de chequeo y embalaje	Registrar fin de chequeo	Ingresar al módulo de chequeo escaneado el documento, posteriormente se procede a escanear el fotocheck de uso personal para finalizar el chequeo.
Embalaje de mercadería			
01	Almacenero de chequeo y embalaje	Iniciar embalaje	Recoger el documento del pedido anteriormente revisado, luego se procede a escanear el documento y fotocheck para iniciar embalaje.
02	Almacenero de chequeo y embalaje	Preparar elementos para inicio de embalaje	Preparar elementos para el embalaje del pedido local.

03	Almacenero de chequeo y embalaje	Acondicionar caja	Seleccionar la caja y reforzar la caja
04	Almacenero de chequeo y embalaje	Acomodar productos anteriormente revisados	Acomodar los productos en la caja, los productos de mayor peso van en la parte inferior, en el caso de botellas de vidrio se utiliza separadores, colocar relleno en los lugares que han quedado vacíos y posteriormente cerrar la caja.
05	Almacenero de chequeo y embalaje	Culminar embalaje	Ingresar al módulo de embalaje, escaneado la factura, posteriormente se procede a escanear el fotochek para finalizar embalaje y rotular la caja con el cliente, destino y peso. Trasladar el pedido a la zona de despacho. Nota: Revisar el Anexo 1 Fin del procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo 1

Consideraciones para un embalaje correcto

- Se debe reforzar el sellado de la parte inferior de las cajas, colocando cinta de embalaje.
- Se debe reforzar la base de la parte inferior de las cajas con láminas de cartón
- Los productos de mayor peso deben ubicarse en la parte inferior de la caja
- El peso de las cajas no debe exceder de los 20 kg
- Cuando se embala el producto de naturaleza líquida la posición debe ser siempre de manera vertical.
- El peso dentro de la caja deberá ser distribuido de manera equitativa, en el caso de botellas de vidrio deben ser separadas por láminas de cartón.
- Al momento de realizar el embalaje se debe medir la presión de los productos dentro de la caja, haciendo movimientos horizontales, los productos no pueden estar muy aglomerados.
- Los productos sin envase inmediato no deben ser colocados en las esquinas de las cajas, ya que están más expuestas a un posible deterioro
- El rotulo de la caja manda la posición de la misma, debe ser colocado de manera lateral.

Anexo 15: Procedimiento de distribución y despacho

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-ALM-004
Distribución y Despacho	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Establecer las actividades secuenciales para lograr una correcta distribución y despacho.

- El objetivo de la distribución local es establecer la ruta optima de entrega para realizar la correcta entrega de mercaderías.
- El objetivo de la distribución provincia es asegurar que el despacho tercerizado haga una correcta entrega del pedido a los clientes.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica desde el análisis de productos a adquirir hasta la generación de órdenes de compra.

3. DEFINICIONES

3.1. Volumen de entrega: Volumen de los objetos o de la carga que serán distribuidos directamente.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Transportista y auxiliar de transporte: Mantener la unidad asignada en condiciones óptimas para el traslado correcto.

5. PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN			
Nº	Responsable	Actividad	Descripción
1	Jefe de Almacén	Planificación de ruteo	Definir las rutas de reparto que se realizan durante el año a través de Programa de ruteo de unidades – Anexo 01 , optimizando las rutas y tiempos de transporte según corte de horario
2	Jefe de Almacén	Definir prioridades	Definir las prioridades para la distribución de acuerdo a lo siguiente: - Primero: Clientes Pareto, Productos refrigerados - Segundo: Clínicas, Policlínicos, Droguerías, Farmacias y Boticas, Según Ruta Asignada.
3	Jefe de Almacén	Revisar recomendaciones	Revisar las recomendaciones de conservación y apilamiento que se describen en los rotulados de origen antes de su entrega al transportista e indicar las precauciones que se deben seguir para mantenerlos.
EJECUCIÓN			
4	Almacenero - Chofer repartidor	Revisar el estado del vehículo	Revisar y realizar FOR-ALM-007 Check list de operatividad para la unidad de reparto – Anexo 02 de manera diaria al iniciar el día. Tomar la temperatura de la carga de mercadería FOR-ALM-008 Registro de temperatura

			unidad de reparto – Anexo 03 realizarlo dos veces al día.
5	Almacenero - Chofer repartidor	Iniciar carga de pedidos	Recoger de la zona de carga las facturas y las cajas según la dirección de pedido carga el camión.
6	Almacenero - Chofer repartidor	Solicitar guía de salida	Entregar al almacenero todos los documentos que se van a llevar para que genere la guía de remisión.
7	Almacenero - Chofer repartidor	Revisar consideraciones de entrega	Registrar salida de la empresa Entregar la guía a portería para que valide la cantidad cajas y el número de clientes al que se le realizará la entrega.
8	Almacenero - Chofer repartidor	Entregar pedido a cliente	Entregar el pedido al cliente, apersonarse con el documento (boleta, factura) al cliente: <ul style="list-style-type: none"> - Saludar indicando que se trae pedido. - Procede a entregar la mercadería y documento al cliente. - Valida con el cliente el contenido de la mercadería. - Cliente da la conformidad sellando y firmando cada una de las hojas de la factura o boleta. - Se despide del cliente y continua su ruta. Nota: en caso de clientes que cuentan con sello. Además de su firma se considerar el número de su DNI y sus nombres completos.
9	Almacenero - Chofer repartidor	Registrar entrega de mercadería	Registra entrega de mercadería
10	Almacenero - Chofer repartidor	Retornar a la empresa	Ingresar a la empresa se indica al vigilante la cantidad de cajas que se están retornando, quien valida y verifica el kilometraje recorrido. Fin del Procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-ALM-007	Check list de operatividad para la unidad de reparto		x	Archivador	1 año	Gerente General
FOR-ALM-008	Formato de toma de temperatura - unidad de reparto	x	x	Archivador	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo 1

Programa de ruteo de unidades

RUTA	DISTRITOS
Ruta 1	Yanahuara, Cayma, Cerro Colorado, Yura
Ruta 2	Hunter, Tiabaya, Cerro Verde, Sachaca, Socabaya, JLByR, Paucarpata, Mariano Melgar
Ruta 3	Cercado, Avelino, Calle Puno, Feria del Altiplano, Miraflores, Selva Alegre

Anexo 2

Check list de operatividad de la unidad de reparto

CHECK LIST DE OPERATIVIDAD PARA LA UNIDAD DE REPARTO				Código:	FOR-ALM-007
Placa vehicular		Mes			
Criterios a revisar	Correcto		Fecha	Encargado	Observaciones
	SI	NO			
Neumáticos presentan la presión de aire adecuada					
Revisar banda de rodamiento de la unidad					
Revisar estado de la batería					
Revisar el sistema de luces (Luces altas, bajas, viraje, retroceso, direccionales)					
Revisar estado de calefacción de la unidad					
Validar la bocina de la unidad					
Revisar botiquín dentro de la unidad					
Revisar de retroceso de la unidad					
Revisar si termohidrómetro se encuentra activo.					
Revisar kit anti derrames					
Realizar test de freno					
Revisar llanta de respuesta					
Caja de herramientas de primera respuesta					
Revisar estado del extintor e la unidad					
Revisar fluidos de motor					
Validar nivel de combustible de la unidad					
Verificar hoja de ruta					

Anexo 3

FORMATO DE TOMA DE TEMPERATURA – UNIDAD DE REPARTO	Código:	FOR-ALM-008
---	----------------	-------------

DÍA	TEMPERATURA Máximo 25 °C		HUMEDAD Máximo 70%		FIRMA	OBSERVACIONES
	1:30 pm	5:30pm	1:30 pm	5:30pm		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

Anexo 16: Procedimiento de logística inversa

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-LOG-006
Logística Inversa	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA INVERSA

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento con las actividades a seguir para emitir notas de crédito por devolución.

2. ALCANCE

El alcance se establece con la recepción de guía de remisión hasta el traslado de las mercancías al almacén correspondiente.

3. DEFINICIONES

3.1. Guías de remisión: Documento que acredita el traslado de mercaderías dentro del territorio nacional.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Analista de Logística Inversa: Encargado de emitir notas de crédito por devolución

5. PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	Dirección técnica	Validar política de devoluciones	Revisar si el producto que el cliente desea devolver está dentro de la política de canjes y devoluciones ver Anexo 1 .
02	Dirección técnica	Recepcionar devoluciones	Realizar evaluación organoléptica de los productos que hayan sido devueltos por los clientes, validar cantidad, motivo de la devolución, fecha de vencimiento.
03	Logística Inversa	Recoger las guías de remisión	Recoger guías de remisión área de Dirección técnica
04	Logística Inversa	Nota de crédito con letra y sin saldo	Ingresar a la plataforma corporativa: Ventas- Clientes Factura deudores - Modo búsqueda - Ubicar la factura de cliente Revisión visual con la guía de remisión validando que es el mismo producto y mismo cliente.
05	Logística Inversa	Identificar lote con la guía de remisión	Seleccionar el lote que llego validando con la guía de remisión del remitente Fin del procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

Anexo 01

Política de devoluciones por corto vencimiento

El área de planificación y Gestión de compra con el objetivo de manejar la logística inversa por corto vencimiento en el menor tiempo posible, se estableció los siguientes lineamientos

PROVEEDOR	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
ABBOTT	1 mes antes	Solo se aceptará la devolución del 10% de la compra del producto
AJR LABS	4 meses antes	
BAYER	4 meses antes	
CAFERMA	Mismo mes	
CASSARA D&M	3 meses antes	
EMCURE	4 meses antes	
FARMAINDUSTRIA	3 meses antes	
GEN-FAR	3 meses antes, hasta su mes de vencimiento	
GLENMARK	1 mes antes	
LANSIER	4 meses antes	
MAVER	2 meses antes	
MEGALABS,GARDEN HOUSE	4 meses antes	
MSN LABS	4 meses antes	
NORDIC	4 meses antes	
P&G	3 meses antes	
PHARMAGEN	3 meses antes	
QUILAB	Mismo mes	
SAVAL	1 mes antes	
SHERFARMA	2 meses antes	
SIEGFRIED	1 mes antes	
TEVA	4 meses antes	

Política de devoluciones 2024

1. El cliente antes de dar la conformidad al transporte, deberá verificar que el embalaje no se encuentre abierto, arrugado, húmedo, o que indique deterioró de los productos, el cual deberá detallar en la guía al transporte.
2. Toda devolución de mercadería tiene que cumplir con las siguientes condiciones:
 - Toda devolución será aceptada solo con la presentación completa del producto.
 - Tener sustento de venta, es decir debe tener factura o boleta de venta con lote emitido.
 - La mercadería debe estar en buenas condiciones (envase mediano o inmediato)
 - Las fechas de vencimiento y observaciones se encuentren dentro de las políticas de devolución por corto vencimiento de los laboratorios.
3. Los únicos autorizados a recoger mercancía son lo Representante de Ventas y se realiza el canje según las políticas del laboratorio.
4. El cliente tiene como máximo hasta 72 horas, después de recibida la mercancía, para presentar algún reclamo por falla de producto o cruces de mercancías al representante de ventas, adicionalmente tiene a su vez, un plazo no mayor a una hora, después de la comunicación del cliente para presentar el reclamo vía e-mail o WhatsApp al Jefe de Almacén.
5. Los Representantes de Ventas recogen los productos con guía de remisión electrónica de su serie si colocara el producto a otro cliente deberá enviar nota de pedido sellada y firmada por el cliente vía WhatsApp a logística inversa para la emisión de nota de crédito y facturación respectivamente, y el sábado próximo deberá enviar el original.
6. Los Representantes de Ventas deben utilizar la serie de guías electrónicas asignada a su zona para el recojo de productos del cliente.
7. No se aceptará canjes ni devoluciones de mercancías bonificadas o promocionadas.
8. Los Representantes de Ventas que recojan mercancía sin respetar la presente política asumirán las responsabilidades que devengan de las mismas.

Anexo 17: Procedimiento de auditoría interna

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-SGC-010
Auditoría Interna	VERSIÓN:	00
	FECHA:	06/07/2024

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la planificación, ejecución e informe de auditorías internas con la finalidad de verificar la efectividad de la implementación y detectar no conformidades.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento es aplicable a todas las auditorías internas del SGC, que se realizarán dentro de la organización.

3. DEFINICIONES

3.1. Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

3.2. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad: Responsable de programar las auditorías a realizarse a lo largo del año y participar en la selección del equipo auditor.

4.2. Auditor Interno: Responsable de Realizar la auditoría que le corresponda de acuerdo al programa de Auditoría Anual.

5. PROCEDIMIENTOS

N°	Responsable	Actividad	Descripción
Programación de Auditorías			
1	Coordinador del SGC	Programar las auditorías anuales	<p>Programar las auditorías que se realizarán a lo largo del año, considerando la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas</p> <p>Registrar las auditorías en el Programa de Auditoría adjuntado en el Anexo 01 mismo tendrá carácter anual.</p> <p>Enviar a Gerencia de Administración para su validación</p> <p>Nota: Cualquier colaborador puede proponer la realización de auditorías del SGC que no estén previstas en el Programa de Auditoría en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se han producido cambios significativos en el Sistema de Gestión de Calidad • Cuando sospeche o tenga la certeza de que el nivel de calidad esté comprometido • Cuando se debe verificar la implantación de acciones correctivas
2	Gerente de Administración	Revisar y validar programa de Auditoría	Revisar el Programa de Auditoría adjuntado en el Anexo 01 , validar las fechas y enviar a Gerencia General para su revisión y aprobación.
3	Gerente de General	Revisar y aprobar programa de auditoría	<p>Revisar y aprobar las fechas propuestas para las auditorías.</p> <p>¿Se aprueba programa de Auditorías?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Continuar con la actividad 4 • No: Regresar a la actividad 1
Planificación de Auditorías			
4	Coordinador del SGC	Realizar seguimiento al cronograma	<p>Realizar el seguimiento del cronograma de las auditorías programadas y verificar el tipo de auditoría a realizarse</p> <p>¿Tipo de auditoría?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: Continuar la actividad 5 • Externa: Continúa la actividad 6

5	Coordinador del SGC	Elaborar plan de auditoría	Elaborar en coordinación con el Auditor interno designado el FOR-SGC-020 Plan de Auditoría – Anexo 02 y posteriormente remitirlo a todos los involucrados. Continuar con la actividad 7.
6	Coordinador del SGC	Gestionar Plan de Auditoría externo	Solicitar cotizaciones, seleccionar al auditor que realizará el servicio, establecer mediante documento las condiciones y entregables del servicio y solicitar su plan de auditoría para su ejecución.
Ejecución de Auditorías			
7	Coordinador del SGC	Seguimiento a la ejecución de Auditoría	Realizar el seguimiento de la ejecución de auditoría de acuerdo al tipo que corresponda. ¿Tipo de auditoría? <ul style="list-style-type: none"> • Interna: Continúa con la actividad 8 • Externa: Continúa con la actividad 12
8	Auditor Interno	Realizare reunión de apertura	Realizar la reunión de apertura, dando a conocer el alcance, los objetivos y el Plan de Auditoría. Confirmar la disponibilidad de los recursos necesarios, así como la fecha y hora de la reunión final. Registrar los detalles de la reunión en el Acta de Reunión Anexo 04
9	Auditor Interno	Ejecutar Auditoría	Ejecutar la auditoría considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de que el proceso auditado dispone de toda la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad y que está cumple con todos los requisitos establecidos por la organización • Evaluación de las evidencias objetivas derivadas del desarrollo de los procesos definidos en la empresa • • Comprobación de que las actividades llevadas a cabo en la empresa se desarrollan de la manera descrita en la documentación correspondiente.
10	Auditor Interno	Ejecutar Auditoría	Exponer al auditado todos los hallazgos (De conformidad, observaciones y oportunidades de mejora) y no conformidades encontradas, con el objetivo de llegar a un acuerdo sobre las mismas. Registrar los detalles en el FOR-SGC-015 Acta de Reunión – Anexo 04
0	Auditor Interno	Realizar Reunión de Cierre	Exponer al auditado todos los hallazgos (De conformidad, observaciones y oportunidades de mejora) y no conformidades encontradas, con el objetivo de llegar a un acuerdo sobre las mismas. Registrar los detalles de la reunión en el FOR-SGC-015 Acta de Reunión – Anexo 04

1	Auditor Interno	Elaborar el informe de auditoría	<u>Preparación de informe de auditoría interna</u> Registrar los hallazgos identificados en la auditoría y registrarlos en el FOR-SGC-019 Informe de Auditoría Interna – Anexo 03 y Remitir el informe al Coordinador del SGC.
12	Coordinador del SGC	Acompañar al auditor externo	Acompañar y ser el guía de auditoría, en caso esta sea externa. Solicitar copia de todos los registros que se generen antes, durante y después de la auditoría y conservarla como información documentada.
13	Coordinador del SGC	Gestionar el informe	<u>Gestionar informe de auditoría Externa</u> Recepcionar el Informe de Auditoría Interna enviado por el auditor externo y archivarlo como información documentada. Para el tratamiento de las No Conformidades identificadas. Fin del procedimiento

6. DOCUMENTOS POR CONSULTAS O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-SGC-020	Plan de Auditoría	X	X	Archivador y carpeta compartida	1 año	Gerente General
FOR-SGC-019	Informe de Auditoría Interna	X	X	Archivador y carpeta compartida	1 año	Gerente General
FOR-SGC-015	Acta de Reunión	X	X	Archivador y carpeta compartida	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9. ANEXO

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Auditoría Objetivo	Áreas involucradas	Responsable	Auditor	Criterio de auditoría	Cronograma 2024											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Auditoría Interna	Todas las áreas	Analista de Procesos	Externo	ISO 9001:2015										x		
Auditoría de Certificación	Todas las áreas	Analista de Procesos	Certificadora	ISO 9001:2015												x

Anexo 02

Plan de Auditoría

PLAN DE AUDITORIA					Código:		FOR-SGC-020	
ÁREA					FECHA	DIA	MES	AÑO
INFORMACIÓN GENERAL								
OBJETIVO DE AUDITORÍA			ALCANCE DE AUDITORÍA (Procesos a auditar)			CRITERIO		
Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la organización Evaluar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. Evaluar la eficacia para cumplir con los objetivos especificados.						ISO 9001:2015		
PLAN								
FECHA	HORA	TOTAL HORAS	LUGAR	PROCESO	REQUISITOS	DOCUMENTOS	AUDITADO	AUDITOR
				Reunión Inicial				
				Reunión de Cierre				

Observaciones
<hr/> Auditor Líder

Anexo 03

INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código	FOR-SGC-019
-------------------------------------	---------------	-------------

- 1. OBJETIVO DE AUDITORÍA:**
- 2. FECHA DE LA AUDITORIA:**
- 3. ALCANCE:**
- 4. EQUIPO AUDITOR:**
- 5. CRITERIO DE AUDITORÍA:**
- 6. PLAN DE AUDITORÍA:**
- 7. AUDITADOS:**
- 8. RESUMEN DE HALLAZGOS:**

NC	OB	OM	CO	TOTAL

Nota:

- ✓ Auditoría realizada por muestreo y de acuerdo al programa. Los incumplimientos detectados durante esta auditoría, deberán ser solucionados oportunamente antes de la próxima auditoría interna.
- ✓ Tipo: NC = No Conformidad, OB = Observación, OM = Oportunidad de Mejora, CO = Conforme

9. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:

N°	Área	Requisitos	Tipo	Hallazgo

10. CONCLUSIONES:

_____ Auditor		_____ Auditor		IC-015
INFORMACIÓN GENERAL				

NOMBRE DE REUNIÓN						N° DE ACTA		
FECHA DE REUNIÓN			HORA INICIO		Hrs	HORA FIN		Hrs
LUGAR								
CONVOCA								
PARTICIPANTES								
N°	NOMBRE					CARGO		
1								
2								
3								
4								
5								
AGENDA A TRATAR								
1								
2								
3								
4								
5								
6								
ACUERDOS								
N°	DESCRIPCIÓN DE ACUERDO				RESPONSABLE		FECHA DE REVISIÓN	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
PRÓXIMA REUNIÓN								
		DIA	MES	AÑO	HORA INICIO		Hrs	
FECHA DE REUNIÓN								
LUGAR								

Anexo 18:Procedimiento de revisión por la dirección.

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-SGC-009
Revisión por la Dirección	VERSIÓN:	00
	FECHA:	05/07/2024

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Toda copia impresa será considerada como documento no controlado. Asegúrese que use la versión vigente

1.OBJETIVO

Establecer la metodología para el reporte de los resultados del Sistema de Gestión de Calidad a la Alta Dirección, con la finalidad de obtener acuerdos y oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

El alcance del presente es aplicable a todos los procesos y resultados del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman elementos de entrada en resultados.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad: Promover la ejecución de una correcta reunión de Revisión por la Dirección, preparar la información para la reunión, recabar los indicadores de gestión de sus respectivos responsables, preparar los medios y la documentación correspondiente y generar el acta con las conclusiones de la reunión.

5. PROCEDIMIENTO

Nº	Responsable	Actividad	Descripción
Planificación			
1	Coordinador del SGC	Preparar la información	Recoger la información de entrada para llevar a cabo la revisión del sistema de gestión considerando: a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.• Grado en que se han logrado los objetivos de calidad• El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios• Las no conformidades y acciones correctivas• Los resultados de seguimiento y medición• Los resultados de las auditorias.• El desempeño de los proveedores externos d) La adecuación de los recursos e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades f) Las oportunidades de mejora
2	Coordinador del SGC	Programar reunión	Programar reunión y convocar a la alta Dirección y líderes de las áreas, para poder presentar el resumen del desempeño del sistema de gestión de calidad.

Ejecución de Reunión			
3	Coordinador del SGC	Registrar asistencia de los participantes	Registrar la asistencia de los participantes a la reunión en el Anexo 01 - Acta de reunión y presentar el resumen global de la información recolectada mediante una presentación ejecutiva
4	Alta Dirección	Analizar Resultados	Analizar en forma detallada la información generada, proponer oportunidades de mejora e identificar la necesidad de efectuar cambios en el SGC.
5	Coordinador del SGC	Registrar las salidas de la revisión	Registrar en FOR-SGC-015 Acta de reunión Anexo 01 los acuerdos a los que se lleguen como parte de la revisión y el análisis considerando: a) Oportunidades de mejora b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC Las necesidades de los recursos
6	Coordinador del SGC	Realizar el seguimiento de los acuerdos	Realizar el seguimiento de la implementación de los Acuerdos de la Revisión por la Dirección, elaborar los planes de mejora correspondientes. Fin del Procedimiento

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR O REFERENCIAS

7. REGISTRO

Código	Nombre	Formato		Almacenamiento		Disposición Final
		Físico	Digital	Lugar	Tiempo	
FOR-SGC-015	Acta de reunión	X		Archivador	1 año	Gerente General

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO

9.ANEXO

Anexo 1

FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN					Código:	FOR-SGC-015			
INFORMACIÓN GENERAL									
NOMBRE DE REUNIÓN				N° DE ACTA					
FECHA DE REUNIÓN		HORA INICIO		Hrs	HORA FIN		Hrs		
LUGAR									
CONVOCA									
PARTICIPANTES									
N°	NOMBRE				CARGO				
1									
2									
3									
4									
5									
AGENDA A TRATAR									
1									
2									
3									
4									
5									
6									
ACUERDOS									
N°	DESCRIPCIÓN DE ACUERDO				RESPONSABLE		FECHA DE REVISIÓN		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
PRÓXIMA REUNIÓN									
		DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	Hrs			
FECHA DE REUNIÓN									
LUGAR									

