



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA
GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE
LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA
EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

Proyecto de I + D + I previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Boticas Y Farmacias.

Autor: Guevara Roblero Milton Gustavo

Tutor: Msc. Marcelo Morocho

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad

Guevara Roblero Milton Gustavo
CC 172164046-2

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Guevara Roblero Milton Gustavo alumno de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor al Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Guevara Roblero Milton Gustavo
CC 172164046-2

AGRADECIMIENTO

Primeramente gracias a Dios, a mis padres, y familia por el valioso aporte profesional y humano que me han brindado a lo largo de estos semestres en favor de la culminación de la carrera que después de mucho empeño voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, por sus enseñanzas impartidas.

DEDICATORIA

A mis padres por su ejemplo
A mis hermanos por el apoyo moral
A mi esposa por su apoyo incondicional

RESUMEN EJECUTIVO

El Ecuador cuenta con numerosas empresas que se dedican al almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos y que cumplen con las normas para un adecuado almacenamiento y distribución de los medicamentos para garantizar sus propiedades físicas y químicas.

Los medicamentos son elementos esenciales en el seno de la atención primaria que le confiere la calificación de bien público y elemento imprescindible para el respeto del derecho a la salud.

Por ese motivo surge la idea de la creación de un manual de procedimiento para el manejo de medicamentos ya que la Empresa es responsable del almacenamiento y conservación de los productos farmacéuticos que ayude a garantizar sus condiciones de calidad

Hoy en día el almacenamiento de los medicamentos e insumos, constituye un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, las mismas que engloban políticas, actividades y recursos con el objeto de mantener y garantiza la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos, pues un medicamento conserva sus propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones apropiadas.

ABSTRACT

Ecuador has many companies dedicated to the storage and distribution of pharmaceutical products that meet the standards for adequate storage and distribution of medicines to ensure their physical and chemical properties.

Medicines are essential elements within primary care that confers the status of a public good and essential to respect the right to health element. For this reason there is the idea of creating a procedural manual for the management of medicines, because the company is responsible for the storage and preservation of pharmaceutical products to help ensure their quality conditions.

Today the storage of medicines and supplies, constitutes a fundamental element in any institution for the management of pharmaceuticals, encompassing the same policies, activities and resources in order to maintain and ensure quality, conservation and care drugs, as a drug retains its properties conferred by the manufacturer during its useful life, provided it is kept and stored under appropriate conditions.

The results obtained with the manual helped to improve for the location and proper storage of medicines in their respective place in the cellar, achieving positive results, while ensuring the quality of them.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Contexto.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.1 MatrizT	2
1.1.2 ANÁLISIS MATRIZ T.....	5
CAPÍTULO II	6
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
.....	8
2.1.1 ANÁLISIS MAPEO DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo A-1 Pág,) ..	9
CAPÍTULO III.....	13
3.1 Árbol deProblemas.....	13
3.1.2 ÁRBOL DE CONSECUENCIAS OEFEKTOS.....	16
3.1 Árbol deObjetivos	17

CAPITULO IV.....	21
4.1 Matriz de Análisis de Alternativas (Ver Anexo B – 2, Pág.).....	21
4.1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	21
4.1.3 ANÁLISIS.....	21
4.2 ANALISIS DE LA MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS (Ver Anexo C– 4, Pág.)	24
4.2 ANÁLISIS	25
4.3 Diagrama de Estrategias	26
4.4 Análisis del Diagrama de Estrategias.....	26
CAPÍTULO V	28
5.1 DATOS INFORMATIVOS	28
5.2 ANTECEDENTES	29
5.3 JUSTIFICACIÓN	31
5.4 OBJETIVOS	32
5.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
5.5 DEFINICIONES	33
5.6 RECEPCIÓN	36
1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	36
2. REFERENCIAS.....	39
5.7 PROCEDIMIENTO.....	39
5.8 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN.....	47
TABLA # 2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN.....	47
5.9 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	61
5.9.1 FACTIBILIDAD ECONÓMICA.....	61
5.9.2 FACTIBILIDAD SOCIO-CULTURAL	62
5.9.3 FACTIBILIDAD LEGAL.....	63
5.9.4 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA.....	63
5.10 RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS	63
5.11 METODOLOGÍA	64
5.11.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	64
5.11.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	65
CAPITULO VI.....	66
6.1 RECURSOS	66
6.1.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS	66
6.2 PRESUPUESTO	67

6.3	CRONOGRAMA.....	68
	CAPITULO VII	69
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
7.1	CONCLUSIONES	69
7.2	RECOMENDACIONES.....	70
	REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS	71
	ANEXO A - 1.....	74
	ANEXO C – 3.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1 MATRIZ T	4
TABLA # 2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN	47
TABLA # 3 MATRIZ DE INVOLUCRADOS	74
TABLA # 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	77
TABLA # 5 ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	78

ÍNDICE DE ILUSTACIONES

ILUSTRACIÓN # 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	8
ILUSTRACIÓN # 2 ÁRBOL COMPLETO DE PROBLEMAS	15
ILUSTRACIÓN # 3 ÁRBOL COMPLETO DE OBJETIVOS	19
ILUSTRACIÓN # 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIA	79

INTRODUCCIÓN

Este proyecto pretende explicar la importancia que tiene hoy en día el almacenamiento de productos farmacéuticos en las empresas logísticas, dar a conocer los beneficios y las grandes soluciones que se generarían dentro de una organización, con una buena gestión en el centro de almacenaje y distribución. La aplicación de un buen proceso y manejo en las bodegas no solo mejorar algunos problemas sino que puede llegar a cambiar toda una cultura organizacional. La logística es una actividad empresarial antigua, más conocida como Distribución, su origen viene de la actividad militar y hace ya cuatro décadas se establecieron en el ámbito empresarial, la cual ha encontrado una mejor evolución (Closs & Cooper, 2007).

La logística es un subconjunto de una cadena de suministros y ocurre dentro de ésta; es el proceso que crea un valor de oportunidad y el posicionamiento del inventario. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda una red de una planta. Actualmente la logística es un tema muy importante para las empresas que quieren perdurar y sobrevivir en el mercado. La necesidad de implementar la logística dentro de una organización, es porque ésta proporciona un conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios para llevar a cabo la razón social de una organización dentro de un marco de productividad y calidad. (Cooper, 2007)

El objetivo principal de este manual, es garantizar la conformidad de los clientes con requisitos específicos garantizando la seguridad del producto. Así la empresa LOGINET logra conseguir esta ventaja competitiva por el resultado de proporcionar un servicio superior a sus clientes.

CAPÍTULO I

1.1 Contexto

El almacenamiento es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los medicamentos durante su permanencia en la bodega, almacén o farmacia, garantizando condiciones de eficacia y seguridad requeridas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final. El almacenamiento considera diferentes aspectos técnicos como: adecuación del área, dotación requerida, control de factores ambientales y aspectos administrativos como la gestión de inventarios, lo cual puede resumirse en los principios básicos, la logística, la gestión del inventario y finalmente las pautas para evaluación del almacenamiento, se debe recordar que cualquier área que pertenezca al servicio farmacéutico botiquines, stock en el cual se almacenan los medicamentos y dispositivos médicos requieren pautas para la adecuada conservación de dichos insumos (Yensi 2012)

Las empresas presentan deficiencias en los procesos de almacenamiento de productos farmacéuticos, al no tener una guía o manual de procedimientos que indique la manera correcta del manejo de los medicamentos, situación que se agrava por procesos inadecuados, repetitivos e innecesarios. No hay uniformidad en los procedimientos que se realizan, en consecuencia la empresa tiene dificultades en el desarrollo de sus procesos y un gran porcentaje de los mismos que enfrenta tienen que ver con procesos diseñados o inadecuados de una manera, los cuales requieren ser revisados y rediseñados con miras a mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos, y en las demás tareas que se requieren para el cumplimiento a cabalidad del programa de mejoramiento de procesos aplicando el manual que ayudará al mejoramiento de los procesos para la ubicación y

almacenaje adecuado de los medicamentos en su respectivo lugar dentro de la bodega, logrando resultados positivos que garanticen en todo momento la calidad de ellos, cumplir con los requerimientos del cliente y generar la satisfacción de los mismos

1.2 Justificación.

El almacenamiento de los medicamentos, constituye un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, las mismas que engloban políticas, actividades y recursos con el objeto de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de cada uno de los medicamentos, pues cada uno de ellos conserva sus propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones apropiadas.

Con todos estos requerimientos surge la motivación de realizar el manual de procedimientos que ayude a mejorar las condiciones de almacenamiento aplicarlo de una manera estricta con el apoyo de los involucrados, adaptarlo de manera inmediata a la bodega, poner en marcha todos los procesos que se van a desarrollar en el mismo para el cuidado de los medicamentos desde el ingreso a la bodega, hasta la distribución de los mismos.

1.1 MatrizT

Una vez que se ha identificado el problema central, que se quiere solucionar se va a proceder a realizar una herramienta llamada Matriz T, la cual nos va ayudar a visualizar el conflicto muy a fondo, con la ayuda de

las fuerzas bloqueadoras y las fuerzas impulsadoras, las que permitirá tener un adecuado enfoque frente al problema.

El problema central de una investigación describe lo que está afectando a un grupo de población dentro de un área geográfica específica.

La Matriz T esta formada por : Situacion Actual, Situacion Mejorada, Situacion Empeorada, Fuerzas Bloqueadoras, Fuerzas Impulsadoras las cuales están calificadas en un rango del uno al cinco, siendo uno y dos bajo, tres medio, cuatro y cinco alto, la Intensidad Real y Potencial de Cambio se evaluara en la herramienta matriz T.

TABLA # 1 MATRIZ T

ANÁLISIS DE FUERZAST					
Situación Empeorada	Problema Central				Situación Mejorada
Perdida de los clientes que tiene la empresa	Falta de un manual de procesos de Buenas Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos				Mejoramientos en los procesos de almacenaje de los productos farmacéuticos, logrando la adecuación de los mismos. ←
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitación al personal de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos	5	3	3	3	Procedimientos inadecuados en el área de almacenamiento de los productos
Buena atención a nuestro cliente potencial	2	3	2	2	Falta de Tecnología que ayude a monitorear los procesos
Mejoramiento en los procesos de almacenamiento basado en normativas	5	4	3	4	Mala administración en la empresa

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

1.1.2 ANÁLISIS MATRIZ T

La matriz T, indica situación actual que está pasando en el lugar de investigación que es la deficiencia de procesos de almacenamiento de productos farmacéuticos en la bodega.

La necesidad actual se basa fundamentalmente la creación de un manual de procesos de Buenas Prácticas de Almacenamiento, que nos permitirá tener actividades de forma clara, y correcta para el trato y cuidado de los medicamentos en la bodega logrando el mejoramiento de los procesos.

Se trata de no llegar a la problemática agravada, en lo más posible que suceda ya que por años este tema no se ha venido tratando con responsabilidad tanto de farmacéutico como del médico empeorando la salud del paciente hasta ser partícipes de la muerte.

Las fuerzas impulsadoras nos ayudarán a llegar a una situación mejorada que tiene como objetivo el mejoramiento del almacenaje de los productos farmacéuticos logrando la calidad y conservación de los mismos para poder garantizar su efectividad al cliente.

Realizado el análisis entre las fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras que se presentan, en la Empresa Loginet, se concluyó que para mejorar este problema es necesario implementar un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos con el fin de mejorar los procesos en la bodega y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos para que cumpla su función farmacológica de la mejor manera al usuario.

CAPÍTULO II

2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

El Mapeo de Involucrados es un instrumento fundamental que nos permite:

1. Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en nuestro proyecto.
2. Establecer quienes pudieran ser afectadas por los objetivos del mismo, ya sea en sentido positivo y negativo.
3. Explorar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos
4. Analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar se usa para:

*Identificar a los actores e involucrados directamente o indirectamente en el proyecto.

*Definir los intereses y percepciones de los problemas específicos sobre los cuales se intenta intervenir.

*Identificar los recursos que cada grupo aporta en relación al problema

*Identificar las responsabilidades institucionales que cada grupo tiene

*Identificar el interés que cada grupo tiene en el proyecto

*Identificar los conflictos que cada grupo de actores tendría con respecto al proyecto

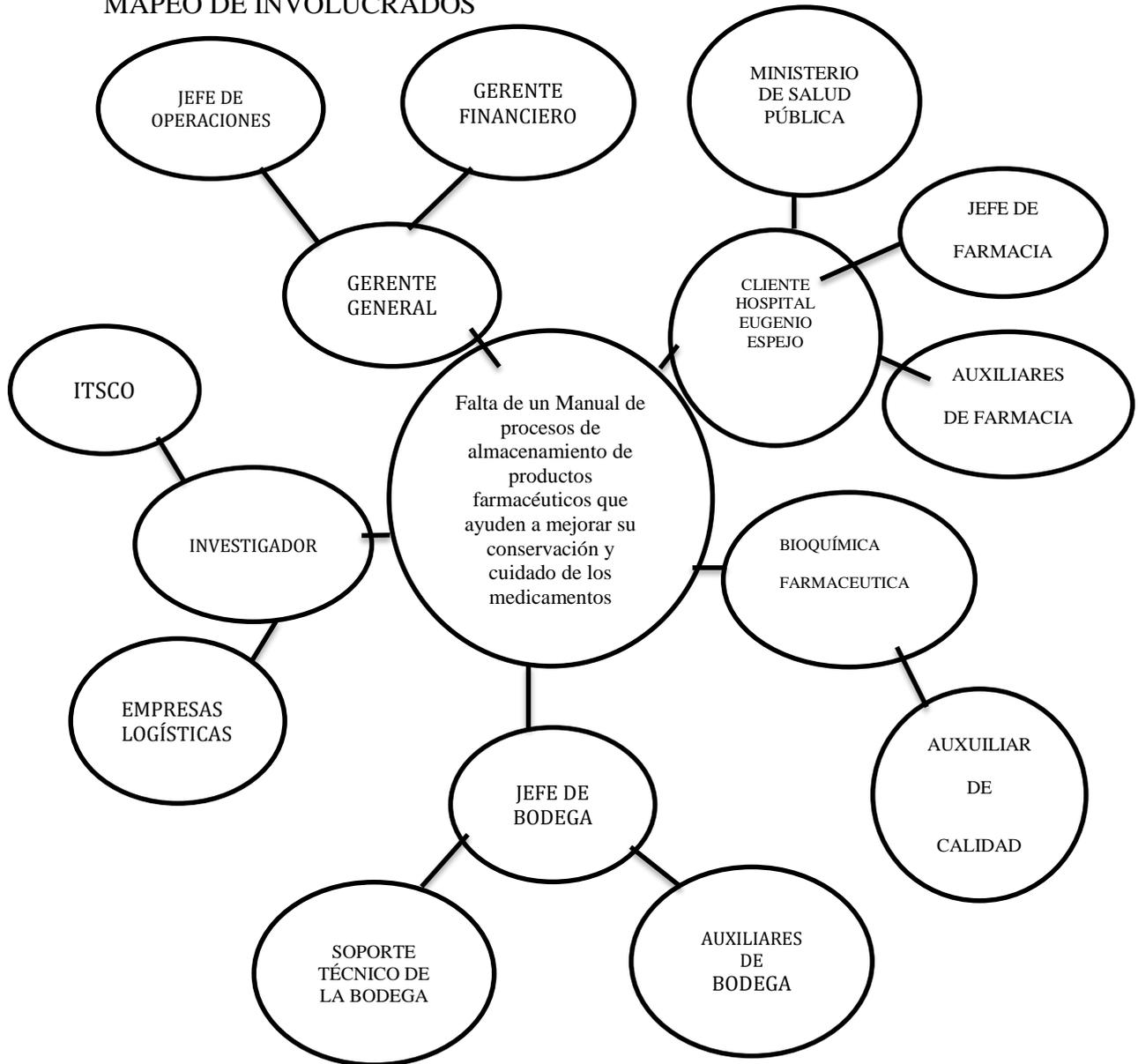
*Analizar las posibilidades de viabilidad del proyecto que se sustente en la consecución de acuerdos y en la satisfacción de los intereses de los involucrados. (Agusbudani, 2010)

DEFINICIONES BÁSICAS

Actores. Individuos o colectivos sociales que reúnen ciertos atributos y recursos estratégicos que les permite tener capacidad de incidir y/o influir en las políticas.

Involucrados. Por un lado se considera a las instituciones, empresas públicas o privadas.

MAPEO DE INVOLUCRADOS



Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero
ILUSTRACIÓN # 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

2.1.1 ANÁLISIS MAPEO DE INVOLUCRADOS (Ver Anexo A-1 Pág,)

El análisis de involucrados es el resumen de las características de los actores claves que participaran en los procesos de investigación del problema que esta afectando en la realización del proyecto. En términos generales, los actores son partes primordiales cuyos intereses pueden resultar afectados por el problema o acción, dentro de un contexto cultural determinado. También se incluye a aquellos que pueden incidir en el problema o acción utilizando los medios que estén a su disposición, tales como poder, y los vínculos existentes de colaboración que deben ser tomados en cuenta al elaborar el proyecto es decir beneficiarios directos e indirectos.

En general, el propósito del análisis de involucrados es:

- Identificar los intereses de cada autor respecto al problema central identificado, sin importar su legitimidad frente a la sociedad.
- Definir sus intereses y percepciones de los problemas percibidos por los autores que afectan limitan o condicionan negativamente la capacidad de actuar y los intereses de los involucrados.
- Establecer los recursos que cada grupo puede aportar para la solución del problema incluyendo recursos políticos, legales, humano, o financieros que estos podrían asumir frente al proyecto
- Identificar los intereses de los actores en relación al proyecto, considerar expectativas o necesidades que tienen los involucrados que se espera que el proyecto pueda responder en el futuro.
- Identificar los posibles niveles de conflicto que podrían producirse entre los

actores involucrados resultantes de intereses en contra del proyecto que pueden afectar a la realización del mismo.(Cempro, 2014)

Los involucrados directos son:

- Gerente General de la empresa Loginet que se encarga de aprobar los recursos financieros, y verificar los procesos que se están desarrollando en la empresa para la satisfacción del cliente y que está relacionado directamente con el proyecto que se va a desarrollar con la implementación del manual que va ayudar a mejorar los procedimientos en la bodega para el manejo adecuado de los medicamentos que garantice su calidad.
- El cliente que tiene la empresa que es el Hospital Eugenio Espejo que tiene relación con el proyecto ya que se va a beneficiar con la implementación del manual con el objetivo de evitar pérdidas económicas o descuentos que se pueden efectuar con la empresa.
- El jefe de bodega es el responsable de los procesos que se están ejecutando en la empresa, en los últimos años ha existido problemas que se han estado presentando frecuentemente como productos faltantes, caducados y devoluciones por parte del cliente que afecta directamente a la imagen de la empresa.
- Al elaborar el manual y ponerlo en práctica el jefe de bodega tendrán dos partes importantes dentro de este proyecto, empezara a tener seguimiento y control de la actividades que se están desarrollando, así los auxiliares de bodega tendrán una forma clara de realizar sus procesos de almacenaje evitando daños en los productos.
- La Bioquímica Farmacéutica es la encargada de controlar, verificar los registros y procedimientos que se están desarrollando en la bodega con el objetivo de cumplir con las normas establecidas por parte del Ministerio de Salud Pública que está en el

Reglamento 00004872 de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para los establecimientos que manejan productos farmacéuticos.

-
- Como parte fundamental de este proyecto un beneficiario directo es la Bioquímica Farmacéutica la cual tiene más relación directa con la solución al problema, con la ayuda del manual se va a mejorar los procedimientos y a regir con los mandatos establecidos de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
 - Finalmente la implicación del investigador en el proyecto es fundamental, porque está en constante y directo contacto con todas las partes involucradas, obteniendo nueva información y buscando soluciones para las problemáticas establecidas y a su vez con la finalización del proyecto se obtendrá mejoras en la empresa en la cual las futuras generaciones podrán hacer útil de este manual para aplicar en otras instituciones y a su vez mejorarla.

CAPÍTULO III

3.1 Árbol de Problemas

El Árbol de Problemas es un modelo explicativo y un esquema simplificado de la realidad. Se elabora mediante aproximaciones sucesivas de causas y efectos, en torno a un problema. Este método requiere que el o los problemas se describan en forma clara y precisa. Se requiere seleccionar y definir el problema principal, que sería el tronco del árbol (Curso Básico de Preparación y Evaluación Social de Proyectos, s.f.)

Lo primero que se debe establecer y tener en cuenta es el problema que se pretende solucionar, es decir analizando necesidades insatisfechas así también como oportunidades no aprovechadas, es así como se procederá a realizar la construcción del árbol de Problemas.

3.1.1 ÁRBOL DE CAUSAS

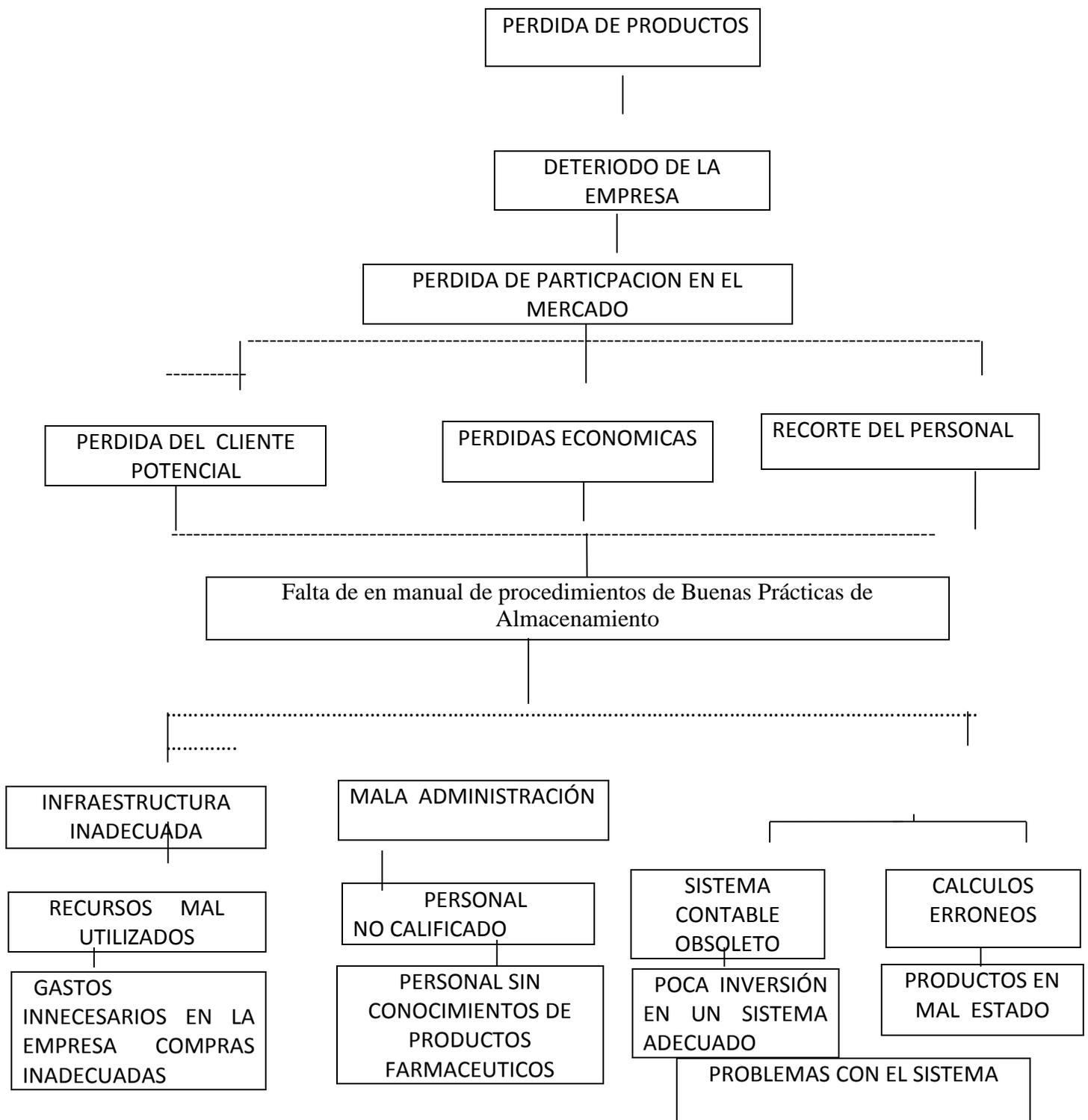
Una vez que ya se haya definido el problema, lo siguiente que se identificara serán las causas directas e indirectas que lo generan, hay que tomar en cuenta las causas que se encuentran fuera del alcance del proyecto estas tendrán que ser descartadas, se considera como una herramienta gráfica, que permitirá la identificación y análisis de las causas relevantes del problema central, lo cual ayudara a la formulación de soluciones y objetivos.

A través de esta técnica se podrá visualizar las relaciones causales que hay entre el problema o necesidad a satisfacer con sus causas y efectos y, luego, desprender desde allí los objetivos y logros del proyecto y la mejor estrategia para lograrlo.

Según, (Clemow, 2012) La construcción del árbol de problemas debe tener los siguientes elementos.

- Identificación de él o los destinatarios/beneficiarios del proyecto.
- Determinar los principales problemas que afectan a estos destinatarios/beneficiarios sean sujetos o grupos sociales.
- Análisis y elección del problema central a intervenir.
- Análisis y descripción de las causas del problema central.
- Identificación de los principales efectos del problema.
- Presentación de dicha descripción y análisis como un árbol donde:
- El Tronco corresponde al problema central.
- Las Raíces corresponden a las causas del problema

ILUSTRACIÓN # 2 **ÁRBOL COMPLETO DE PROBLEMAS**



Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

3.1.2 ÁRBOL DE CONSECUENCIAS O EFECTOS

Los efectos son todos aquellos sucesos que se derivan del problema y permanecerán en caso de no ejecutarse el proyecto. En forma similar, se tiene que identificar los efectos directos e indirectos según su relación con el problema (MIDEPLAN, s.f.).

- Los efectos se representan gráficamente hacia arriba y por sobre el problema identificado.
- Se colocan en primer nivel todos los efectos directos o inmediatos
- Luego hay que estudiar, para cada efecto de primer nivel, si hay otros efectos derivados de él y colocarlos en segundo nivel y unirlos con el o los efectos de primer orden y así sucesivamente.
- Se debe continuar así hasta llegar a un nivel que se considere superior a la órbita de competencia de análisis.
- Finalmente se identifican los efectos de impacto estructural, provocados por los estructurales y resulta ser determinantes de las condiciones de sostenibilidad del proyecto (S, Robayo., 2013)

3.1 Árbol de Objetivos

El Árbol de Objetivos es la versión positiva del Árbol de Problemas. Permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto. (Velasco., s.f.)

Para elaborarlo se parte del Árbol de Problemas y el diagnóstico. Es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines. Según, Velasco, 2012 los pasos a seguir son:

- Lo principal es traducir el árbol de problemas en árbol de objetivos
- Cambiar todo lo negativo (causas y efectos) del Árbol de Problemas a positivos (medios y fines). Esta se puede realizar a través de una pregunta: ¿A través de qué medios es posible alcanzar este fin? La respuesta debe ser el antónimo de las causas identificadas.
- El resultado que se obtendrá será la misma estructura que el Árbol de Problemas.
- Identificar los parámetros, es decir las causas del problema que no son modificables por el proyecto.
- Convertir los efectos del Árbol de Problemas en fines. Al igual que en las causas, por cada efecto se debe considerar sólo un fin
- Examinar la estructura siguiendo la lógica medio-fin y realizar las

modificaciones que sean necesarias en ambos árboles.

ILUSTRACIÓN # 3 ÁRBOL COMPLETO DE OBJETIVOS



Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

ANÁLISIS

El problema detectado es la deficiencia en los procesos de almacenamiento de productos farmacéuticos puede tener solución, partiendo desde los involucrados principales o directos que son los dueños de la empresa, ya que todo empieza desde ellos, por falta de conocimientos en los procesos adecuados para almacenar medicamentos.

CAPITULO IV

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas (Ver Anexo B – 2, Pág.)

Según (León, 2007) para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, las alternativas son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados.

El encadenamiento de objetivos o los distintos encadenamientos permite establecer la base para determinar las distintas estrategias alternativas que podrían contribuir al cambio de la situación actual a la situación futura deseada.

4.1.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Esos objetivos deberán ser evaluados a través de diversos criterios mencionados en los siguientes

- Impacto sobre el propósito
- Factibilidad técnica
- Factibilidad financiera
- Factibilidad política

4.1.3 ANÁLISIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

En el objetivo Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento al analizar el impacto sobre el propósito se le asignó un puntaje de 5, porque es necesario que el personal que labora en bodega esté instruido para obtener resultados positivos. La factibilidad técnica se ha calificado con un puntaje de 5, ya que es viable y se cuenta con los recursos necesarios para la realización del proyecto. La factibilidad financiera se ha considerado calificar con 5, porque se cuenta con los recursos económicos suficientes para la ejecución del proyecto con el apoyo de la empresa Loginet. La factibilidad social se ha calificado con un puntaje de 4, ya que se cuenta con la predisposición de la empresa y del personal, que ayudara a mejorar los procesos que se están desarrollando en la bodega. La factibilidad política se ha calificado con un puntaje de 4, porque la empresa Loginet cumple con todos los permisos y los requisitos emitidos por las organizaciones gubernamentales con el objetivo de cumplir y hacer cumplir al personal con las disposiciones emitidas por la autoridad para evitar multas y sanciones.

En el objetivo de Capacitación al personal de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos al analizar el impacto sobre el propósito se le dio un puntaje de 3, porque es necesario que el personal que labora en bodega estén instruido para obtener resultados positivos, el inconveniente es que hay mucha rotación de auxiliares de bodega.

- La factibilidad técnica se ha calificado con un puntaje de 4, ya que es viable y se cuenta con los recursos necesarios para la realización del proyecto. La factibilidad financiera se ha considerado calificar con 5, porque se cuenta con los recursos económicos para la ejecución del proyecto con el apoyo de la empresa Loginet.
- La factibilidad social se ha calificado con un puntaje de 3, con lo mencionado anteriormente el problema detectado es la rotación de personal, pero se da cuenta con la predisposición de la empresa y del personal, que ayudara a mejorar los procesos que se están desarrollando en la bodega.

- La factibilidad política se ha calificado con un puntaje de 4, porque la empresa Loginet cumple con todos permisos y los requisitos emitidos por las organizaciones gubernamentales con el objetivo de cumplir y hacer cumplir al personal con las disposiciones emitidas por la autoridad para evitar multas y sanciones.
- En el objetivo siguiente es obtener un espacio físico adecuado para el almacenamiento de medicamentos, al analizar el impacto sobre el propósito se le asignó un puntaje de 4, porque es necesario que el personal que labora en bodega estén instruidos e incentivados para realizar los procesos de la mejor manera y obtener resultados positivos.
- La factibilidad técnica se ha calificado con un puntaje de 3, ya que es viable y se cuenta con los recursos necesarios para la realización del proyecto. La factibilidad financiera se ha considerado calificar con 3, porque se cuenta con los recursos económicos suficientes para la ejecución del proyecto con el apoyo de la empresa Loginet.
- La factibilidad social se ha calificado con un puntaje de 3, ya que se cuenta con la predisposición de la empresa y del personal, que ayudara a mejorar los procesos que se están desarrollando en la bodega. La factibilidad política se ha calificado con un puntaje de 4, porque la empresa Loginet cumple a cabalidad con todos permisos y los requisitos emitidas por el gobierno.
- En el objetivo del personal aplicando conocimientos de Buenas Practicas de Almacenamientos, al investigar el impacto sobre el propósito se le asignó un puntaje de 5, porque es necesario que el personal que labora en bodega estén instruidos y capacitados para obtener resultados positivos
- La factibilidad técnica se ha calificado con un puntaje de 4, ya que es viable y se cuenta con los recursos necesarios para la realización de capacitaciones para el personal que labora en bodega.

- La factibilidad financiera se ha considerado calificar con 4, porque se cuenta con los recursos económicos suficientes para la ejecución del proyecto con el apoyo de la empresa Loginet.
- La factibilidad social se ha calificado con un puntaje de 3, ya que se cuenta con la predisposición de la empresa y del personal, que ayudara a mejorar los procesos que se están desarrollando en la bodega.
- La factibilidad política se ha calificado con un puntaje de 4, porque la empresa Loginet cumple con todos los permisos y los requisitos emitidos por las organizaciones gubernamentales con el objetivo de cumplir y hacer cumplir al personal con las disposiciones emitidas por la autoridad para evitar multas y sanciones.

4.2 ANALISIS DE LA MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS (Ver Anexo C– 4, Pág.)

Esta matriz es utilizada para evaluar los objetivos que se aplicaran en el proyecto, lo cual permitirá determinar la factibilidad de los mismos. Adicionalmente permite la identificación del impacto que tendrán los objetivos planteados y se analizaron de acuerdo a cinco criterios que son:

- Factibilidad de lograrse
- Impacto en género
- Impacto ambiental
- Relevancia
- Sostenibilidad

4.2 ANÁLISIS

El objetivo planteado acerca del personal de la bodega del área farmacéutica cumplan con los procedimientos del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos se llega a determinar que la factibilidad a lograrse se obtiene un puntaje de 20 punto, que es aceptable por los beneficiarios, se cuenta con financiamiento para la realización, tecnología y soporte político e institucional y con personal capacitado para desarrollar de la mejor manera el proyecto que se está llevando a cabo.

El impacto sobre el género tenemos un puntaje total de 16 puntos, con la participación igual de género en capacitaciones, cumplimiento y fortaleciendo la aplicación de derechos al igual el incremento de conocimientos en los procesos que se están desarrollando.

El impacto ambiental ayuda a mejorar el entorno cultural, ayudando a contribuir a manejar los desechos de la mejor manera fortaleciendo la educación ambiental y protegiendo el uso adecuado de los recursos de la empresa para evitar pérdidas económicas

La relevancia del proyecto se puede definir como una prioridad que necesita la bodega para realizar procesos adecuados que fortalezcan a la empresa a obtener resultados óptimos para garantizar a los clientes su nivel de satisfacción y reconocimiento a nivel nacional de la imagen de la misma.

La sostenibilidad del proyecto es la participación de los involucrados, fortaleciendo a la organización con resultados verídicos, con la ayuda del personal ayudando a mejorar los procesos que se están desarrollando en la bodega.

4.3 Diagrama de Estrategias

La construcción del Diagrama de Estrategias parte de las cadenas de objetivos enlazados, destinando los objetivos en sus niveles de jerarquías correspondientes: Finalidad, Propósito, Componentes y Objetivos Específicos estos últimos, son la referencia para definir indicadores y actividades en el Marco Lógico.

Esta herramienta metodológica permite la estructura y alcance de las estrategias interrelacionadas que se encuentra en el proyecto, y están dentro de las posibilidades del proyecto.

Determina los límites del proyecto expresada en términos de objetivos, es decir determina los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos (Robayo., 2013)

4.4 Análisis del Diagrama de Estrategias

Luego de haber realizado el diagrama de estrategias se deduce que la elaboración de un manual de buenas prácticas de almacenamiento, se contara con el apoyo de la empresa Loginet con recursos necesarios para la investigación y desarrollo del manual.

El siguiente objetivo es la capacitación al personal de buenas prácticas de almacenamiento y procedimientos operativos, esto se alcanza con una planificación adecuada de capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal para verificar su grado de conocimiento para detectar falencias en que se esta realizando mal los

procesos.

El último objetivo es espacio físico adecuado para el almacenamiento de medicamentos y conservación de los mismos, para ello es constatar las áreas donde se van almacenar los medicamentos, en la cual deben estar rotuladas y con una correcta señalización para fácil ubicación de los productos al momento de realizar inventarios en la bodega.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 DATOS INFORMATIVOS

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET.

BENEFICIARIOS:

Empresa LOGINET. Area Bodega de Almacernamiento de Medicamentos.

Ubicación: Quito Parroquia Calderon Sector Llano Grande

Tiempo estimado para la ejecución Octubre 2015 – Abril 2016

Tutor: Msc. Marcelo Morocho

Investigador: Milton Gustavo Guevara Roblero

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

5.2 ANTECEDENTES

En las décadas de los cincuenta y sesenta, con la subida de los precios aparecieron varios sistemas mecánicos para reducir aún más la utilización de la mano de obra y mejorar la circulación de los productos en el interior de los almacenes o bodegas. Para la mayor parte de los almacenes o bodegas la norma pasó a ser el uso cada vez mayor de máquinas elevadoras de carga para poder mover los pallets cargados de mercadería.

También se produjeron otras inversiones en equipo mecánico, incluyendo la implantación de cintas transportadoras y métodos para sujetar automáticamente las cargas a los pallets. Cada uno de estos métodos produjo un aumento en la eficiencia de los almacenes.

Generalmente, los almacenes más eficientes son los que logran albergar la mayor cantidad de producto por metro de cuadrado de espacio disponible y los que reducen costos como los de calefacción, mantenimiento y administración. Sin embargo, el delicado entre el producto, el equipo del almacén y las políticas de la empresa, solo en muy raras ocasiones suponen que se asuma la colocación de existencias de forma más fácil: el almacenamiento en pilas simples. Este tipo de disposición tiene una doble ventaja: en primer lugar, ser económico de instalar, ya que solo requiere el uso de un equipo muy elemental y conocimientos básicos y, en segundo lugar, un uso eficiente del espacio destinado a almacenar.

El almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización desde que son producidos hasta que son requeridos por el usuario o el cliente.

Dentro del sistema global del manejo de materiales, el sistema de almacenaje proporciona las instalaciones, el equipo, el personal, y las técnicas necesarias para recibir, almacenar, y embarcar materia prima, productos en proceso y productos terminados. Las instalaciones, el equipo y técnicas de almacenamiento varían mucho dependiendo de la naturaleza del material que se manejará. Para diseñar un sistema de almacenaje y resolver los problemas correspondientes es necesario tomar en consideración las características del material como su tamaño, peso, durabilidad, vida en anaqueles, tamaño de los lotes y aspectos económicos. Se incurre en costos de almacenamiento y recuperación, pero no se agrega ningún valor a los productos. Por lo tanto, la inversión en equipos de almacenamiento y manejo de materiales, así como en superficie de bodega, deberán tener como base la reducción máxima de los costos unitarios de almacenamiento y manejo de los productos. (Garavito, s/f)

La Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva,

ACUERDA:

Expedir el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos.

Art. 1.- El objeto de este Reglamento, es establecer las normas de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, de medicamentos en general, medicamentos biológicos, medicamentos homeopáticos, productos naturales procesados de uso medicinal, productos dentales, productos para la industria farmacéutica, dispositivos médicos, reactivos bioquímicos de diagnóstico, cosméticos, productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal; así como implementar los mecanismos apropiados para otorgar la

certificación del cumplimiento de dichas normas, con la finalidad de precautelar las propiedades y mantener la calidad y características fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas, según aplique, de los citados productos.

Art. 2.- Las disposiciones de este Reglamento se aplicarán a los establecimientos farmacéuticos, tanto públicos como privados, que almacenen, distribuyan y transporten los medicamentos y productos señalados en el artículo anterior. (Ministerio de Salud Pública 2008)

El almacenamiento de medicamentos es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los medicamentos durante su permanencia en la bodega, almacén o farmacia, garantizando las condiciones de eficacia y seguridad requeridas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final, el almacenamiento considera diferentes aspectos técnicos como: adecuación del área, dotación requerida, control de factores ambientales y aspectos administrativos como la gestión de inventarios, lo cual puede resumirse en los principios básicos, la logística, la gestión del inventario y finalmente las pautas para evaluación del almacenamiento. Debe recordarse que cualquier área que pertenezca al servicio farmacéutico botiquines, stock, sus depósitos en el cual se almacenan los medicamentos y dispositivos médicos requiere pautas para la adecuada conservación de dichos insumos.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El proyecto tiene como finalidad de proporcionar un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento con procedimientos operativos, para el adecuado almacenamiento de los medicamentos, este manual contempla tanto las características físicas del lugar donde deben almacenarse así como también los modos de preservación de éstos, optimizando la mejor utilización de los recursos

Las exposiciones a condiciones ambientales desfavorables pueden llegar anular los efectos esperados del medicamento o producir algunas otras alteraciones, es por esta razón que es importante almacenar y conservar los medicamentos de manera adecuada así como también garantizar que se encuentren en óptimas condiciones al momento de su entrega.

Este Manual servirá para implementar la sistematización de la manipulación, ordenamiento, almacenamiento, conservación y suministro de los medicamentos.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos para garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos en el área farmacéutica de la empresa Loginet.

5.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis de la situación inicial de la bodega de medicamentos de la empresa Loginet para determinar las falencias que están presentando.
- Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que están realizando en el área de los medicamentos, para establecer un nivel eficaz y seguro.

- Recomendar las acciones pertinentes y los requisitos mínimos que permitan garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, por medio de la propuesta de la elaboración del manual.

5.5 DEFINICIONES

MANUAL.-Los manuales son un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía de cómo realizar las actividades de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.(Terry, 1993)

ALMACENAMIENTO.-El almacenaje o almacenamiento es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar mercadería de cualquier tipo ya sea medicamentos, cosméticos productos de consumo, materia prima etc. (Wikipedia, 2016)

BODEGA.- Es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos productos, en el caso de ser medicamentos esta área deberá estar definida con parámetros bien definidas, en las cuales se deben cumplir las buenas prácticas de almacenamiento.(Wikipedia, 2015)

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

Las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir todas las

empresas que manejan productos farmacéuticos, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las características y propiedades del producto.

Los requisitos que componen las Buenas Prácticas de Almacenamiento son:

- ✓ Personal
- ✓ Infraestructura
- ✓ Recepción : Documentación
- ✓ Almacenamiento
- ✓ Distribución
- ✓ Devoluciones y Reclamos
- ✓ Retiro del Mercado
- ✓ Productos Adulterados y Falsificados
- ✓ Auto Inspección

1.- EL PERSONAL.- El personal deberá llevar uniformes de trabajo apropiados, incluyendo implementos de seguridad industrial, de acuerdo a las necesidades propias de sus actividades laborales.

El personal deberá acatar las normas establecida que señalan la prohibición de fumar, el ingreso y consumo de alimentos y bebidas en las áreas de almacenamiento.

2.- INFRAESTRUTCTURA DE LA BODEGA.- Es el lugar de la empresa donde

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

se posee áreas definidas para la conservación de los medicamentos, con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía, evitando daños futuros. La bodega debe ser amplia de tal que los medicamentos puedan ser recibidos y distribuidos con facilidad.

Seguridad: Debe disponer de medidas de seguridad adecuadas para evitar incidentes que se puedan producir en horas de trabajo y evitar daños a personas o materiales para la empresa.

Capacidad y espacio necesario.- La bodega deben tener capacidad de almacenamiento de los medicamentos y espacio suficiente para su manipulación.

Ventilación: La ubicación y el diseño deben asegurar una máxima circulación de aire para evitar la concentración de vapores o gases y para prevenir la condensación de humedad en los medicamentos o las paredes.

Techo: Al almacenar los medicamentos en las partes superiores deben tener un espacio mínimo de 1.50 metros de altura sobre el techo, con el objetivo de precautelar que los productos sufran deterioros por humedad o altas temperaturas que se encuentran en el techo, ya que el techo de la infraestructura de la bodega cuenta con eternit.

Pisos: El piso de la bodega deben ser de superficie lisa e impermeables para facilitar la limpieza, de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos.

Puertas: Las puertas que sean lo suficientemente anchas como para permitir el movimiento libre y cómodo de los suministros y el equipo de manipulación.

Iluminación: La bodega debe contar una iluminación óptima que permitan ser visibles al momento de ingresar, verificar los inventarios de los medicamentos, realizar recepciones y despachos.

Ventanas: Deben permitir una ventilación adecuada, deben estar lo suficiente aseguradas con malla de alambre para impedir el ingreso de insectos y la entrada de ladrones.

5.6 RECEPCIÓN

OBJETIVO

Recibir el producto proveniente del cliente de acuerdo al listado de embarque que se va a recibir o documentos habilitantes.

ALCANCE

Manejar el ingreso de recepción de mercancías hasta proceder con su liberación para posteriormente asignar la bodega de almacenamiento.

RESPONSABILIDADES:

Autoridad: Jefe de Bodega o Auxiliar de Bodega

1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Listado de embarque.-Es el listado de la cantidad de productos que vienen en la importación Una bodega de medicamentos debe disponer de

- Pallets Estantes o anaqueles, Termohigrómetros , Extintores de fuego , Botiquín de primeros auxilios,Ropa de trabajo, Implementos de oficina y limpieza
- Equipos de seguridad (protectores lumbares, guantes, mascarillas, cascos) Montacargas, coches manuales, coches hidráulicos.

Documentos habilitantes.- Conjunto de documentos que contienen información de la mercadería a recibir, como órdenes de compra, packinlist, facturas, etc.

Ítem.- Es un producto identificado con su código respectivo.

Segueta.- Herramienta de trabajo en forma de playo grande para romper las seguridades del container.

Container.-Contenedor que se emplea para el transporte de mercancías entre puntos distantes: Normalmente el container se utiliza para evitar que la mercancía sufra manipulaciones durante el transporte.

Conteo Ciego.-Es la cuantificación de la cantidad real recibida en bodegas de las importaciones sin conocer cuánto en unidades viene en documentos

Cadena de Frío.- Es la secuencia fases o eventos de transporte del producto termo-sensible desde su fabricación hasta su recepción por el usuario final, manteniendo la temperatura dentro de las especificaciones aprobadas. El mantenimiento del control de temperatura durante estas fases o eventos de transporte aseguran que sean mantenidas las propiedades de calidad del producto.

Cámara de Refrigeración o Cámara fría: Un cuarto frío programado para mantener la temperatura entre 2 y 8°C.

Contenedor Aislante o Caja Aislante.- generalmente son de poliestireno expandido y moldeado (EPS) o cartones de espuma de uretano fabricado o moldeado con o sin componentes interiores adicionales

Embalaje Aislante.- Grupo de elementos, que forman parte del contenedor externo donde se colocan productos terminados para que sean transportados brindando protección y estabilidad térmica. Estos elementos pueden ser caja aislante (térmica), refrigerantes, separadores, etc.

Productos Termo-sensibles.- Productos cuya calidad puede ser adversamente afectada la temperatura tales como productos refrigerados y/o congelados, que requieren ser conservados a temperaturas bajas especificadas por el fabricante

Productos Sensibilizantes.- La exposición a diferentes sustancias que existen en el puesto de trabajo puede causar asma, rinitis, vasculitis, neumonitis de hipersensibilidad, fiebre inespecífica, urticarias-angiodemas y dermatitis alérgica de contacto. Las sustancias causantes de estos efectos se conocen como sensibilizantes.

La exposición de estos productos pueden causar enfermedades importantes e incluso en algunos casos la muerte. Estas sustancias entran en el organismo por inhalación o penetración cutánea.

Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas.- Las sustancias contenidas por los psicotrópicos y los estupefacientes son aquellas que actúan sobre el sistema nervioso central, ya sea excitándolo o deprimiéndolo.

Psicotrópico. - Cualquier sustancia natural o sintética, capaz de influenciar en las funciones psíquicas por su acción sobre el Sistema Nervioso Central (SNC).

Psicofármaco.- Todo producto farmacéutico compuesto por sustancias psicotrópicas, utilizado como objeto del tratamiento de padecimientos psíquicos o neurológicos.

Estupefacientes.- Toda sustancia psicotrópica, con alto potencial de producir conducta abusiva y/o dependencia (psíquica/física, con perfil similar a morfina, cocaína, marihuana etc.), que actúa por sí misma o a través de la conversión en una sustancia activa que ejerza dichos efectos.

2. REFERENCIAS

Norma BASC V4 2012

Reglamento 4872 de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte del Ministerio de Salud Pública.

5.7 PROCEDIMIENTO

Recepción de Importaciones

1. Si existe novedades en el momento de recepción, el Jefe de Bodega, o auxiliar de bodega envía el Reporte de Novedades, con soporte fotográfico de lo suscitado.
2. Rompa con la segueta el sello de seguridad de las puertas del transporte y proceder con la apertura de las mismas.
3. Respalde con fotografías el estado en el cual viene la mercadería dentro del transporte.

Para descargar la mercadería

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

1. Si la mercadería viene de origen paletizada entonces proceda a sacar del contenedor los pallet y trasladarlos para ubicarlos en el área de Cuarentena, caso contrario solicitar a los auxiliares de bodega traer los pallet vacíos y paletizar la mercadería según las fichas técnicas del producto.

1.1.- Si existe mercadería que llegó en mal estado como cajas aplastadas, abiertas, o producto derramado, separamos y registramos con fotografías para almacenar en reacondicionamiento o devolución al S.E, quien dispone si el producto se va para destrucción.

1.2.- El Jefe de Bodega/Asistente de Bodega envía al S.E. un comunicado o memo indicando las particularidades del producto. Donde el S.E realiza el respectivo ajuste al inventario.

2. Realizar un muestreo de la mercadería según IN-RC-04 Muestreo en Recepción, registrar cualquier novedad encontrada en RE-RC-04, cuando aplique, en la verificación de parámetros según los requisitos del S.E.

3. Una vez colocada la mercadería en cuarentena se procede a señalar la mercadería a fin de poder identificar el estado en el cual se encuentran

Cuarentena: Mercadería que será sujeta a una revisión de cumplimiento de requisitos y normas legales, en caso de no cumplir, se procede a notificar al Jefe de Bodega o auxiliar de bodega para que se genere seguimiento de producción o registro externo del cliente para acondicionamiento.

Liberado: Comprende mercadería que ha superado positivamente la validación de requisitos y/o reacondicionamiento, y pueden ser transferidos a la bodega para estar disponibles.

Rechazado: Es aquella mercadería que posterior a la notificación y aprobación por parte del cliente es asignada para devolución o destrucción.

El cliente aprueba la mercadería en Cuarentena bajo un Registro firmado, puede ser un registro interno en el detalle de Aprobación, o un documento externo del cliente.

4. Cuando proceda según solicitud del cliente, verifique, la mercadería de lista de embarque vs la mercadería recibida físicamente que se ha descargado del contenedor, para lo cual el Jefe de Bodega/ Auxiliar de Bodega deben realizar la verificación.

Se procede a codificar la mercadería a fin de identificarla completamente y pasar al proceso de almacenamiento, esto contempla especificar en la etiqueta el código.

1. (NART) cuando aplique, ubicación en rack, fechas y otros datos existentes en la misma.

2. Ubique la mercadería en perchas de acuerdo a lo planificado por el Jefe de Bodega teniendo en cuenta manipular con cuidado los medicamentos para evitar daños en los productos.

3.- Firmamos la guía de remisión donde colocamos novedades suscitadas en las actividades de desembarque. Lo realiza el jefe de bodega o auxiliar de bodega asignado.

4.- Elabore el documento de Recepción de Mercadería después de recibir la importación, en donde debe colocar las novedades suscitadas en toda la actividad para el cliente. Si existen instrucciones, requerimientos específicos o registros dotados por el cliente se los deben aplicar y llenar bajo sus directrices o requerimientos.

- 5.- Enviar los documentos vía valija a oficinas del cliente y vía mail el documento o documentos de recepción de mercancías junto con las fotografías respectivas del estado del contenedor, cuando aplique.
- 6.- Espere el retorno de los documentos con la fecha de ingreso de la información, firmada y sello del cliente.
- 7.- Verifique que la documentación esté completa y venga con la autorización del cliente
- 8.- Archive en la carpeta correspondiente de importaciones.

Recepción Compra Local o Recepción Importaciones Especiales

a) Productos Termosensibles

Notificación de llegada

1. El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención al Cliente para el aviso de llegada del producto termo-sensible, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción
2. El Jefe de Bodega o Back up realiza la recepción de los productos: de importación.

Desmontaje de las cajas

1. Llevar el producto hacia las cámaras frías preparadas para la recepción.
2. Verificar que las cajas aislantes donde se encuentran el producto estén cerradas, registrar.
3. Abrir las cajas y verificar si contienen material aislante
4. Registrar la cantidad de equipos de medición de temperatura enviados en el embalaje de los productos.
5. Para el caso de equipos de medición de temperatura del S.E., en el momento de la apertura de las cajas, parar los equipos de medición y entregar al cliente.

Verificación de la Temperatura del Producto

Realizar el muestreo de los productos, la verificación de la temperatura del producto receiptado con los termómetros infrarrojos, y la información necesaria en la etiqueta del producto, cualquier novedad informar al cliente en ese momento del procedimiento de recepción.

Ubicación en el Cuarto Frío

Mientras se procede con la lectura de la temperatura y para realizar la inspección física del ingreso de la mercadería, ubicar los productos en el área de cuarentena, por lotes en la cámara fría, sobre pallets plásticos y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema informático.

Productos sensibilizantes Notificación de llegada

1. El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención al Cliente, cuando aplique; el aviso de llegada de producto, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción.
- 2.- El Jefe de Bodega o Auxiliar de bodega realiza la recepción de los productos: de importación, verificando el tipo de producto sensibilizante y condiciones de conservación de temperatura, del certificado analítico del producto.

Ubicación en Almacenamiento

Constatar según el cuadro de sustancias sensibilizantes el lugar donde se puede colocar los productos dentro de la bodega (por ejemplo: alérgenos y no alérgenos, betalactámicos de no betalactámicos, citotóxicos) sobre pallets y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema informático

b) Productos controlados

Notificación de Llegada

1. El cliente envía vía mail al Jefe de Bodega, o Líder de Atención, el aviso de llegada de producto controlado, para dar prioridad al ingreso de los vehículos y preparar la recepción
2. El Jefe de Bodega o Auxiliar realiza la recepción de los productos: de importación

Verificación de documentación

Comprobar la entrega de la Guía de Transporte del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP) por parte del conductor con: el nombre del transportista, número de cédula, fecha de transporte, si aplica.

Realizar el muestreo aplicando la tabla militar de acuerdo a la cantidad de producto que llegue, así mismo cualquier novedad que tenga el producto informar al cliente ya sea vía mail o por escrito.

Verificar la cantidad entregada versus la detallada en el documento de recepción.

Verificar el permiso de Importación emitido por el CONSEP, de los productos receptados

Ubicación en almacenamiento

Constatar que en la jaula de SUSTANCIAS CONTROLADAS POR EL CONSEP; estupefacientes, psicofármacos y psicotrópicos, se coloquen sobre pallets y estanterías codificadas según la ubicación designada en el sistema de cerradura y llaves.

Una vez colocada la mercadería en cuarentena se procede a señalizar la mercadería a fin de poder identificar el estado en el cual se encuentran:

Cuarentena: Mercadería que será sujeta a una revisión de cumplimiento de requisitos y normas legales.

Liberado: Comprende mercadería que ha superado positivamente la validación de requisitos y pueden ser transferidos a la bodega para estar disponibles.

Rechazado: Es aquella mercadería que posterior a la notificación y aprobación por parte del cliente es asignada para devolución o destrucción

-
- El cliente aprueba la mercadería en Cuarentena bajo un Registro firmado, puede ser un registro interno en el detalle de Aprobación, o un documento externo por parte del cliente que lo solicite.
 - En el caso de presentarse no conformidades en servicio según los requisitos
 - Especificados el Jefe de Bodega solicitará una reunión con un comité de calidad en donde se tomarán acciones correctivas y/o preventivas, las que quedará consignadas en la minuta de dicha reunión.
 - Para autorizar el uso, liberación o aceptación de un servicio que incumple algún requisito especificado, el Gerente de Operaciones se comunicará con el cliente para obtener su aceptación

INDICADOR

- Seguridad en recepciones
- Novedades vehiculares en recepción

5.8 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

Objetivo:	Describir la secuencia de las actividades y procedimientos de la recepción de la mercadería recibida por parte del Socio Estratégico
Límites:	Inicio: Envío de Documentos y Mercadería por parte del Socio Estratégico Final: Liberación de la Mercadería para proceder a destinar la Bodega de Almacenamiento que corresponda y Envío de
Dueño del	Principal: <u>Jefe de Bodega y/o Asistente de Bodega (Calidad) / Asistente de Bodega</u> Back-up: <u>Auxiliar de Calidad, Auxiliar de Bodega</u>
Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> • Mercadería Importada • Mercadería Loca • Mercadería de Devoluciones • Documentos
Salidas:	Mercadería en Buen Estado Reporte Recepción de Mercadería Mercadería en Mal Estado
Control:	El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de recepción y los instructivos respectivos. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas. Procedimiento Control de
Recursos:	Físico: Muelles de descarga, Bodega, Racks de almacenamiento, Pallets, Montacargas, Hidráulicos, suministros de oficina. Financiero: Pago para estibadores extras. Humano: <u>Asistentes y auxiliares de Bodega</u>

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

TABLA # 2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

Indicador:	Inventarios Seguridad en recepciones
-------------------	---

CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO:

Los productos farmacéuticos requieren cuidados mucho más extremados que otros tipos de suministro. Por eso es importante la vigilancia estricta del cumplimiento a cabalidad de una serie de condiciones para garantizar la conservación de los productos. Uno de estos aspectos a controlar, son los factores ambientales a los cuales estarán expuestos los productos

Luz: Muchos medicamentos son sensibles a la luz (fotosensibles) y sufren deterioro en su calidad cuando son expuestos a un exceso de luz; por esta razón deben colocarse alejados de radiaciones directas del sol o de lámparas

Los empaques en que vienen los medicamentos son de vital importancia para proteger sus propias características y garantizar su estabilidad. El tipo de empaque es tenido en cuenta cuando se calcula la vida útil del medicamento, por lo tanto nunca deben destruirse y tratar de conservar siempre el empaque original.

Humedad: Otro de los factores importantes que se debe controlar en el área de bodega del crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias, precipitar reacciones químicas como la oxidación de los componentes del medicamento en la cual pueden perder sus propiedades químicas.

Humedad en la que los medicamentos deben estar almacenados los

medicamentos es de: 35-70%.

Temperatura: Mantener las condiciones adecuadas de temperatura es esencial para la estabilidad de los medicamentos. Cada tipo de medicamento tiene un límite de temperatura el cual puede mantenerse sin perder las propiedades. Las condiciones de temperatura para cada medicamento específico deben estar indicadas en el empaque del producto, en caso de que este no aparezca especificado debe entenderse que se debe conservar a temperatura ambiente, aunque siempre al resguardo de temperaturas extremas. Los principales tipos de deterioros que pueden sufrir los medicamentos por acción de la temperatura son pérdida de potencia o degeneración en productos tóxicos. Las temperaturas de almacenamiento que se consideran son:

Temperatura ambiente: 15-30 C°

Temperatura fresca: 8-15 C°

Temperatura de refrigeración: 2-8 C°

CONTEO CIEGO

Plan de Muestreo.- Elección del procedimiento de muestreo y criterio de decisión de límites de aceptación.

Muestreo.- Técnica de selección de una muestra de una población, para verificar características.

PROCEDIMIENTO.

1. - Previo a la recepción de mercadería el personal debe tener listo los materiales y

maquinaria, que se van a utilizar para la verificación de los medicamentos.

2.-Contratar estibadores y revisar pallet a utilizar, cuando aplique, aplicando el control de acceso, enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas, lo realiza el Jefe de Bodega o Gerente de Operaciones.

Cuando los estibadores se encuentran en el contenedor para descargar el jefe de bodega les entrega chalecos refractivos para diferenciar del personal de las bodegas.

3.- hasta terminar de descargar toda la mercadería)

4.- Si existe mercadería que llego en mal estado como cajas aplastadas, abiertas, o producto derramado, (producto no conforme) se separa y registra con fotografías para almacenar en un área de devolución aislante de la bodega para su posterior destrucción final. (Esto se puede dar a medida que se va descargando el contenedor), o devolución al proveedor.

5.- Ubican los pallet ordenandos en el área de desembarque.

6.- Firman la guía de remisión al transporte donde colocan novedades suscitadas en las actividades de desembarque.

7.- El Jefe de Bodega solicita a los Auxiliares de bodega realizar un conteo de la mercadería al 100%, sin saber qué cantidad de producto se encuentra detallado en los documentos de recepción entregados por el transportista; el jefe de Bodega verificará la cantidad ingresada contra la documentación entregada, si existe diferencias se realiza un nuevo conteo para determinar las cantidades reales.

8.-Realizar un Muestreo aleatorio, para verificar lotes, fechas de elaboración, caducidad, etc de los productos receptados de la mercadería correspondiente.

10.- Elabore el documento de recepción de mercadería después de recibir los productos, en donde debe colocar las novedades suscitadas en toda la actividad en un

plazo de 24 horas para el cliente y Gerente de Operaciones.

11.- Si existen instrucciones, requerimientos específicos o registros dotados por el cliente se los debe aplicar y llenar bajo sus directrices.

12.- El Jefe de Bodega envía al cliente y Gerente de Operaciones un comunicado o memo indicando las particularidades del producto. Donde el cliente realiza le respectivo ajuste al inventario.

13.- Guardar la información y verificar cantidades entregadas.

14.- Comparar la información entre el documento impreso y el reporte que regresó del cliente.

DEVOLUCIONES

OBJETIVO

Conocer el procedimiento para el manejo adecuado de las devoluciones según el requerimiento de cada cliente de Loginet Cía. Ltda.

ALCANCE

Al momento de recibir la mercadería devuelta por los clientes se procede a evaluar su estado según producto no conforme, reacondicionamiento o enviando a destrucción final, según solicitud de los mismos.

POLÍTICA

A fin de proporcionar un servicio de calidad y garantizar seguridad, la empresa establece el presente instructivo para el manejo de devoluciones de mercaderías.

RESPONSABILIDADES

Autoridad: Jefe de Atención al cliente

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Devolución por Documento

Constituyen el regreso de la mercadería a bodega por concepto de mercadería en mal estado (autoservicios) y productos con fecha de caducidad vencida por responsabilidad del cliente.

APT: producto en buen estado

MREC: producto en reacondicionamiento. DEST: producto destinado para destrucción final

Nota crédito:

Es el comprobante que una empresa envía a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto de

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

devoluciones que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

Integridad

Conjunto de características físicas que no han sido modificadas, alteradas o cambiadas con el propósito de introducir materiales ilícitos y/o personas no autorizada.

Remito:

Documento electrónico o físico el cual presenta la aprobación por parte del cliente referente al ingreso realizado.

Ingreso:

Es un registro electrónico que se debe registrar en el NODUM

NODUM: Plataforma Informática usada para el manejo de inventarios, creación de devoluciones.

APT: Bodega principal, producto apto para despacho

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento

REFERENCIAS

Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES

Este instructivo se divide en 4 tipos de procedimientos a seguir según el tipo de cliente y el sistema informático que utilice.

TIPO 1

DEVOLUCIÓN POR FACTURA:

1.-Revisar en el sitio de tránsito de la bodega la mercadería devuelta y el documento del cliente donde detalla las novedades de las devoluciones.

Bajo un horario el área de transporte y distribución procede a entregar las devoluciones con:

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

-
- 2.- Detallar en el registro la mayoría de información solicitada en el reporte.
 - 3.- Verificar la integridad de la mercadería al 100%.
 - 4.-Verificar y validar la información en Documentos con la mercadería
 - 5.- Firmar el Formato de Novedades del cliente.
 - 6.-En el caso de existir sobrantes o faltantes llenar el reporte de No conformidades
 - 7.-Sacar copias de los documentos del cliente.
 - 8.- Ingresar al Sistema del cliente.
 - 9.-Digitar el usuario clave y mandante para ingresa a la transacción por devolución por facturas y completar la información de la ventana.
 - 10.- Digitar el número de pedidos y llenar los datos solicitados.
 - 11.-Seleccionar la opción crear con referencia (escoger el ítem de factura)
 - 12.- Colocar el número de factura a la cuales se va a afectar la nota de crédito (tomada)
 - 13.- Buscar la opción selección del causal y determinar todo el ítem devuelto y los restantes eliminarlos
 - 14.-Si existiera un ítem grabado con diferentes lotes se procede a unificarlo en un solo lote, si no existe continuamos con el siguiente paso.
 - 15.- Ingresar a la ventana de pasar texto y entrar colocando el detalle de la nota de crédito y regresar a la factura
-

-
- 16.- Seleccionar el tipo de la mercadería, que va a destrucción y grabar la información
 - 17.- Verificar que rebote el número de pedido y número de entrega de la devolución
 - 18.- Ingresar al sistema colocando el número del pedido y contabilizar, en la parte inferior izquierda para el envío a contabilidad la misma que se encuentra ingresada.
 - 19.- Colocamos el número de pedido e ingresamos como si fuese un solo pedido.
 - 20.- Colocar el número de entrega y damos grabar en la parte inferior izquierda reporta el número de nota de crédito grabado.
 - 21.- Elaborar el reporte del cliente de factura emitida, de las notas de crédito del día, asignar la ubicación de la mercadería a bodega en el archivo de devoluciones e imprimir 2 reportes y adjuntar con el documento físico las facturas.
 - 22.- Adjuntar a las facturas con el reporte y enviar por valija en el horario establecido por el cliente y vía mail, guardando una copia del documento del cliente (no válidos) para respaldo de la empresa
 - 23.- Esperar el retorno del reporte de devoluciones firmado por el cliente en el horario establecido, sobre los datos de las devoluciones.
 - 24.- Se reúne toda la documentación para cargar el sistema de la empresa al finalizar cada día, imprimir reportes del Sistema Informático.
 - 25.- Entregar la mercadería al Jefe de Bodega cuando aplique, el cual asigna a los auxiliares de bodega para percharla.
 - 26.- La mercadería para destrucción, queda almacenada en el área de devoluciones, hasta la disposición de incineración del cliente.

27.- Archivar la documentación.

DEVOLUCIÓN POR DOCUMENTO

- 1.- Revisar en el sitio de tránsito de la bodega la mercadería devuelta.
- 2.- Verificar la integridad de la mercadería (caducado, mal estado, etc.)
- 3.-Bajo un horario el área de transporte y distribución procede a entregar las devoluciones con el registro, detallando la mayoría de información solicitada en el reporte
- 4.- Verificar y validar la información en Documentos con la mercadería por bultos, cajas y saldos.
- 5.- En el caso de existir sobrantes o faltantes llenar el reporte de No conformidades
- 6.- Elaborar el reporte en una hoja electrónica del cliente que se transmite mediante devoluciones a las hojas electrónicas con cantidades, verificar los precios en el Sistema del cliente.
- 7.- Si existen los precios, verificar que estén en el rango de aceptación de diferencia entre el cliente y el de la empresa Loginet.
- 8.- Si la diferencia está en el rango, pedir la corrección de la diferencia de precios.
- 9.- Enviar el reporte al cliente para la probación.
- 10.- Recepción de aprobado por el cliente.

11.- Generar consecutivo denota de crédito en el sistema del cliente.

12.- Genera Control de devoluciones

1. Finalizar la Devolución de Mercadería

2. Enviar Control de devoluciones y respaldos al cliente

3. Esperar el retorno de ingreso sobre los datos de las devoluciones por parte del SE

4. misma que debe constar con la firma respectiva

5. Llenar el archivo electrónico con toda la información en el mismo que se debe encontrar los valores de las devoluciones

6. Verificar que todos los ítems de la devolución se encuentren con los datos y cantidades correspondiente.

7. Asignar las características de la mercadería buen estado, reacondicionamiento o destrucción y ubicarla en el sitio asignado.

8. Los ítems deben constar con las cantidades correctas el momento de tener la información se procederá a colocar el sello de procesado en la copia de nota de crédito.

9. Entregar la mercadería al Jefe de Bodega el cual asigna a los auxiliares de bodega

10. Se reúne toda la documentación y archiva para cargar la información al sistema de Loginet.

DEVOLUCIÓN AUTO SERVICIO

El autoservicio emite documento de devolución conforme lo entregado a transportista, el ayudante de ruta debe verificar recepción mercadería /documento físicamente.

La mercadería en devoluciones se valida, se separa por producto:

1. Categoría A: disponible en buen estado
2. Categoría B: reprocesos
3. Categoría C: destrucción

Se valida las cantidades ingresadas al Sistema informático del cliente Nodum versus documentos emitidos.

DEVOLUCIÓN VENDEDOR

Envía mail de retiro de la devolución del vendedor donde se adjunta el documento, que se entrega a transporte Transporte retira las cantidades verificadas físicamente versus documento

Se valida cantidades y códigos de ingreso, se realia el Reporte de Devoluciones originales, donde se debe firmar la constancia, se respuesta de 48 horas para recibir documentos (Remito Entrada por devolución Ventas), documento magnético.

DEVOLUCIONES POR CADENA DE FRÍO

El cliente cuando aplique, determina la necesidad de notificar a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, según el análisis realizado a las devoluciones de la mercadería. El Responsable Técnico de Loginet, archiva las copias de las comunicaciones recibidas por el ARCSA.

Se recibe productos de cadena de frío, según los requisitos del cliente, cuando:

1. El cliente demuestre que el producto mantuvo la cadena de frío durante la permanencia en su poder.
2. Se muestre el registro de temperatura del transporte de envío y retorno a las bodegas.

En caso de no contar con los registros de temperatura que garanticen la cadena de frío del producto, éste debe ser enviado a la bodega para destrucción.

RETIRO DEL MERCADO

El cliente dictamina y dirige a Loginet del Retiro del Mercado del Producto. Lote, presentación, tipo de producto, se procede como en la devolución de mercadería, con la causal de retiro del mercado, verificando la distribución del lote del producto entregado al cliente.

El cliente titular del Registro Sanitario de la Mercadería, entrega una copia de la comunicación del retiro del mercado del producto, realizada a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Sanitaria, al Responsable Técnico de Loginet.

El Retiro de mercado se puede dar por: fechas de caducidad, cambio de imagen, agotamiento de existencias, cambio de registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria.

REGISTROS.

Reporte de Devoluciones Reporte de No conformidades

INDICADOR.

- Cantidad de Devoluciones
- Cierre de Devoluciones

5.9 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

En este punto se describe a cada uno de los recursos obligatorios que se debe poseer, para llevar a cabo y cumplir con los objetivos específicos mencionados anteriormente, en la cual se debe seleccionar datos importantes para el desarrollo del proyecto, a base de esto se debe tomar la decisión más adecuada y óptima.

5.9.1 FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Los recursos económicos y financieros son muy importantes para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos, en el cual se obtiene los recursos básicos

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización del proyecto y el costo de obtener nuevos recursos.

La empresa Loginte suministra los siguientes recursos:

- Espacio físico donde se realizará las capacitaciones al personal de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos.
- Recursos económicos en la que el investigador necesite para la aplicación de la propuesta del manual.
- Recursos tecnológicos que se va a necesitar, para la correcta realización del proyecto ya sea para las capacitaciones o en la bodega de almacenamiento de medicamentos.
- Mientras que el investigador aportara sus conocimientos adquiridos, durante en el transcurso del proyecto.

5.9.2 FACTIBILIDAD SOCIO-CULTURAL

La factibilidad socio-cultural va enmarcada, a la concientización de la población y a los organismos o relacionados con el proyecto.

Este proyecto es factible socialmente ya su impacto seria de gran beneficio a la sociedad, ya que en la elaboración del manual aportara a tener procedimientos en el cual interviene, los desechos que se va a manejar de la mejor manera en la bodega, como el carton, papel y plástico esto no solo ayudaría a contribuir al medio ambiente sino a su vez traera las reducción de costos en la empresa.

5.9.3 FACTIBILIDAD LEGAL

Esto se refiere al desarrollo del proyecto, las disposiciones y normativas legales de la empresa Loginet que se deben cumplir

5.9.4 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA

Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere para el desarrollo e implementación del proyecto.

El proyecto generalmente se debe considerar si los recursos técnicos son suficientes o se deben complementar para la realización del proyecto.

En la empresa Loginet se cuenta con tecnología actualizada, y el apoyo del equipo de sistemas con los materiales suficientes para el desarrollo de la propuesta del proyecto.

5.10 RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento se a mencionado, ya que es una normativa e instrumento obligatorio que deben cumplir las empresas que se dedican al almacenaje de medicamentos, por lo cual el personal debe estar capacitado de la mejor manera, para la manipulación y manejo de los productos farmacéuticos.

El manual es una herramienta de mucha relevancia para la bodega, en la cual abarca los procedimientos que se deben llevar a cabo para el correcto manejo y almacenaje de los medicamentos.

La bodega cuenta con una amplia infraestructura, apta para el almacenaje adecuado y óptimo de los medicamentos.

5.11 METODOLOGÍA

5.11.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es la etapa en la cual el estudiante aplicará cualquier tipo de investigación, para recoger la información de diferentes fuentes y factores para la realización del proyecto.

5.11.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo.- Es el estudio que se realiza en el lugar del problema que se está suscitando, como en el caso de la propuesta del manual, la investigación es en la empresa Loginet en el área de bodega donde se almacena los medicamentos, en esta investigación es de mayor ventaja a la realidad ya que esta sucediente en el lugar de los hechos mencionados.

5.11.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El muestreo de población es un proceso que consiste en tomar un subgrupo de sujetos que sea representativo de toda la población. La muestra debe tener un tamaño suficiente como para garantizar un análisis estadístico. (Explorable, 2009)

En esta investigación la población es de 5 personas que trabajan en el área de bodega de medicamentos. Por tener un universo o población pequeña es más fácil y práctico, ya que no se necesita tomar ningún tipo de muestra para la evaluación del proyecto.

CAPITULO VI

6.1 RECURSOS

6.1.1 RECURSOS HUMANOS

En la bodega existe un grupo pequeño, para el manejo de los medicamentos en los cuales está conformado por:

- Químico Farmacéutico
- Jefe de Bodega
- Auxiliares de bodega (2)

6.1.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS

La empresa Loginet cuenta con la tecnología adecuada y en óptimas condiciones para manejar los ingresos, egresos, inventarios, facturación etc.

- Computadoras
- Internet

-
- Impresoras
 - Telefono- Fax

6.2 PRESUPUESTO

La empresa Loginet apporto con todos los recursos necesarios para el investigador, facilitando realizar el manual de la mejor manera.

6.3 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		MESES																										
ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del Tema	■																											
Aprobación del Tema			■																									
Asignación de Tutores				■																								
CAPITULO I																												
Contexto					■																							
Justificación						■																						
Matriz T							■																					
Análisis Matriz T								■																				
CAPITULO II																												
Mapeo de Involucrados									■																			
Análisis Mapeo de Involucrados										■																		
CAPITULO III																												
Arbol de Problemas																■												
Arbol de Efectos																	■											
Arbol de Objetivos																		■										
Análisis																			■									
CAPITULO IV																												
Matriz de Análisis de Alternativas																												
Criterios de Evaluación																												
Matriz de Impacto de los Objetivos																												
Diagrama de Estrategias																												
Análisis del Diagrama de Estrategias																												
CAPITULO V																												
Propuesta																												
Antecedentes																												
Justificación																												
Objetivo General																												
Objetivo Especificos																												
Manual de Procedimientos																												
Análisis de Factibilidad																												
Factibilidad Económica																												
Factibilidad Socio Cultural																												
Factibilidad Legal																												
CAPITULO VI																												
Recursos Humanos																												
Recursos Tecnológicos																												
Presupuesto																												
Cronograma																												
CAPITULO VII																												
Conclusiones																												
Recomendaciones																												

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- La elaboración del manual ayudo a obtener cambios positivos en la bodega, los procesos se están desarrollando de la mejor manera evitando que exista productos en mal estado.
- El personal de la bodega asumió con responsabilidad el cambio que se produjo al momento de la implementación del manual, en la cual las capacitaciones fueron de mucha ayuda para mejorar sus procesos.
- Al utilizar el manual de manera correcta, influye de manera positiva al personal de bodega en la cual el objetivo es realizar procesos adecuados y cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Con la implementación del presente manual se pretende fortalecer los conocimientos empíricos del personal que labora en el area de bodega de medicamentos, y al personal nuevo que ingrese tendrá un medio de soporte para realizar sus procesos.

7.2 RECOMENDACIONES

- Las capacitaciones de Buenas Prácticas de Almacenamiento deben ser continuas, y evaluar al personal periódicamente para mejorar sus conocimientos.
- Con la implementación del manual el jefe de bodega, debe asignar actividades específicas a los auxiliares de bodega, para mejorar su desempeño para que los procesos se lleven a cabo satisfactoriamente.
- Dar a conocer el contenido del manual a todo el personal que labora en la bodega, y proporcionar una copia en la cual sirva de medio de consulta y soporte para futuros jefes de bodega y auxiliares.
- Concientizar al personal de bodega del manejo de los medicamentos e insumos para que se mantenga la implementación realizada con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Revisar y Actualizar de manera continua los procedimientos operativos de acuerdo con el cumplimiento y actividades que se realicen en la bodega de almacenamiento de medicamentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agusbudani. (2010). *ANALISIS DE INVOLUCRADOS*. Cempro. (2014).
www.cempro.org.pe. Obtenido de *www.cempro.org.pe*: <http://www.cempro.org.pe>
- Explorable. (21 de Julio de 2009). *Técnicas de muestreo de población*. Obtenido de *Técnicas de muestreo de población*: <https://explorable.com/es/muestreo-de-poblacion>
- Garavito, E. A. (s/f). *gavilan.uis.edu.co/~garavito/*. Obtenido de *gavilan.uis.edu.co/~garavito/*: <https://www.google.com>
- Ministerio de Salud Pública . (Diciembre de 2008). *www.controlsanitario.gob.ec*. Obtenido de *www.controlsanitario.gob.ec*: <https://www.google.com>
- Terry. (1993). *Los manuales administrativos como herramienta clave*. Obtenido de *gestiopolis.com*: <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>
- Wikipedia. (4 de Febrero de 2015). *La encinlopedia libre*. Obtenido de *wikipedia.org/wiki/Bodega*: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bodega>
- Wikipedia. (4 de Febrero de 2015). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de *Wikipedia la enciclopedia libre*: *Wikipedia la enciclopedia libre*

-
- Wikipedia. (4 de Febrero de 2015). *wikipedia.org/wiki/Bodega*. Obtenido de wikipedia.org/wiki/Bodega: Wikipedia la enciclopedia libre

 - Wikipedia. (25 de Enero de 2016). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de [wikipedia.org: https://es.wikipedia.org/wiki/Almacenaje](https://es.wikipedia.org/wiki/Almacenaje)

ANEXOS

ANEXO A - 1

TABLA # 3 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Actores involucrados	Intereses sobre el	Problemas	Recursos mandatos y	Intereses sobre el	Conflictos	Acuerdos
Empresa Loginet Gerente General	Conocer los procesos que se van a desarrollar en la bodega para obtener mejores resultados y evitar conflictos con los clientes	Falta de conocimientos de los procedimientos que están causando pérdidas económicas	MSP Acuerdo No. 0000487 2 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos	Realizar procedimientos adecuados que ayuden a garantizar la calidad del servicio	Pérdidas económicas que afectan a la empresa	Colaboración durante el tiempo de ejecución del proyecto
Cliente Hospital Eugenio Espejo	Evitar que existan pérdidas económicas	Productos faltantes en las entregas de la mercadería	Plan Nacional Del Buen Vivir 2013 – 2017 Objetivo 3 Mejorar la Calidad de Vida de la Población	Solución a los problemas que se están presentando	Productos en mal estado y caducados	Información para la realización del proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

Jefe de Bodega	Ser capacitado para mejorar los procesos de la mejor manera en la bodega	Falta de un manual de procesos en la bodega	MSP Acuerdo No. 000048 72 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos	Mantener organizada la bodega y por ende reducir las pérdidas los productos farmacéuticos	Despido del personal causando que ingresen personal nuevo sin capacitaciones adecuadas	Colaboración con el investigador de los procesos que se están ejecutando para verificar las falencias en los procesos.
Bioquímica Farmacéutica	Mejoramiento en los procesos en la bodega	Falta de recursos tecnológicos especializados en la bodega	MSP Acuerdo No. 000048 72 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y	Seguimiento y control de los procesos especializados en la bodega	Llamados de atención o cierre de la empresa por parte de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia	Apoyo al investigador en información sobre los medicamentos

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

Investigador	Capacitar y entregar una guía de procesos de almacenamiento de medicamentos para	Escasos antecedentes de estudio en los problemas presentados en la	Reglamento Interno de Trabajo (Loginet)	Vinculación con el personal encargado de la bodega farmacéutica	Resultados a largo plazo para mejorar la situación actual de la bodega por	Compromiso con los funcionarios de la empresa para culminar con éxito la
--------------	--	--	---	---	--	--

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

ANEXO B – 2

TABLA # 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	Impacto sobre el ambiente	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	total	Categoría
Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento	5	5	5	4	5	24	Alta
Capacitación al personal de Buenas Prácticas de Almacenamiento y procedimientos operativos	4	4	4	3	4	19	MediaAlta
Espacio físico adecuado para el almacenamiento de medicamentos	4	3	3	3	4	17	Media Alta
Personal aplicando conocimientos de Buenas Prácticas de Almacenamiento	5	4	4	3	4	20	Mediaalta
Total	18	16	16	13	17	80	

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

ANEXO C – 3

TABLA # 5 ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

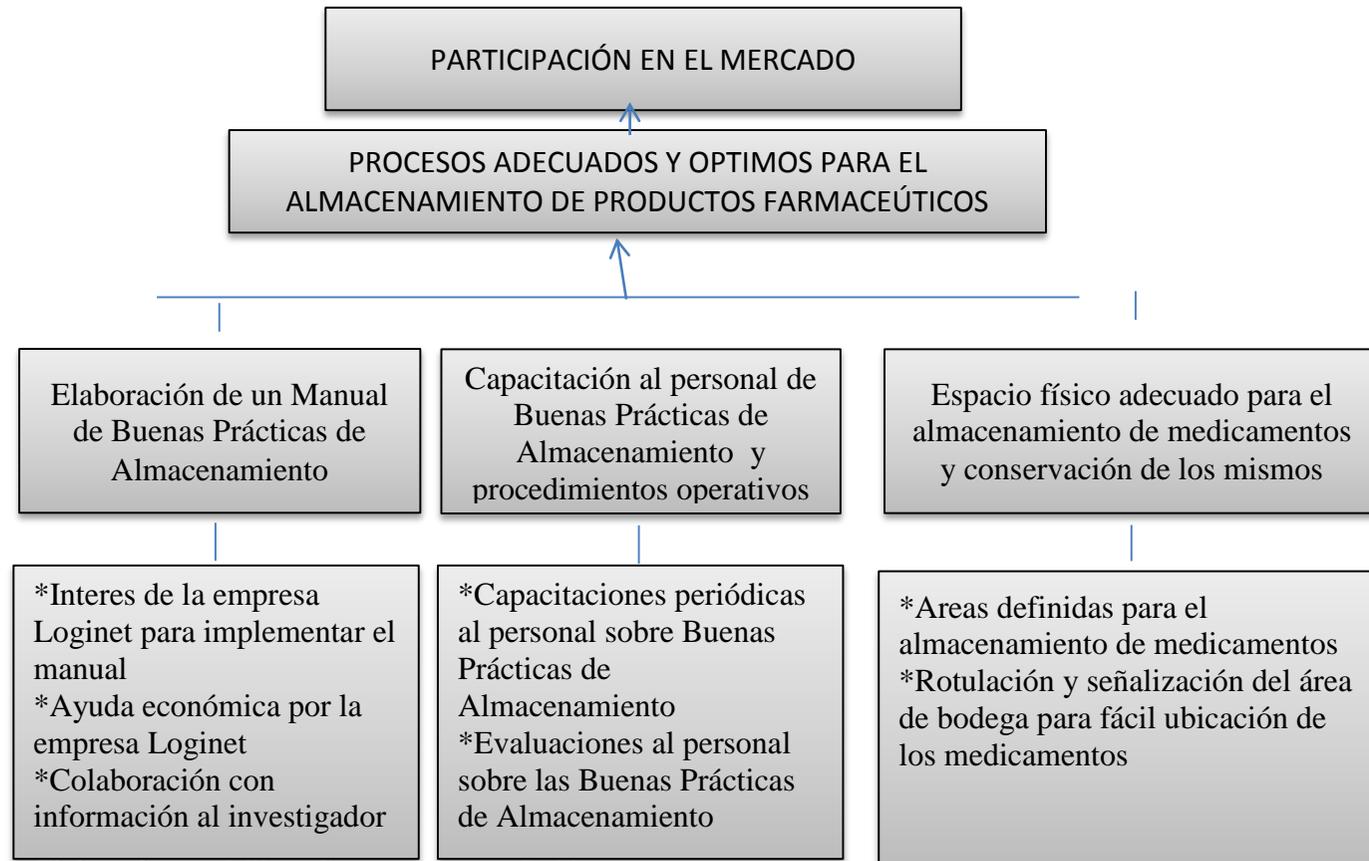
OBJETIVOS	Factibilidad de lograrce (Alta-Media-Baja4-2-1)	Impacto en Género (Alta-Media-Baja4-2-1)	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja 4-2-1)	Relevancia (Alta-Media-Baja 4-2-1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja 4-2-1)	Total
<p>Personal de la bodega del área farmacéutica cumplan con los procedimientos del Manual de Buenas Practicas de Almacenamiento para garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos</p>	<p>*Es aceptable para los beneficiarios *Se cuenta con financiamiento para la realización *Se cuenta con tecnología adecuada *Se cuenta con soporte político e institucional y con personal capacitado</p> <p>20puntos</p>	<p>*Participación igual de hombres y mujeres en el área de la bodega *Incremento de conocimientos al personal por igual *Cumplimiento de los obligaciones por igual en la empresa * Fortalece la aplicación de los derechos por igual</p> <p>16puntos</p>	<p>*Mejora el entorno cultural *Contribuye a manejar los desechos en una área adecuada *Se fortalece la educación ambiental *Proteje el uso de los recursos</p> <p>20 puntos</p>	<p>*Es una prioridad el manual en la bodega *Responde a las expectativas de los beneficiarios *Fortalece los procedimientos * Los resultados son deseados por los beneficiarios o involucrados</p> <p>20puntos</p>	<p>*Aumenta la participación de los involucrados *Fortalece la organización para seguir mejorando *Se aporta con información verídica con el tema tratado *Se logra la concientización por parte del personal de la bodega para la mejora de los procesos</p> <p>20 puntos</p>	<p>96 puntos</p>

Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Robler

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016

ANEXO D – 4

ILUSTRACIÓN # 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIA



Elaborado por: Milton Gustavo Guevara Roblero

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, CONSERVACIÓN Y EL CUIDADO DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA FARMACEÚTICA DE LA EMPRESA LOGINET LLANO GRANDE, 2015-2016