



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACION DE UN MANUAL DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INSUMOS Y PRODUCTOS
FARMACEUTICOS EN LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A SECTOR
COMITÉ DEL PUEBLO DMQ 2017-2017

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración
Boticas y Farmacias.

Autor: Serrano Chontasi Carlos René

Tutor: Ing. Alejandra Quezada

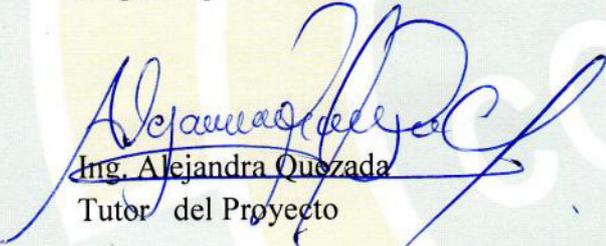
Octubre, 2017



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 20 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. **SERRANO CHONTASI CARLOS RENE** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS** cuyo tema de investigación fue: **LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A. SECTOR COMITÉ DEL PUEBLO D.M.Q 2017- 2017.** Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.


Ing. Alejandra Quezada
Tutor del Proyecto


Msc. Giovanni Urbina
Lector del Proyecto

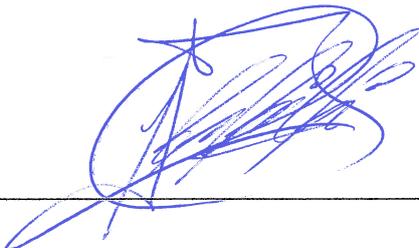

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Dr. Jorge López
Director de Escuela
Adm. Boticas y Farmacias


Ing. Galo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación



DECLARATORIA

Declaro que tanto, las fuentes de esta investigación son absolutamente originales, auténticas, personal se ha citado todo tipo de fuentes y en el transcurso de su ejecución se ha respetado las disposiciones legales que sustentan los derechos de autor. La construcción de ideologías teorías y resultados obtenidos son de mi absoluta responsabilidad.



Serrano Chontasi Carlos René

1715690077

**LICENCIA DE USO NO COMERCIAL**

Yo Carlos René Serrano Chontasi portador de la cedula de ciudadanía signada con el No. 1715690077 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación Ingenios que dice: " en el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto con tema LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE INSUMOS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A SECTOR COMITÉ DEL PUEBLO, D.M.Q. PERIODO 2017. con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA

NOMBRE

Serrano Chontasi Carlos René

CEDULA

1715690077

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar a donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Al Ing. Cesar Yong por darme la oportunidad de desarrollar mi proyecto de tesis en la empresa Servientrega S.A Centro de Soluciones por sus consejos y apoyo fue muy importante para el desarrollo eficaz del mismo.

A mi madre y mi padre por ser el motor de mis objetivos por darme la mejor educación y formación de vida por ser fuente de esperanzas para seguir adelante y no dejarme solo a pesar de las dificultades ellos me han formado como persona.

A todo el colectivo docente de la Carrera de Administración de Boticas y Farmacias por toda la enseñanza impartida con paciencia y sabiduría.

A mi tutora Ing. Alejandra Quezada por impartir su conocimiento, paciencia y dedicación a su labor cotidiana en el desarrollo y logro del proyecto.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de formar parte de este maravilloso mundo.

A mi padre, madre por la constancia, paciencia, apoyo incondicional en mi vida

A mi esposa Katherin Dayana, este es el resultado de su paciencia y cariño brindado,
obteniendo una más de mis metas en mi vida.

A mis compañeros por el apoyo constante por los consejos y el positivismo que me
engrandecían en el transcurso de mi carrera.

A mis profesores, que de una u otra manera entregaron sus consejos apoyo y
enseñanza.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I	15
1.01 Contexto. –	15
1.02 Justificación.....	16
1.03 Definición del Problema.....	17
1.03.01 Situación Empeorada	17
1.03.02 Situación Actual.....	18
1.03.03 Situación Mejorada	18
CAPITULO II	21
2.01 Mapeo de Involucrados	21
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	24
CAPITULO III	28
3.01 Árbol de Problemas	28

3.02 Árbol de Objetivos	31
CAPITULO IV	33
4.01 Matriz de análisis de alternativas	33
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos	34
CAPITULO V.....	36
5.01. Antecedentes	36
5.02 Filosofía Estructural	36
5.02.01 Misión	36
5.02.02 Visión.....	36
5.02.03 Valores Institucionales.....	37
5.03. Objetivo General	37
5.03.01 Objetivos Específicos	37
5.03.02. Cadena de valor	37
5.03.03. Gestión Tradicional.....	38
5.03.04. Gestión por Procesos	39
5.03.05. Gestión Tradicional vs la Gestión por Procesos	40
5.03.06 Que es proceso	40
5.03.07 Elementos de un Proceso	40
5.03.08. Mapa de Procesos	42
5.03.09 Necesidades Clientes. -	42
5.03.10 Procesos Estratégicos. -	42

5.03.11 Procesos clave. -	42
5.03.12 Procesos de apoyo. -	42
5.03.13 Satisfacción Clientes. -	43
5.02.14. Ficha de Procesos. -	43
5.03.15. Mapeo de Procesos	43
5.03.16 Descripción del cargo	44
5.03.17 Ficha de descripción del cargo.....	44
5.03.18 Diagramas de flujo.....	45
5.03.19 Utilidad del Diagrama de Flujo	45
5.03.20 Simbología del Diagrama de Flujo	46
5.02.10 Ficha de Indicadores	47
5.04 Cadena de Valor	48
5.04.01. Mapa de Procesos Bodega Farma SERVIENTREGA S.A.....	49
5.05. Buenas prácticas de almacenamiento	69
5.05.01. Objetivo, y ámbito de aplicación	69
5.06. Infraestructura almacenamiento	70
5.06. Buenas Prácticas de Distribución	72
5.06.01. Del Aseguramiento de la Calidad	72
CAPITULO VI	74
6.01. Recursos	74
6.02. Presupuesto.....	75



CAPITULO VII.....	94
7.01. Conclusiones	94
7.02. Recomendaciones	95
Bibliografía	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Likert.....	19
Tabla 2 Analisis Fuerzas T.....	20
Tabla 3 Matriz de Análisis de Involucrados	26
Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas.....	34
Tabla 5 Gestión Tradicional vs la Gestión por Procesos	40
Tabla 6 Ficha de Procesos.....	43
Tabla 7 Mapeo de Procesos.....	44
Tabla 8 Ficha de descripción del cargo.....	44
Tabla 9 Ficha de Indicadores	47
Tabla 10 Cadena de Valor.....	48
Tabla 11 Ficha de Actividades.....	50
Tabla 12 Ficha de Proceso	50
Tabla 13Ficha de Actividades	52
Tabla 14 Ficha de Proceso	52
Tabla 15 Diagrama de Flujo.....	53
Tabla 16 Ficha de Actividades.....	54
Tabla 17 Ficha de Proceso	54
Tabla 18 Recolección del producto Ficha de Actividades	56
Tabla 19 Recolección del producto Ficha de proceso.....	56
Tabla 20 Comunicación Ficha de Actividades.....	58
Tabla 21 Comunicación Ficha de Procesos	58
Tabla 22 Picking and packing Ficha de Actividades	60
Tabla 23 Picking and packing Ficha de Proceso.....	60
Tabla 24 Picking and Packing diagrama de flujo.....	62

Tabla 25 Planificación, coordinación y control ficha de actividades.....	63
Tabla 26 Planificación, coordinación y control ficha de proceso	63
Tabla 27 Ficha de actividades	65
Tabla 28 Ficha de Procesos.....	65
Tabla 29 Ficha de Actividades	67
Tabla 30 Ficha de Procesos.....	67
Tabla 31 MAPEO DE PROCESOS	68
Tabla 32 Mapeo de procesos.....	69
Tabla 33 Recursos	74
Tabla 34 Presupuesto	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de involucrados.....	22
Figura 2 Árbol de Problemas	29
Figura 3 Árbol de Problemas	30
Figura 4 Construcción del árbol de objetivos	31
Figura 5 Árbol de Objetivos.....	32
Figura 6 Actividades de Apoyo.....	38
Figura 7 Gestión Tradicional	39
Figura 8 Elementos de un Proceso	40
Figura 9 Gestión por Proceso	41
<i>Figura 10 Mapa de Procesos</i>	<i>42</i>
Figura 11 Diagrama de Flujo	45
Figura 12 Simbología del Diagrama de Flujo	46
Figura 13 Mapa de Procesos Bodega Farma SERVIENTREGA S.A	49
Figura 14 Inventario.....	50
Figura 15 Diagrama de Flujo	51
Figura 16 Planificación y control del proceso.....	52
Figura 17 Mejora Continua	53
Figura 18 Sistema de Gestión de Calidad	55
Figura 19 Recolección Producto	56
Figura 20 Logística Interna	57
Figura 21 Comunicación Ficha de Actividades	58
Figura 22 Logística Externa	59
Figura 23 Picking and Packing	60
Figura 24 Planificación, coordinación y control.....	62

Figura 25 Gestión Almacenamiento	64
Figura 26 Valor Agregado	64
Figura 27 Diagrama de Flujo	66
Figura 28 Servicios Generales	66
Figura 29 Servicios Generales	68
Figura 30 Almacenamiento	70
Figura 31 Buenas Prácticas de Distribución	72

RESUMEN EJECUTIVO

El levantamiento, diseño y estandarización de un manual de procesos y procedimientos para optimizar el almacenamiento y distribución de insumos y productos farmacéuticos en la empresa SERVIENTREGA S.A tiene como objetivo principal brindar un lugar seguro para los medicamentos en corta instancia y su adecuado manejo, involucrando al personal que labora en esta área enfocado en la realización de un proceso y procedimiento eficaz y eficiente cumpliendo con el control adecuado y sobretodo la satisfacción al cliente interno y externo empleando estándares de Calidad.

ABSTRACT

The lifting, design and standardization of a manual of processes and procedures to optimize the storage and distribution of pharmaceuticals and supplies in the company SERVIENTREGA S.A has as main objective to provide a safe place for the drugs in short instance and its proper handling , Involving the personnel working in this area focused on the realization of an efficient and efficient process and procedure complying with the adequate control and above all the internal and external customer satisfaction using Quality standards.

CAPITULO I

1.01 Contexto. –

(Touzard, 2016) Menciona que SERVIENTREGA S.A es reconocida como líder en el servicio de Courier Nacional, ha logrado el posicionamiento de la marca gracias a su compromiso con el País; con personal capacitado para convertirse en un soporte logístico, tecnológico y administrativo, buscando siempre la satisfacción de sus clientes.

El 11 de abril de 1994 se crea la empresa SERVIENTREGA S.A., que luego de un acelerado crecimiento llega a ser la compañía especializada en logística y comunicación, urbana regional, nacional e internacional más importante de nuestro país.

Logrando establecer diferentes servicios con el aumento de la demanda en el comercio farmacéutico presentando un nuevo servicio de almacenamiento y distribución de insumos y productos.

La Infraestructura y espacio físico de los establecimientos farmacéuticos deben tener relación con la funcionabilidad, efectividad, seguridad y condiciones tomando en cuenta las respectivas necesidades que se generan de acuerdo al volumen de insumos, productos para su estancia en bodega y despacho hacia el cliente final.

A medida que la cartera de productos y servicios de la empresa SERVIENTREGA S.A centro de soluciones se ha extendido en la actualidad contando con un nuevo proyecto extenso, pues uno de ellos es el servicio Farma, área en la cual los insumos y productos farmacéuticos tendrán una instancia corta y estará disponible para su distribución, es por eso que se implementara áreas físicas disponibles para su respectivo bodegaje; de tal manera que este proyecto ayudara a que nuestra bodega este perfectamente delimitada.

Con la elaboración de este manual de procesos y procedimientos de almacenamiento de insumos farmacéuticos en bodega, realizamos un correcto manejo de este producto, con eficiencia y eficacia siempre enfocadas en la satisfacción del cliente final.

1.02 Justificación

En (Touzard, 2016) menciona que en la Bodega FARMA no se ha establecido un manual el cual especifique como realizar los procesos y procedimientos; de tal manera que con el levantamiento diseño y estandarización de procesos y procedimientos realizaremos un adecuado manejo del mismo, tomando en cuenta que los medicamentos forman parte de nuestro convivir y es por eso que nosotros generaremos un sistema que priorice la integridad de estos productos.

Con el levantamiento y estandarización de un manual de procesos y procedimientos para almacenamiento de insumos y productos farmacéuticos se incrementa el desarrollo de la organización del personal y la sociedad en si, ofreciendo optimización de recursos.

La manipulación de estos productos debe realizarse con responsabilidad, garantizando el buen estado del mismo; eliminando la contaminación y la mala

dirección de los productos existentes en bodega, esto se llevará a cabo mediante una capacitación realiza al personal.

La existencia de un manual dará tanto a la organización como al personal que labora en bodega la información actualizada, concreta de los procesos y procedimiento que se realizaran en las diferentes áreas en el transcurso de la estancia del producto.

Este material permitirá a la organización optimizar los servicios que brinda la Bodega FARMA, donde los dependientes puedan desarrollar su trabajo obteniendo buenos resultados en su laborcotidiana.

1.03 Definición del Problema

La falta de un manual de almacenamiento y distribución de insumos y productos farmacéuticos en bodega SERVIENTREGA S.A genera descontento en la organización, provocando la pérdida de tiempo.

Este importante tema describe la situación o estado negativo obtenido mediante un informe de la Bodega FARMA SERVIENTREGA S.A donde se busca el desarrollo práctico y optimo beneficio del personal.

La matriz T es una herramienta del marco lógico que evalúa los tres escenarios que se presentan en todo proyecto de investigación de los cuales son situación empeorada, situación actual, situación mejorada.

1.03.01 Situación Empeorada

Esta herramienta nos da un dato un resultado, si no se da solución al problema central,de esta manera podemos verificar en el ámbito externo que podría pasar si no existe reflexión yse tomadecisiones adecuadas.

1.03.02 Situación Actual

Este es el problema central, refleja datos que se están suscitando en la actualidad y se necesita para un buen funcionamiento de la bodega en sí.

1.03.03 Situación Mejorada

Es lo ideal, de esta manera daremos alcance una vez solucionado el problema central

Estos escenarios se miden en base a los siguientes tipos de fuerzas:

Fuerzas Impulsadoras

Son aquellas actividades positivas ejecutadas al momento, pues de esta manera evitaremos que el problema central se agrave.

Fuerzas Bloqueadoras

Estas son las amenazas que impiden llegar a la situación ideal, es todo lo negativo que no permite solucionar el problema central de nuestro proyecto.

Estas se miden a través de una escala en la que obtendremos valores, tiene como nombre escala de Likert, presentan rangos del 1 al 5 de donde:

Tabla 1 Escala de Likert

1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

Fuente: Robayo, j

Elaborado: Carlos Serrano

A continuación, presento la matriz T, del proyecto de levantamiento, diseño y estandarización de un manual de procesos y procedimientos para optimizar el almacenamiento y distribución de insumos y productos farmacéuticos en la empresa SERVIENTREGA S.A. sector Comité del pueblo DMQ 2017.

Tabla 2 Analisis Fuerzas T

ANALISIS FUERZAS T					
Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
Inconformidad del cliente en cuanto al almacenamiento y su distribución	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos para optimizar el almacenamiento y distribución de insumos y productos Farmacéutico en la empresa SERVIENTREGA S.A Centro de soluciones sector comité del pueblo DMQ				Implementar un correcto manejo en almacenamiento y distribución
FUERZAS impulsadoras	I	pc	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Area fisica apropiada para el manejo de insumos y productos farmaceuticos	3	3	4	4	Falta de capacitacion del personal por parte de la empresa
Realizar control, coordinacion por parte de los gerentes de la empresa a auxiliares y bodega por parte de la bioquimica farmaceutica.	5	5	4	4	El personal tiene un total desconocimiento politicas de los procesos y procedimientos a realizar.
Implementacion de un sistema adecuado informatico para registros y camara de frio	4	3	4	3	Desconocimiento de como trabajar con este sistema
Entrega de toda la informacion posible al personal que labora en bodega Farma	3	4	5	5	Personal de bodega con conocimientos empiricos

Fuente: Datos tomados de La Investigacion

Elaborado por: Carlos Serrano

Análisis

Con esta herramienta podemos identificar mediante el analisis FODA los problemas que tendremos en el presente y en el futuro de esta manera realizamos un analisis profundo de estos temas a resolver y procedemos a dar solucion a los mismos teniendo asi resultados positivos para el buen funcionamiento a largo palzo del proyecto implementado.

CAPITULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

En el mapeo de involucrados identificamos a las entidades o personas interesadas directa o indirectamente en el proyecto, esta permite de tal manera analizar la solución al problema de alternativas.

Los involucrados directos son los que tiene vínculo directo con el problema central, los indirectos están más alejados del problema central, pueden estar separados de la evolución del proyecto.

También podemos encontrar afectados que imposibilitaran el desarrollo del proyecto pues si existe permuta este se verá afectado y es nuestra obligación poner énfasis y esfuerzo para llegar a un convenio positivo.

Mapa de involucrados

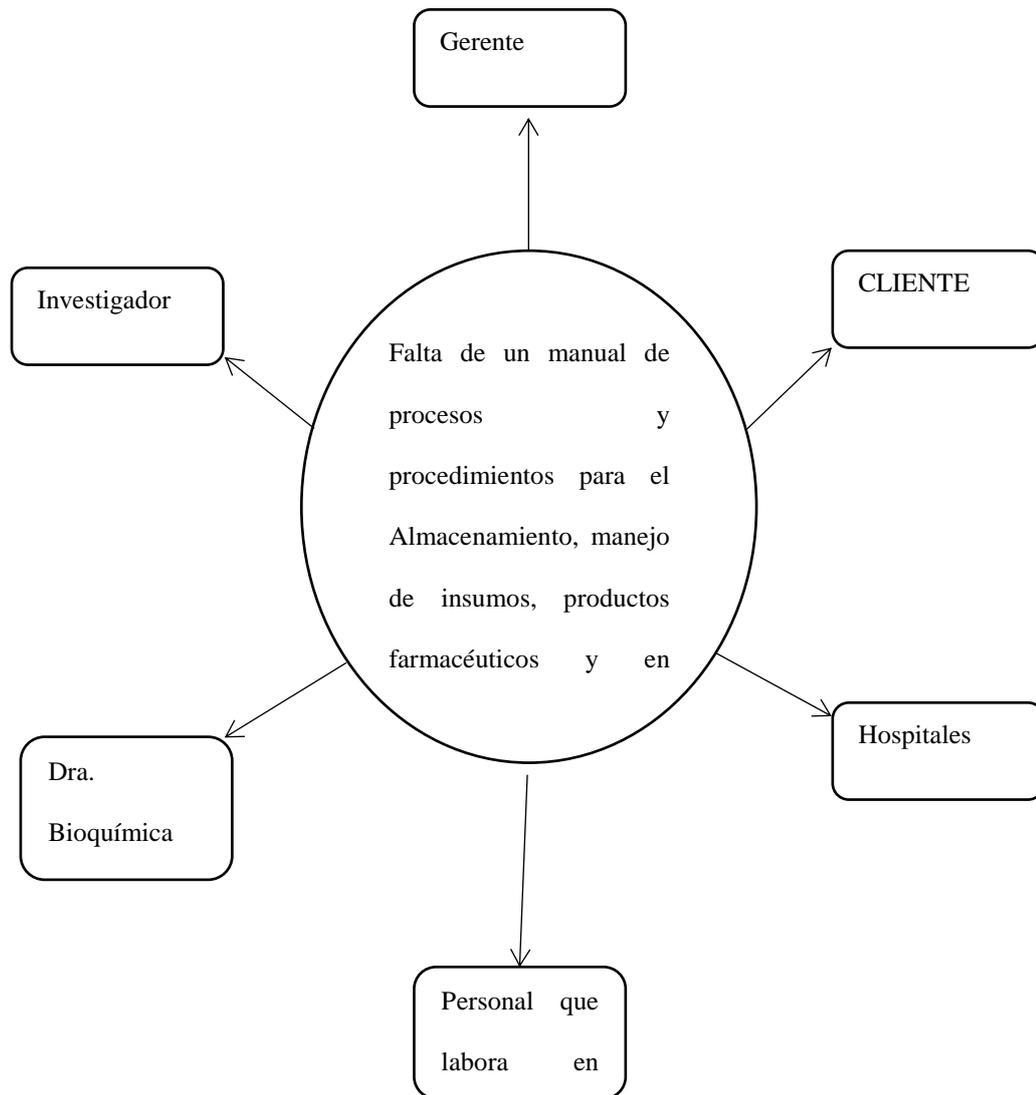


Figura 1 Mapa de involucrados
Fuente: Datos de la información
Elaborado por: Carlos Serrano

Gerente:

Es una persona que por su oficio se encarga de dirigir, coordinar, gestionar, o administrar una sociedad empresa u otra entidad con un departamento o grupo de trabajo él se encarga de que los objetivos se cumplan dentro de la organización.

Bioquímica farmacéutica:

Es la persona que tiene conocimiento teórico de bioquímica, microbiología, biología celular y molecular relacionándose e involucrándose con las diferentes áreas existentes de bodega.

Investigador:

Lleva a delante un proyecto orientado a la búsqueda de nuevos conocimientos capaces de crear nuevos procesos o mejorar los ya existentes.

Personal que labora en la bodega:

Son los encargados de realizar el proceso eficiente y eficaz pues ellos son los encargados del buen trato, recepción, cuidado y distribución del producto farmacéutico.

Clientes:

Esta es una entidad sobre la que el inversor posee influencia, creando una vinculación duradera que contribuye a la actividad de la empresa.

Hospitales y Farmacias:

Estos son beneficiados directos porque es donde el producto farmacéutico termina su transcurso brindando la satisfacción al cliente final.

Análisis

Podemos ver la importancia la participación de los enlistados pues es de donde se va a obtener la información para así continuar con el proyecto analizando el problema actual de la bodega de esta manera obtendremos una propuesta para el desarrollo exitoso de este proyecto.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Esta herramienta permite el buen desarrollo del proyecto obteniendo información de los actores, cuyo objetivo del mismo es verificar de qué manera impulsa, ayuda, y limita el desarrollo del proyecto.

En esta importante herramienta se encuentran identificados los siguientes puntos:

Los Involucrados

Son los actores directos e indirectos dentro del desarrollo del proyecto, tomamos en cuenta como involucrada a la persona, entidad, empresa que presente algún interés en el proyecto.

Interés sobre el Problema Central

Es el paso y la decisión más importante dentro del proceso del proyecto, en esta columna se ubica el compromiso que tienen los involucrados en relación directa con el problema central para el desarrollo del proyecto, visualizando si existe un perjudicado y obteniendo el resultado deseado.

Problemas Percibidos

Es la condición negativa que podemos identificar en el involucrado, este se planea de forma negativa pues no representa solución alguna dentro del desarrollo de nuestro proyecto.

Recursos Mandatos y Capacidades

Este recurso es con lo que cuenta el involucrado, no toma en cuenta solo con lo financiero también toma en cuenta el recurso humano.

Los Mandatos hacen referencia a las políticas o leyes a las que tenemos que regirnos esto está ligado a la capacidad del involucrado al momento de demostrar su eficiencia.

Conflictos Potenciales

Es lo que puede interrumpir el desarrollo del proyecto es percibido por cada involucrado es importante identificarlo abordarlo y así optimizar y minimizar el problema en cuanto al desacuerdo

Acuerdos

Estos tienen relación directa con los conflictos en donde tenemos que establecer una actividad positiva que nos permita llegar a un acuerdo con el involucrado, la finalidad es que el desarrollo del proyecto no tenga relación con el impacto negativo ni con los involucrados.

Tabla 3 Matriz de Análisis de Involucrados

INVOLUCRAOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES	ACUERDOS
Gerente	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos para el manejo de insumos y productos farmacéuticos	Alta rotación del personal	Recursos.- Humanos Financieros Mandatos.- Código de trabajo. Cuadro nacional básico de medicamentos. Plan nacional del Buen Vivir. Políticas de calidad. Capacidad.- Líderes de acción. Mejora continua.	Involucrarse en el mercado familiarizando y generando satisfacción al cliente interno y externo.	Personal no idóneo con conocimiento empírico del manejo de medicamentos	Realización del proyecto
Dra. Bioquímica farmacéutica	Auditar los procesos y procedimientos	Comparación de Información existentes resultados.	Recursos.- Auxiliar de bodega Recursos Humanos Mandatos.- Código de trabajo. Cuadro nacional básico de medicamentos. Plan nacional del Buen Vivir. Políticas de calidad. Capacidad.- Dirección.	Gestionar, implementar una mejora diaria en los procesos y los procedimientos para que estos sean eficaces y eficientes.	No está conforme con el ambiente de trabajo.	Capacitación al personal sobre procesos y procedimientos de almacenamiento y distribución de insumos y productos farmacéuticos en bodega.
Investigador	Desarrollar un levantamiento o diseño y estandarización actualizado teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad	Recurso económico	Recursos.- Gerente Humanos Bioquímica Personal de bodega Mandatos.- BPM BPA BPD Plan nacional del Buen Vivir. Políticas de calidad. Capacidad.- Innovación.	Desarrollar los procesos y procedimientos implementar nuevos y mejorarlos conforme va pasando el tiempo.	Falta de interés	Proporcionar el manual a todo el personal para que tenga conocimiento Sobre el tema Bodega FARMA SERVIENTREGA S.A
Clientes	Mantener una buena relación sin conflicto alguno.	Escases de stock solicitado	Recursos.- Humanos Tecnológicos Mandatos.- Ley orgánica de la salud. Ley de Gestión Ambiental. Plan nacional del Buen Vivir. Buenas Practicas de Transporte Capacidad.- Producción	Optimización de tiempo evitar cuellos de botella.	No se cumple el just in time	Mejorar los tiempos de entrega

Hospitales Farmacias	Justo a tiempo	Desconocimiento de buenas prácticas de transporte	Recursos.- Humanos Tecnológicos Auxiliares Logística Integrada Mandatos.- Buenas prácticas de Transporte. Buenas prácticas de distribución Capacidad.-	Ahorro de tiempos	Pedidas de tiempo en distribución y despacho	Manejo adecuado de tiempos de entrega
Personal que labora en bodega	Recibir y distribuir oportunamente los insumos y productos farmacéuticos	Desconocimiento recepción técnica y administrativa en bodega.	Recursos.- Humanos Tecnológicos Bioquímica auxiliares Mandatos.- Buenas prácticas de almacenamiento. Buenas prácticas de distribución Capacidad.- Eficiencia Eficacia	Desarrollar un ambiente de trabajo acorde con los procesos y procedimientos	Aumento de carga Laboral y riesgo de trabajo	Proceso y procedimiento o simplificados mejorando continuamente sus conocimientos

Fuente: Datos de la información

Elaborado por: Carlos Serrano

Análisis

En el desarrollo del cuadro anterior nos pudimos dar cuenta que no se encontró algún tipo de influencia grave o negativa que impida la realización de este proyecto de igual manera se obtuvo acuerdos determinando así que este proyecto con la implementación va a dar solución al problema central y optimizar, mejorar los procesos y procedimientos a continuación detallamos cuales son los actores interesados:

- Gerente
- Bioquímica Farmacéutica
- Personal de bodega

CAPITULO III

3.01 Árbol de Problemas

Técnica participativa que ayuda definir problemas, causas y efectos de manera organizada, generando un modelo de relaciones causales en torno a un problema, y que consecuencia puede tener.

Vamos a obtener datos que expresan las condiciones negativas detectadas por los involucrados.

La construcción de este árbol comienza desde su raíz las cuales son las causas culminando en las ramas siendo los efectos provocados por las causas citadas.

Árbol de Problemas

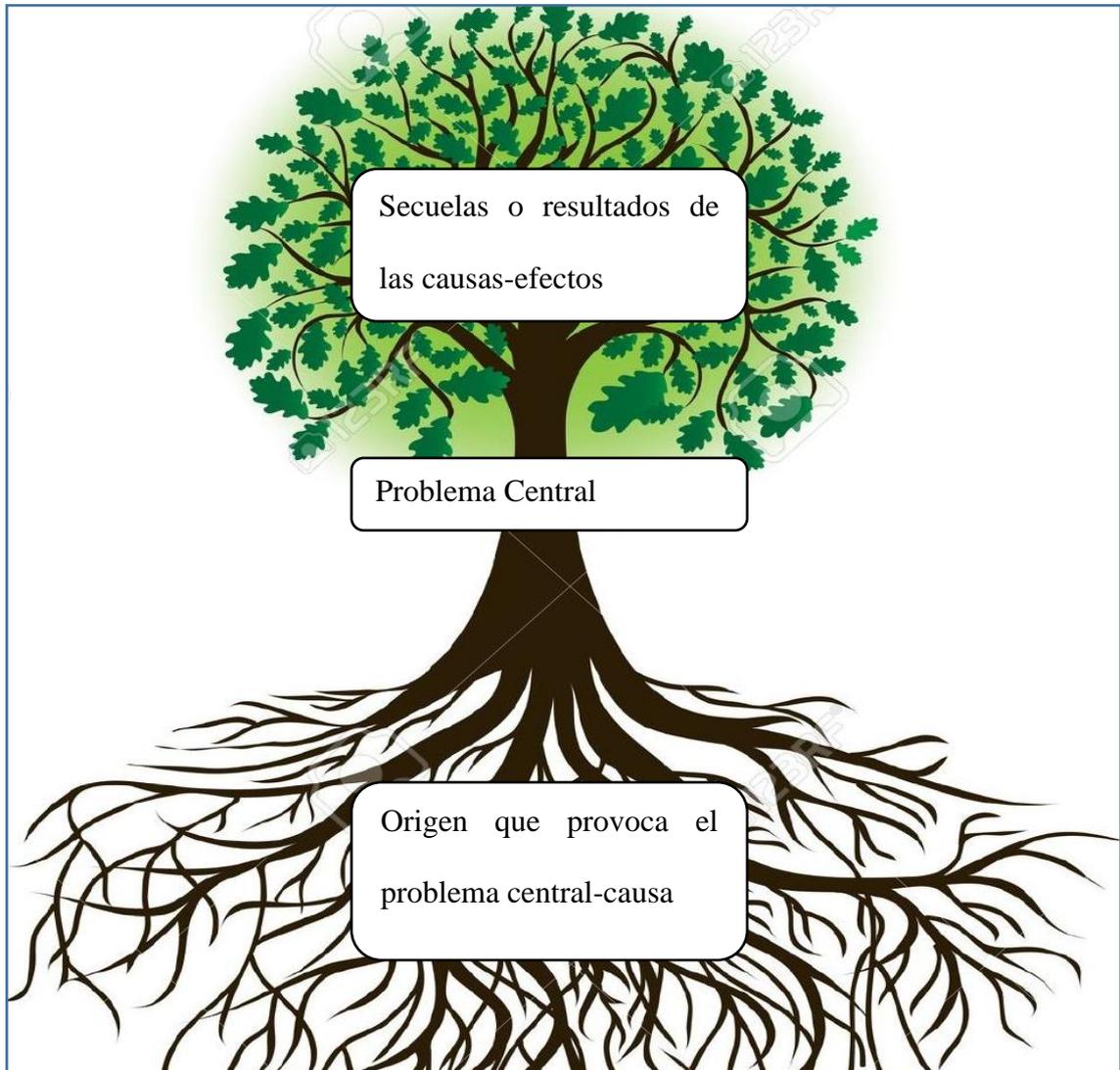


Figura 2 Árbol de Problemas
Fuente: Datos de la información
Elaborado por: Carlos Serrano

Árbol de Problemas

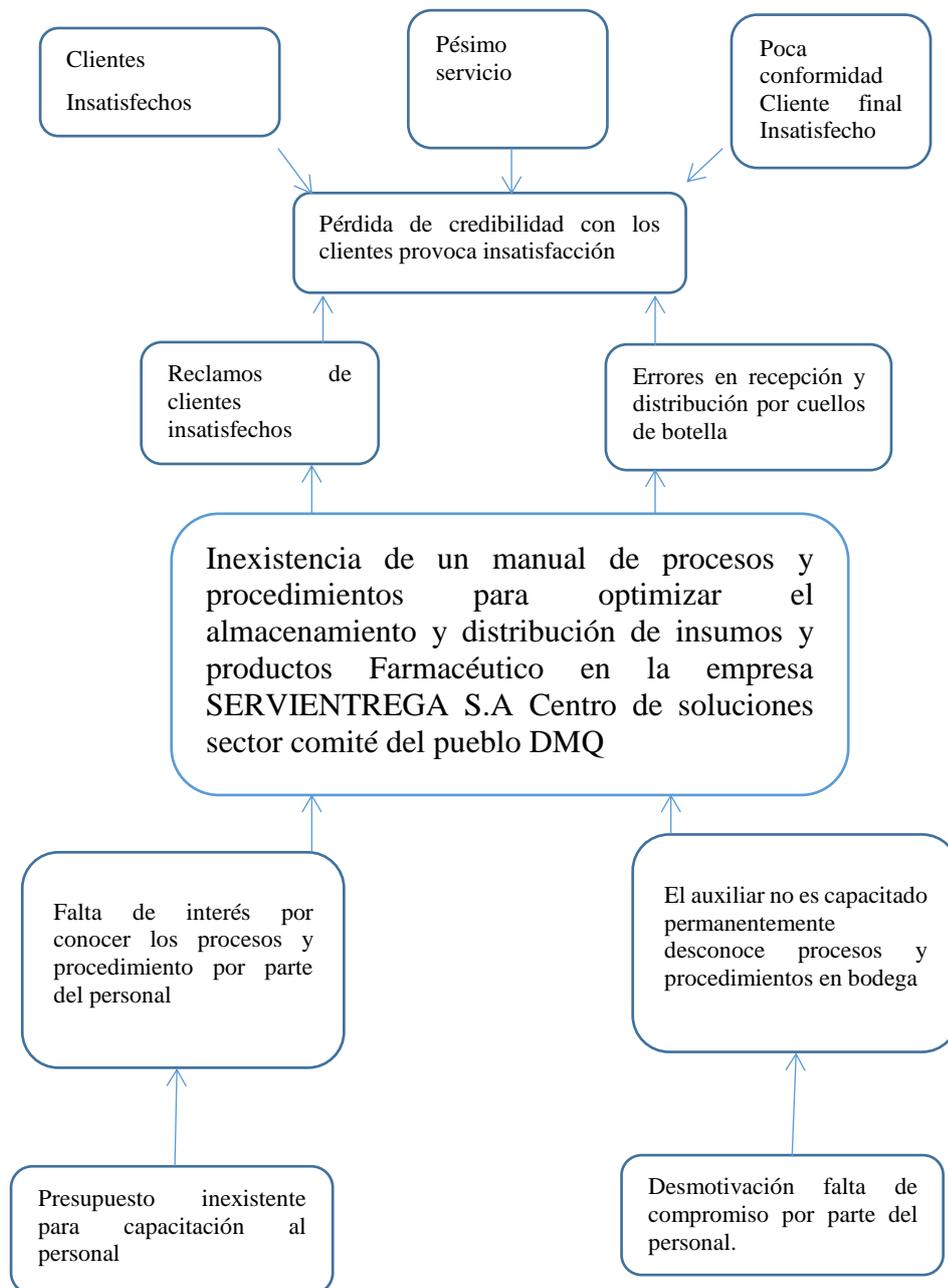


Figura 3 Árbol de Problemas
Fuente: Datos de la información
Elaborado por: Carlos Serrano

Análisis

De esta manera podemos darnos cuenta que necesitamos un manual para implementar procesos evitar errores y valernos de los existentes para mejorarlos con el pasar del tiempo, las capacitaciones cumplen un papel importante en el desarrollo de las labores que realicen el personal de bodega estos no deben tener escaso conocimiento de este tema provocara insatisfacción interna, externa en la organización

3.02 Árbol de Objetivos

Esta herramienta nos ayuda a transformar el árbol de problemas de estado negativo a estado positivo de esta manera representamos las soluciones obtenidas y cómo será el futuro de la organización una vez dada la solución al problema.

Construcción del árbol de objetivos

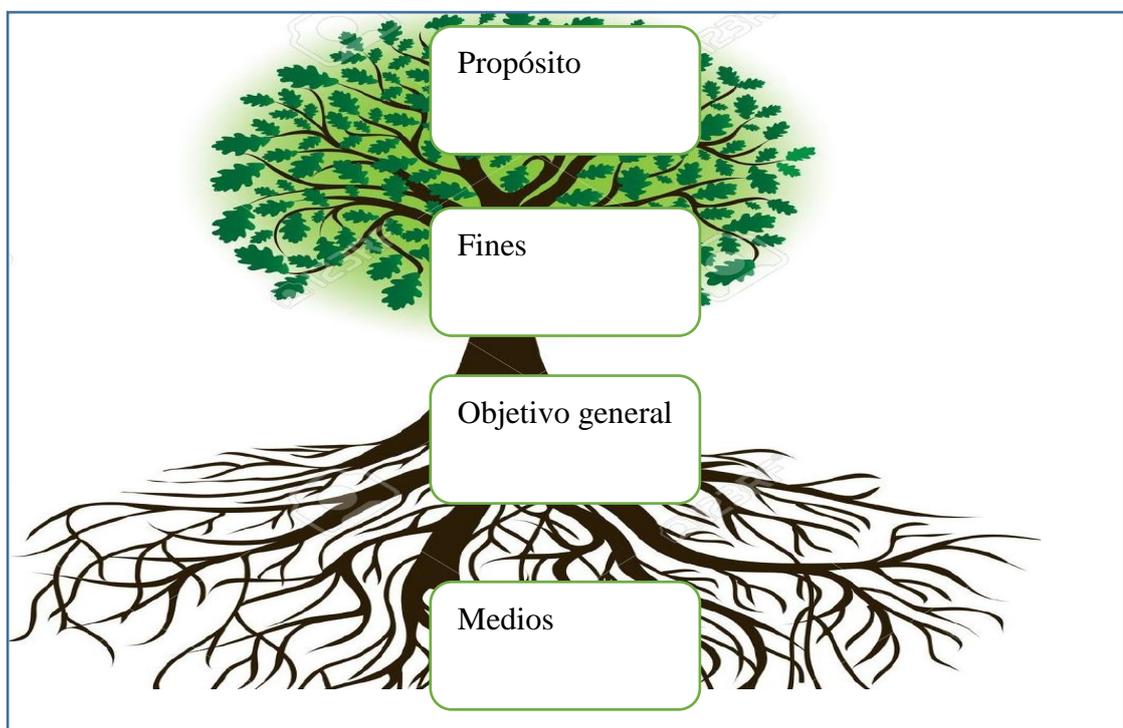


Figura 4 Construcción del árbol de objetivos

Fuente: Datos de la información

Elaborado por: Carlos Serrano

Árbol de Objetivos

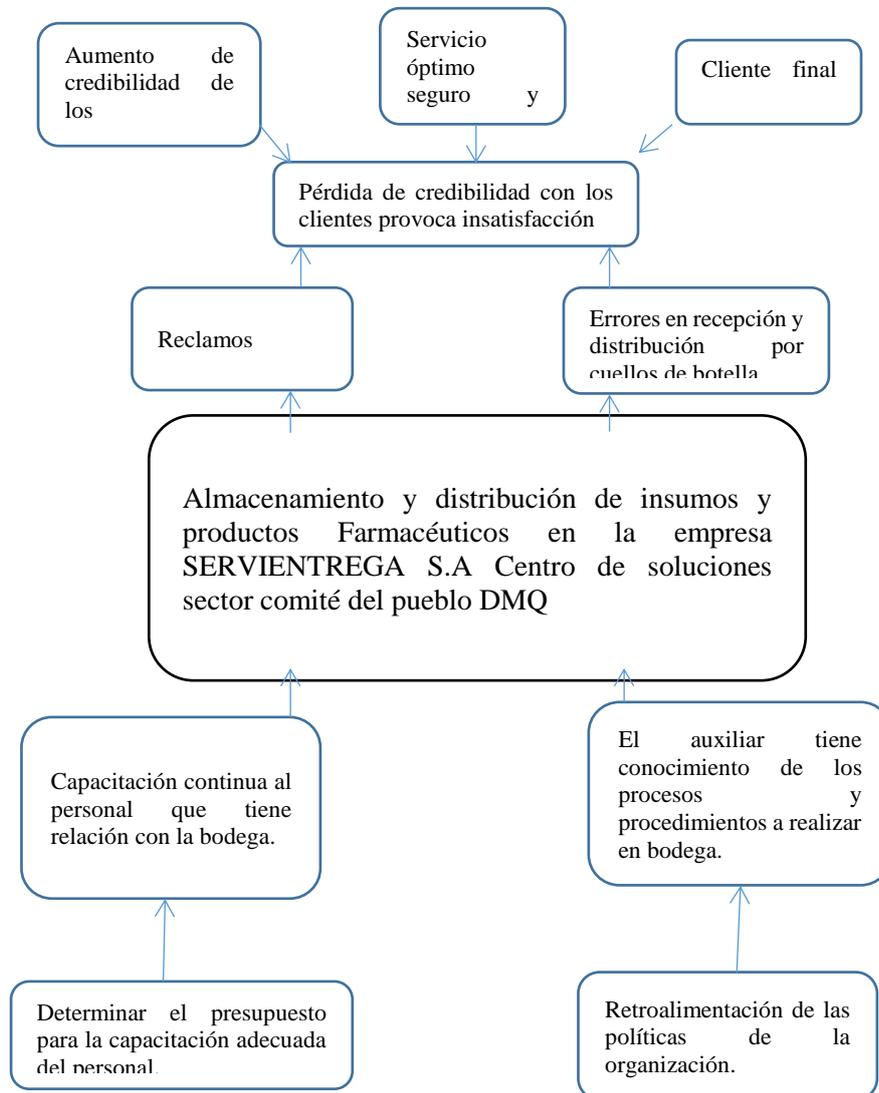


Figura 5 Árbol de Objetivos
Fuente: Datos de la información
Elaborado por: Carlos Serrano

Análisis

En este ejercicio podemos evidenciar que el problema existente en la bodega no es sino el corregir y mejorar los procesos y procedimientos con la debida capacitación e inducción hacia el personal que labora en bodega FARMA SERVIENTREGA S.A centro de soluciones D.M.Q

CAPITULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Identificamos del árbol de objetivos los componentes transformados en objetivos, valoramos el que es más factible y así darle solución al problema central.

De esta manera podemos evaluar los objetivos planteados y el nivel de logro comparando con las siguientes interrogantes:

Impacto sobre el propósito. -Tomamos en cuenta los efectos que producen los objetivos dentro del proyecto establecidos a mediano y largo plazo para la población objetiva y su entorno social.

Evaluaremos los resultados positivos como negativos; de esta manera se medirá con un puntaje de 1 a 4.

Factibilidad técnica. -Tenemos que tener en cuenta de los conocimientos, actitudes y aptitudes en cuanto al manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implementación de este manual durante el desarrollo del proyecto el puntaje depende si el proyecto puede ponerse en marcha y además mantenerse en funcionamiento.

Factibilidad financiera. -Determina si existen los recursos necesarios para invertir en el proceso de la realización del proyecto implementado.

Factibilidad social. - Es medida por el grado de aceptación y apoyo de nuestro medio que nos rodea nuestra sociedad en sí.

Factibilidad política. -Este hace referencia al desarrollo del proyecto propuesto respetando las leyes gubernamentales como:

Acuerdos, Convenios, Política interna, Política externa, Empresarial, Industrial, Sindical, Religioso, Partidista, Cultural, Deportivo

Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad política	total	Categoría
Personal Comprometido idóneo y capacitado	5	5	5	4	4	23	Alta
auxiliar	4	4	4	4	4	20	Alta
Total	9	9	9	8	8	43	

Fuente: Datos de la información

Elaborado por: Carlos Serrano

Análisis

El cuadro de Análisis de Alternativas permite evaluar eventos considerando la función en el trabajo realizado.

Teniendo una ponderación numérica la cual nos permite reflejar resultados y tomar decisión es sobre ellos.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos

Sirve para evaluar los objetivos que tuvieron mayor relevancia para dar así una solución viable para eliminar el problema central contando con procedimientos y procesos estandarizados y optimizándolos.

Factibilidad delograrse. -

Evaluamos el impacto deseado sobre el propósito para llegar a cabo el objetivo.

Impacto en género. -

Este es medido si existe la equidad de género, eliminado así la desigualdad.

Impacto ambiental. -

Efectos que puede producir el proyecto en el medio físico, social, productivo pues de esto dependeré las decisiones a tomar.

Relevancia. -

Es la calidad e importancia del proyecto respondiendo así a necesidades planteadas.

Sostenibilidad. -

Vamos a evaluar la calidad e importancia del proyecto observando si después de su culminación es constante y perdurable si brinda beneficios en dentro de los objetivos y no afectan a intereses o a los implicados.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01. Antecedentes

En (Touzard, 2016) Describe el cumplimiento del transporte de mercadería implementando su funcionamiento en almacenamiento y distribución de insumos y productos farmacéuticos realizando las adecuaciones en cuanto a infraestructura comunicación procesos con el objetivo de proteger productos farmacéuticos de igual manera transportarlos con eficiencia y eficacia eliminando errores, contratiempos con una cobertura amplia activa.

5.02 Filosofía Estructural

5.02.01 Misión

Esta es una unidad estratégica orientada a la búsqueda de soluciones para el buen manejo del producto desde el lugar que inicia el proceso hasta el cliente final.

5.02.02 Visión

Queremos que SERVIENTREGA S.A siga con su modelo de empresa líder en servicio de logística y comunicación obteniendo estándares que nos den la oportunidad de ser competitivos a nivel mundial.

5.02.03 Valores Institucionales

SERVIENTREGA S.A es líder en procesos, logísticas de transporte, almacenamiento y distribución; desarrolla ventajas competitivas que optimizan ciclos de producción a empresas y organizaciones.

5.03. Objetivo General

Realización de levantamiento diseño y estandarización de procesos y procedimientos que permitan el buen funcionamiento de la manipulación de productos e insumos farmacéuticos en la empresa SERVIENTREGA S.A Centro de Soluciones implementando un manual para todos los involucrados en estos procesos ajustado al cargo que desempeñe o realice.

5.03.01 Objetivos Específicos

- Trabajar con la gestión tradicional y gestión por procesos.
- Realizar el levantamiento de actividades según el cargo que desempeñen las personas en bodega.
- Identificación de procesos estratégicos, claves.
- Elaboración e diagramas de flujo que muestren la actividad de un proceso a realizar en las distintas áreas en bodega.

5.03.02. Cadena de valor

Este modelo permite que la organización describa el desarrollo de sus actividades.



Figura 6 Actividades de Apoyo

Fuente: (Google)

Elaborado por: Carlos Serrano

Actividad de Soporte

Actividad dirigida para la alta dirección

Actividades primarias

Es el manejo de los recursos de forma organizada tienen contacto directo con el bien o servicio.

- Logística interna. - Evaluación del correcto manejo de actividades, recepción, almacenamiento y distribución.
- Logística externa. - Se preocupa y evalúa el traslado de los productos.
- Servicios. - Es el servicio que brinda la organización en sí.

5.03.03. Gestión Tradicional

Dentro de la gestión tradicional es importante el planteamiento de estrategias para que se realice su gestión y funcionen sus actividades.



Figura 7 Gestión Tradicional
Fuente:(FOREPLANNER, 2017)
Elaborado por: Carlos Serrano

5.03.04. Gestión por Procesos

Es una forma en que la organización en la que prima la visión al cliente y sobre todo su satisfacción generando un servicio de calidad con resultados eficientes.

El objetivo de la Gestión por Procesos es reducir los costos internos necesarios, acortar los plazos de entrega, incremento de productividad, valor agregado al servicio que estamos prestando.

5.03.05. Gestión Tradicional vs la Gestión por Procesos

Tabla 5 Gestión Tradicional vs la Gestión por Procesos

GESTIÓN TRADICIONAL	GESTIÓN POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquización 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja con una visión de enfoque hacia el cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa por departamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa por los resultados.
<ul style="list-style-type: none"> • No existe el compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de departamentos organizados.
<ul style="list-style-type: none"> • No extienden sus objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuantifica y califica el proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • No identifica posibles cambios. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se obtiene resultados en el proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • Poco sistema informativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja de acuerdo a políticas.
<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados negativos obtenidos tienen la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • La producción es el mayor peso en la organización.
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en labores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mide el valor agregado en el proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • Su objetivo es la necesidad propia de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante indicadores establecen objetivos de mejora.

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Investigación Propia

5.03.06 Que es proceso

Es una secuencia lógica coordinada de pasos enfocados en el resultado esperado dentro de la organización y sobre todo dirigido para la satisfacción al cliente.

5.03.07 Elementos de un Proceso

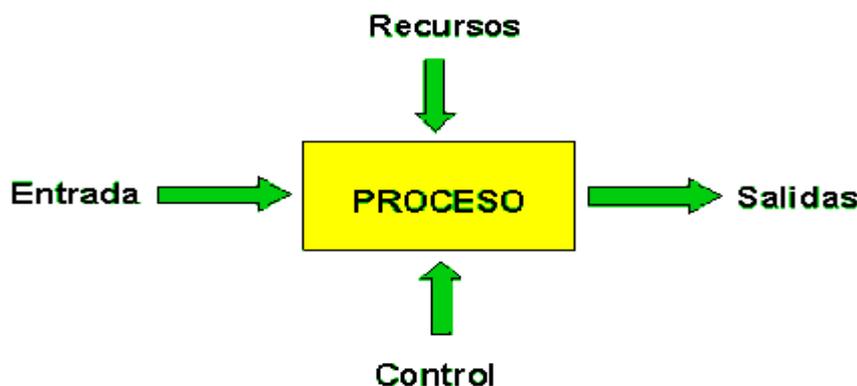


Figura8 Elementos de un Proceso
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente:(9000, 2013)

- Entradas. - Son elementos físicos, materia prima, recurso humano con que la organización produce su producto o servicio.
- Salidas. – Son los resultados de los procesos bien realizados para dar así uso de los mismos y satisfacer a nuestro cliente.
- Recursos. – Son todos los materiales que la organización adoptan para su producción y para el personal.
- Control. – Es la supervisión, coordinación, de todos los procesos para la buena producción diaria y toma de decisiones.

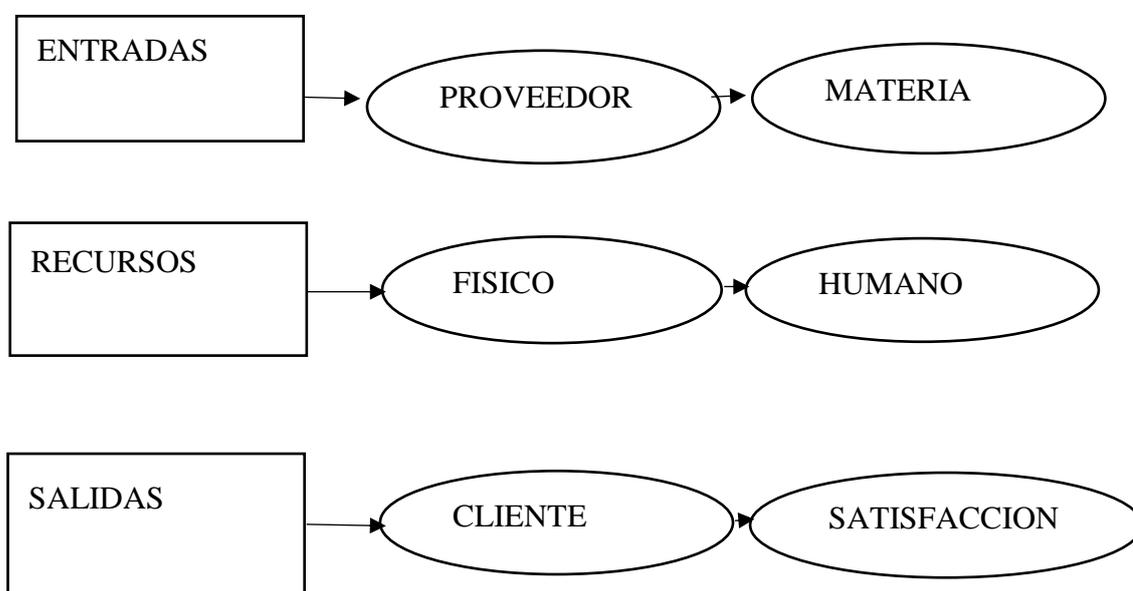


Figura 9 Gestión por Proceso
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Biblioteca Personal

5.03.08. Mapa de Procesos

Se visualiza de manera jerárquica la información que se refleja a la alta dirección, de la visión a la organización. En donde podemos observar los procesos claves, estratégicos y de apoyo.

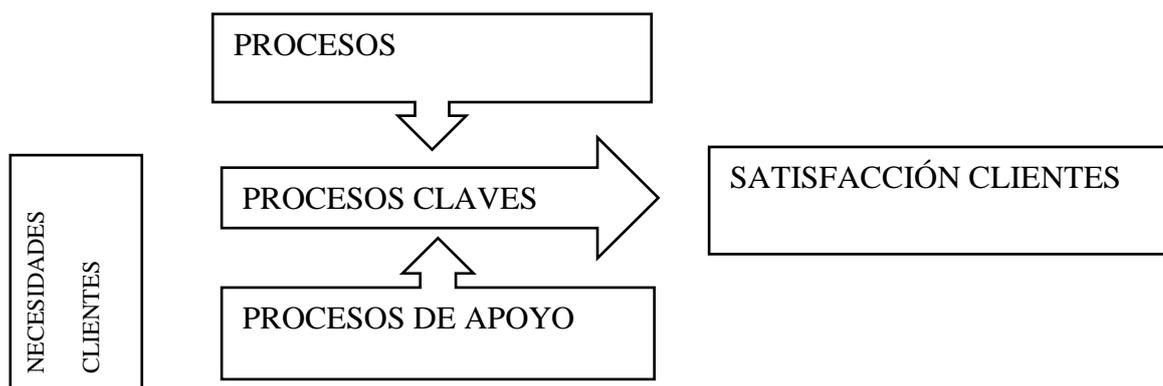


Figura 10 Mapa de Procesos
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Biblioteca Personal

5.03.09 Necesidades Clientes. -

Corresponden a las exigencias del cliente en cuanto al producto que se entrega.

5.03.10 Procesos Estratégicos. -

Logran el direccionamiento de las actividades y procesos relacionando los objetivos organizacionales, valores, políticas de esto dependerá el éxito.

5.03.11 Procesos clave. -

Generan el producto o servicio que se entrega al cliente, por lo que actúan directamente en la satisfacción del cliente final.

5.03.12 Procesos de apoyo. -

Gestionan los recursos institucionales (tangibles e intangibles) y soportan el desarrollo de la institución.

5.03.13 Satisfacción Clientes. -

El bien o servicio cumple las expectativas generadas por el cliente final es en donde el producto o servicio termina su transcurso.

5.02.14. Ficha de Procesos. -

Es la descripción detallada del proceso que contiene todas aquellas características relevantes.

Tabla 6 Ficha de Procesos

Nombre del proceso	Identificamos el proceso
Descripción	Definimos el proceso.
Objetivo	Fin para el cual está diseñado, debe cumplir con las necesidades del cliente.
Responsable	Persona encargada de la ejecución del proceso.
Destinatario	Cliente, a quien se le presta el servicio, e indican la necesidad.
Inicio/ fin	El comienzo marcha de un proceso, fin es la entrega al cliente final.
Entradas	Documentos, registros y recursos necesarios para su administración.
Salidas	Registros, productos interrelacionados originados en el proceso.
Indicadores	Sirven para medir y comparar los resultados positivos o negativos.
Registros	Evidencia de actividades que se desempeñan.
Procedimientos	Son todos aquellos procedimientos interrelacionados entre sí.
Aplicación informática	Registran las actividades del proceso en una aplicación informática según la actividad por realizar.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Biblioteca personal

5.03.15. Mapeo de Procesos

Es una herramienta analítica que se utiliza para realizar una representación gráfica de un proceso mostrando su macro proceso y las actividades que se ejecutan en él y ayuda a simplificar o reducir los errores de un proceso.

Tabla 7 Mapeo de Procesos

MAPEO DE PROCESOS MACRO PROCESO			
PROCESO 1	PROCESO 2	PROCESO 3	PROCESO 4
Actividades:	Actividades:	Actividades:	Actividades:

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

5.03.16 Descripción del cargo

Es un documento el cual nos permite enumerar las actividades que debe realizar cada participante de acuerdo al cargo que desempeña en una organización.

5.03.17 Ficha de descripción del cargo

Como registrar los cargos de acuerdo al área y función que el personal debe efectuar.

Tabla 8 Ficha de descripción del cargo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	
CÓDIGO:	
ÁREAS:	DEPENDENCIA:
DETALLE:	
OBSERVACIÓN:	

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

5.03.18 Diagramas de flujo

Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

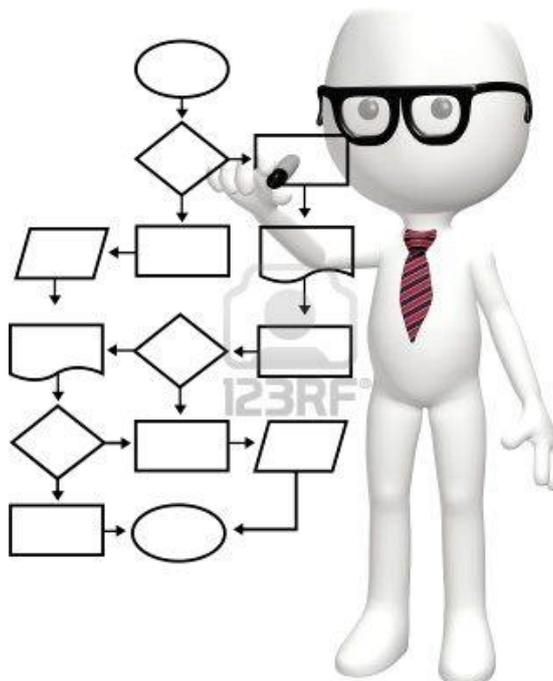


Figura 11 Diagrama de Flujo
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: (Estructura Organizativa, 2011)

5.03.19 Utilidad del Diagrama de Flujo

- Comprensión de un proceso representado en un gráfico ordenado.
- Detectamos los cuellos de botella existentes.
- Permite verificar problemas dentro de las actividades del proceso y poder dar la solución del posible problema.

5.03.20 Simbología del Diagrama de Flujo

Estas son formas especificar para representar diferentes tipos de actividades o procesos a realizarse dentro de la bodega.

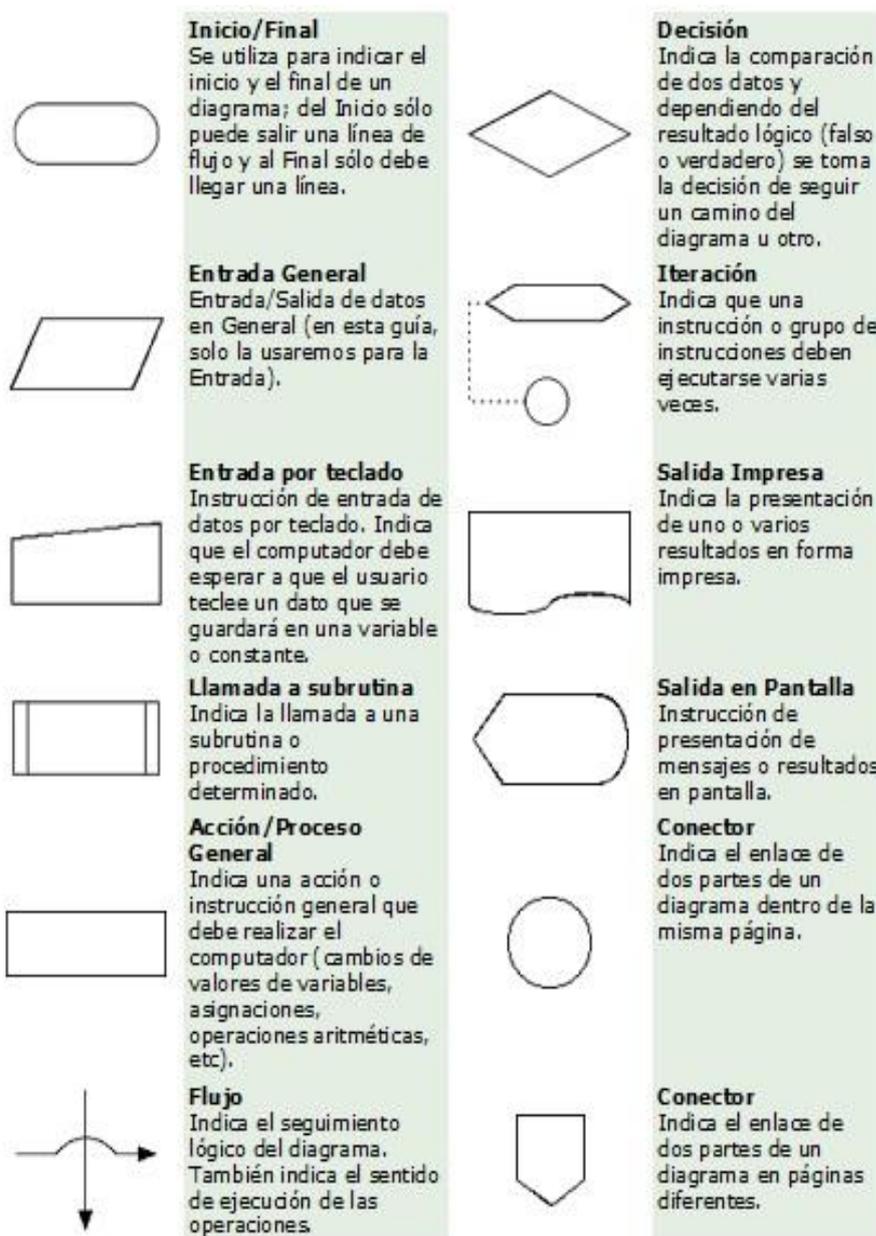


Figura 12 Simbología del Diagrama de Flujo
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: (3.bp.blogspot, s.f.)

5.02.10 Ficha de Indicadores

Valoran aspectos relacionados con las actividades. Están directamente relacionados con el enfoque denominado Gestión por Procesos. Hacen referencia a mediciones sobre la eficacia y eficiencia de la realización de los procesos.

Tabla 9 Ficha de Indicadores

FICHA DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	Cantidad de vehículos con sistema informático de cadena de frio, humedad.
Dimensiones del Indicador:	Eficiencia y Eficacia en transporte.
Definición Indicador:	Nos permite informarnos sobre la temperatura, humedad en que se están transportando los productos.
Método de Cálculo:	Cantidad total existente con sistema de temperatura para identificar si la cantidad de producto está en buenas condiciones.
Año de Medición:	2017
Ámbito del Indicador:	Transporte insumos y productos farmacéuticos.
Unidad de Medida:	En porcentaje

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

5.04 Cadena de Valor

Es una herramienta estratégica que sirve para analizar los procesos, actividades que se realizan en la organización.

Tabla 10 Cadena de Valor

<p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La bodega cuenta con áreas correctamente definidas. • Existe la posibilidad de trabajar con la distribución y señalética adecuada, acorde al reglamento de salud. 			
<p>Gestión de RR-HH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el proceso de selección de personal. 			
<p>Desarrollo de la tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con la mejor tecnología para la buena administración de la bodega. • Control diario de actividades en diferentes áreas de trabajo. 			
<p>Logística Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicamos procesos y procedimientos acorde al producto. 	<p>Operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo, control, distribución, eficaz y eficiente. 	<p>Logística externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y ubicación con nuestros clientes fidelizados del producto. 	<p>Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la razón de ser de la empresa

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

5.04.01. Mapa de Procesos Bodega FARMA SERVIENTREGA S.A.

Graficamos los procesos claves, estratégicos y de apoyo permitiéndonos así brindar un servicio de calidad.

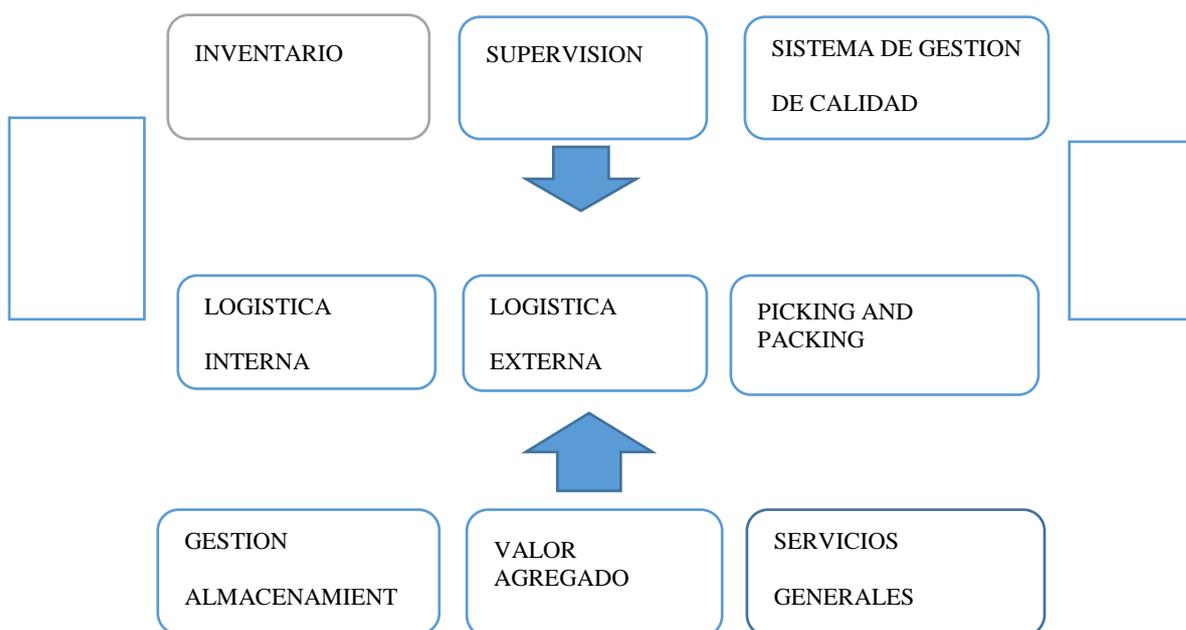


Figura 13 Mapa de Procesos Bodega FARMA SERVIENTREGA S.A

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de Información

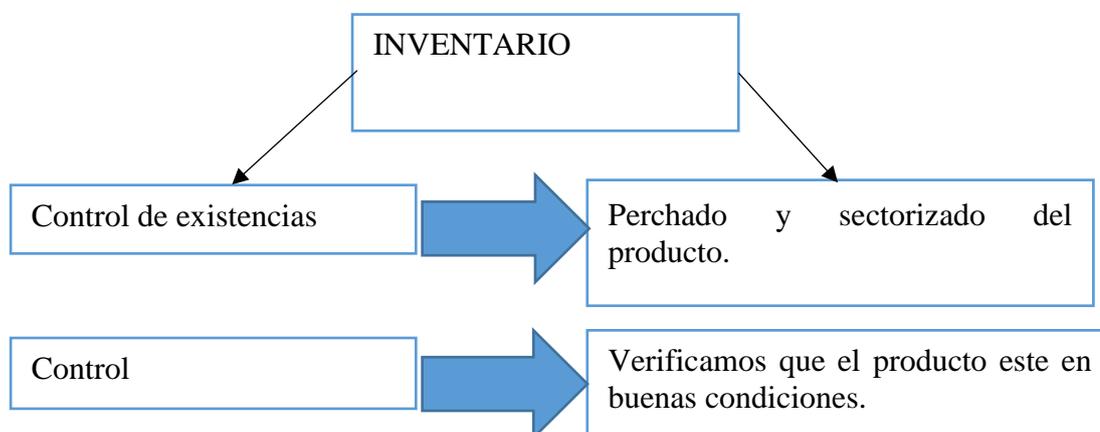


Figura 14 Inventario

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de Información

Macro proceso: Inventario

Proceso: Control de Productos e Insumos

Ficha de Actividades

Tabla 11 Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Control de Existencias	Por medio del sistema informático obtenemos un registro de producto existente.	Auxiliar
2.-	Documentos	Obtenemos el registro documentado de productos en bodega.	Auxiliar
3.-	Control	Si el producto no salió a distribuirse se comunica y se procede a transportar el producto.	Auxiliar

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de Información

Ficha de Proceso

Tabla 12 Ficha de Proceso

Nombre del Proceso	Inventario
Descripción	Registramos y obtenemos conocimiento de cuanto producto tenemos en bodega.
Objetivo	El registro de este permite a la organización y al cliente informarse sobre el estado del producto en transporte o en bodega.
Responsable	Auxiliar de Bodega FARMA
Destinatario	SERVIENTREGA S.A clientes fidelizados.
Inicio/Fin	Verificación, control, planificación de insumos y productos existentes en bodega.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de Información

Diagrama de Flujo 1

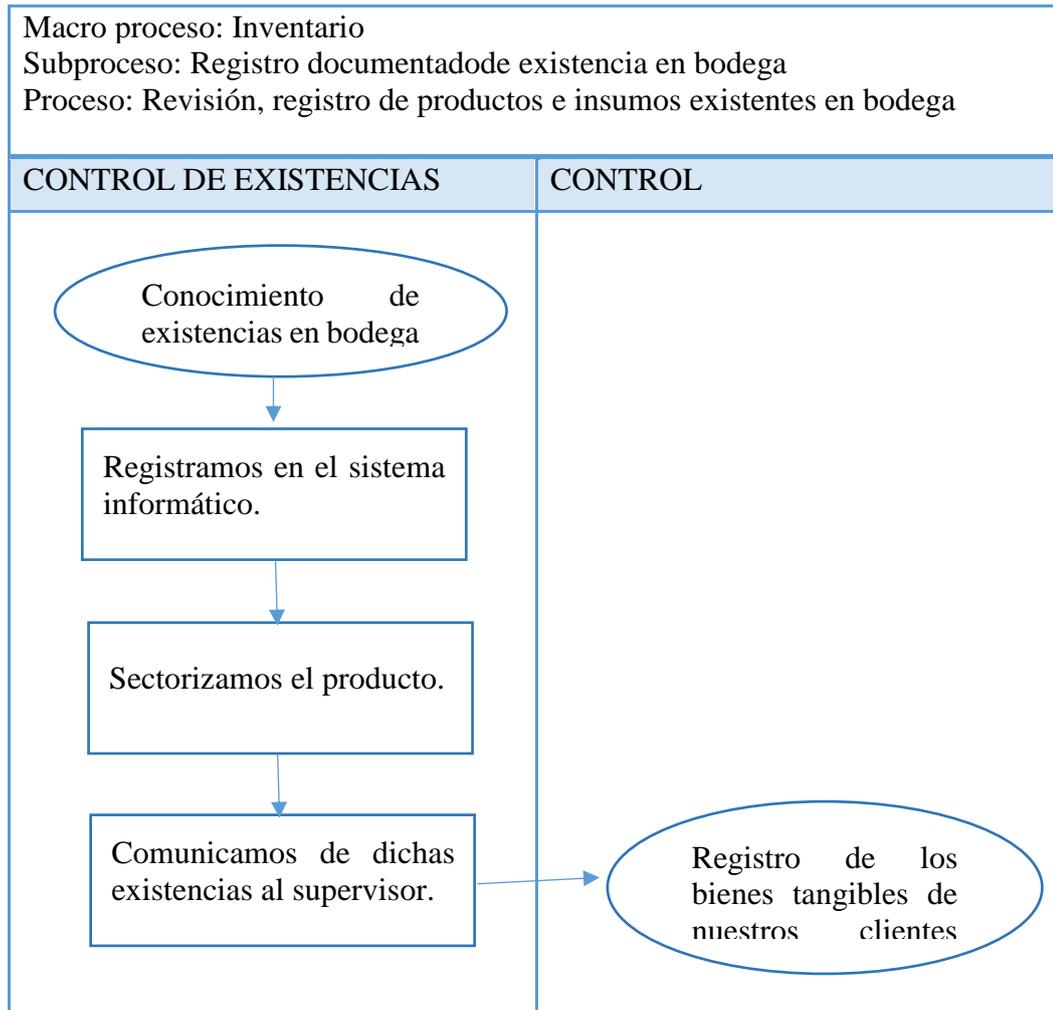


Figura 15 Diagrama de Flujo
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

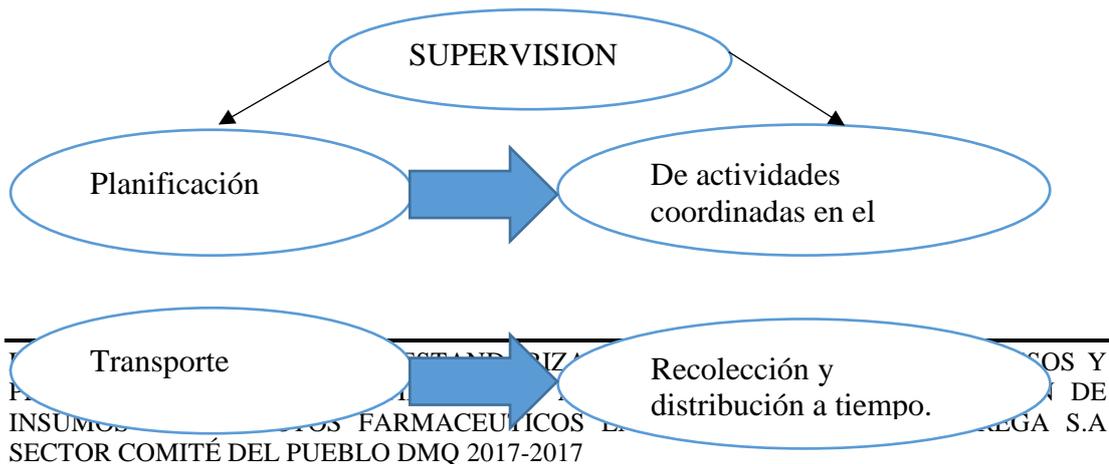


Figura 16 Planificación y control del proceso

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Supervisión

Proceso: Planificación y control del proceso

Ficha de Actividades

Tabla 13 Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Planificación	Se cumplan los procesos con eficiencia y eficacia.	Supervisor
2.-	Coordinación	Procesos y Procedimientos establecidos para su almacenamiento y distribución.	Supervisor
3.-	Transporte	El producto es coordinado para su entrega en tiempos establecidos.	Supervisor y Transportistas

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 14 Ficha de Proceso

Nombre del Proceso	Supervisión
Descripción	Persona encargada de cumplir las metas diarias de la organización.
Objetivo	Toma de decisiones, correcciones dentro de los procesos.
Responsable	Supervisor, Coordinador, Auxiliares.
Destinatario	Farmacias, hospitales
Inicio/Fin	Procesos y procedimientos se cumplan a cabalidad y el producto llegue a tiempo y en buen estado al cliente final.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 2

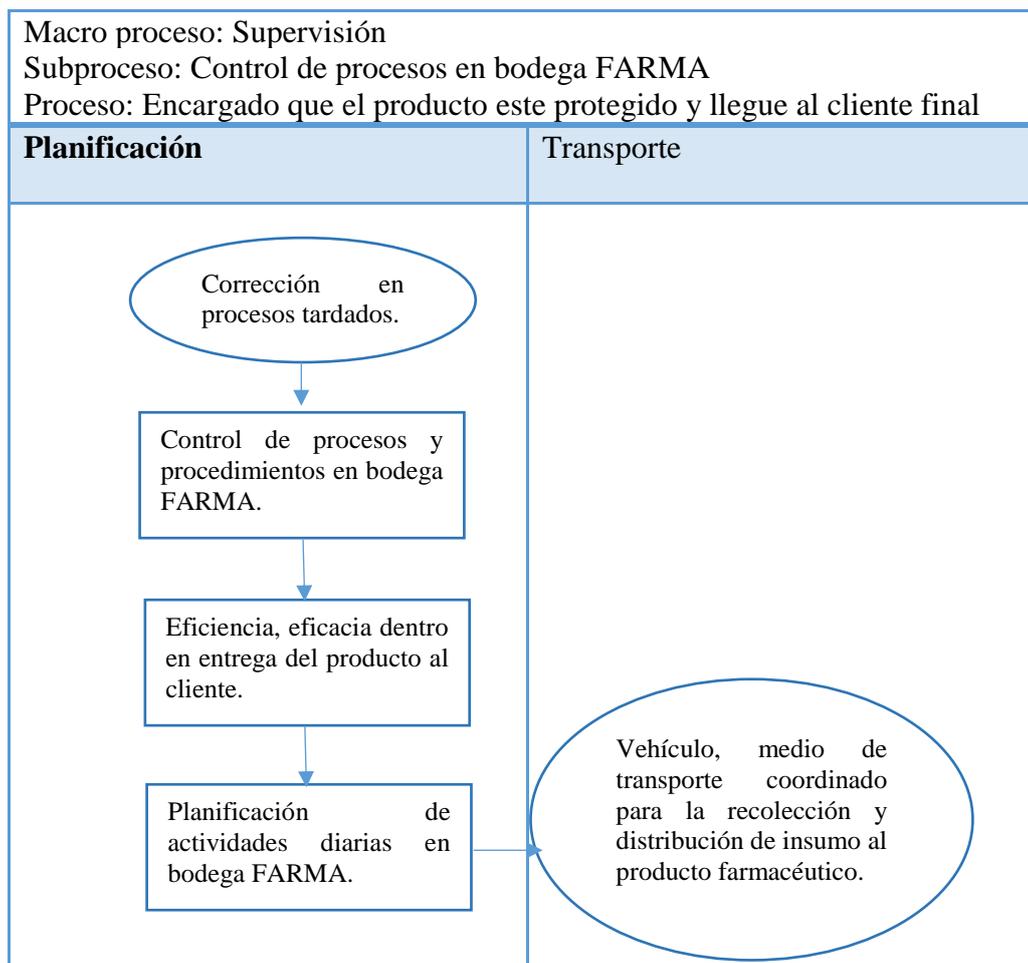


Tabla 15 Diagrama de Flujo
 Elaborado por: Carlos Serrano
 Fuente: Datos de la Información

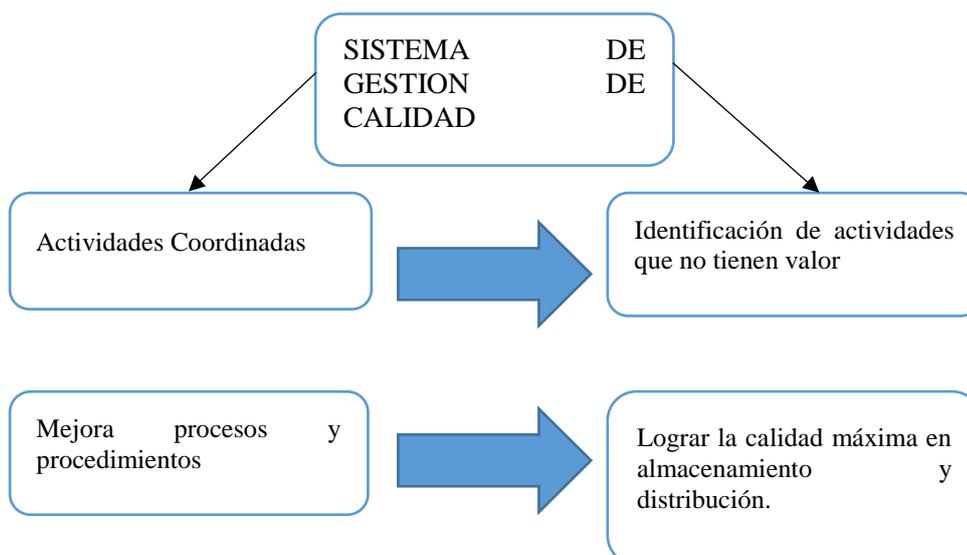


Figura 17 Mejora Continua
 Elaborado por: Carlos Serrano
 Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Sistema de Gestión de Calidad

Proceso: Coordinación de Actividades

Ficha de Actividades

Tabla 16 Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Actividades Coordinadas	Todos los procesos y procedimientos se realizan en tiempos establecidos y coordinados.	Supervisor
2.-	Cuellos de botella	Identificación de procesos que no tienen valor y retardan la operación.	Supervisor, Auxiliares
3.-	Mejora procesos y procedimientos	Mejorar los tiempos en recolección, almacenamiento, distribución de productos e insumos farmacéuticos.	Logística Interna y Externa

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 17 Ficha de Proceso

Nombre del Proceso	Sistema de Gestión de Calidad
Descripción	Se preocupa por el mejoramiento estandarizado de una organización.
Objetivo	Planificación estratégica, satisfacción al cliente.
Responsable	Facilitador regional.
Destinatario	Farmacias, hospitales.
Inicio/Fin	Mejoramiento de los procesos conocidos dando un valor agregado.

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 3

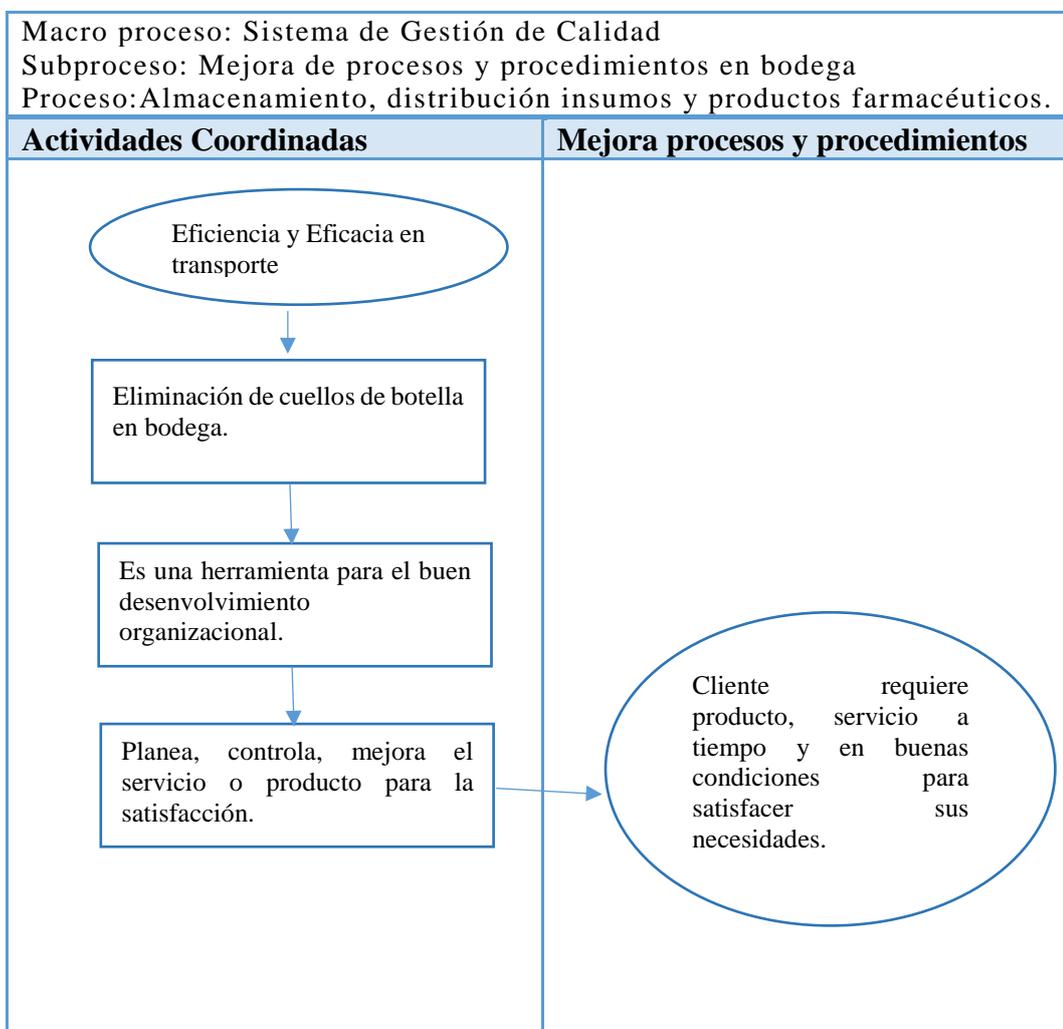


Figura 18 Sistema de Gestión de Calidad
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

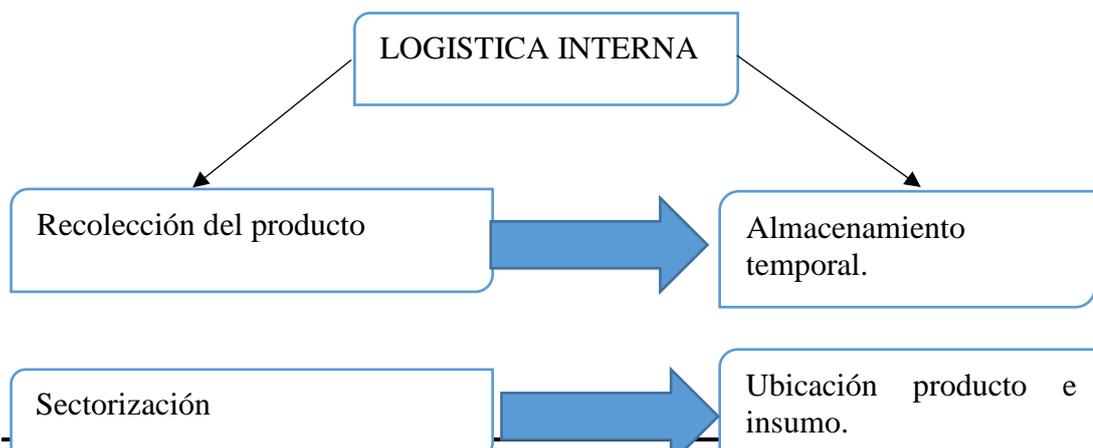


Figura 19 Recolección Producto
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Logística Interna

Proceso: Recolección Producto

Ficha de Actividades

Tabla 18 Recolección del producto Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Recolección del Producto	Garantiza el retiro, transporte del insumo y producto farmacéutico.	Transporte
2.-	Recepción Técnica	El auxiliar es el encargado de revisar los documentos pertinentes del producto a ingresar.	Auxiliar
3.-	Sectorización	Ubicación en áreas definidas para su respectiva distribución.	Auxiliar

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 19 Recolección del producto Ficha de proceso

Nombre del Proceso	Logística Interna
Descripción	Nos preocupamos por el transporte seguro y ubicación en bodega FARMA.
Objetivo	Cumplir con los tiempos de recolección y entrega ofrecidos al 100%.
Responsable	SERVIENTREGA S.A Bodega FARMA
Destinatario	Satisfacción Cliente Final
Inicio/Fin	Trabajo coordinado entre las diferentes áreas y dependientes.

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 4

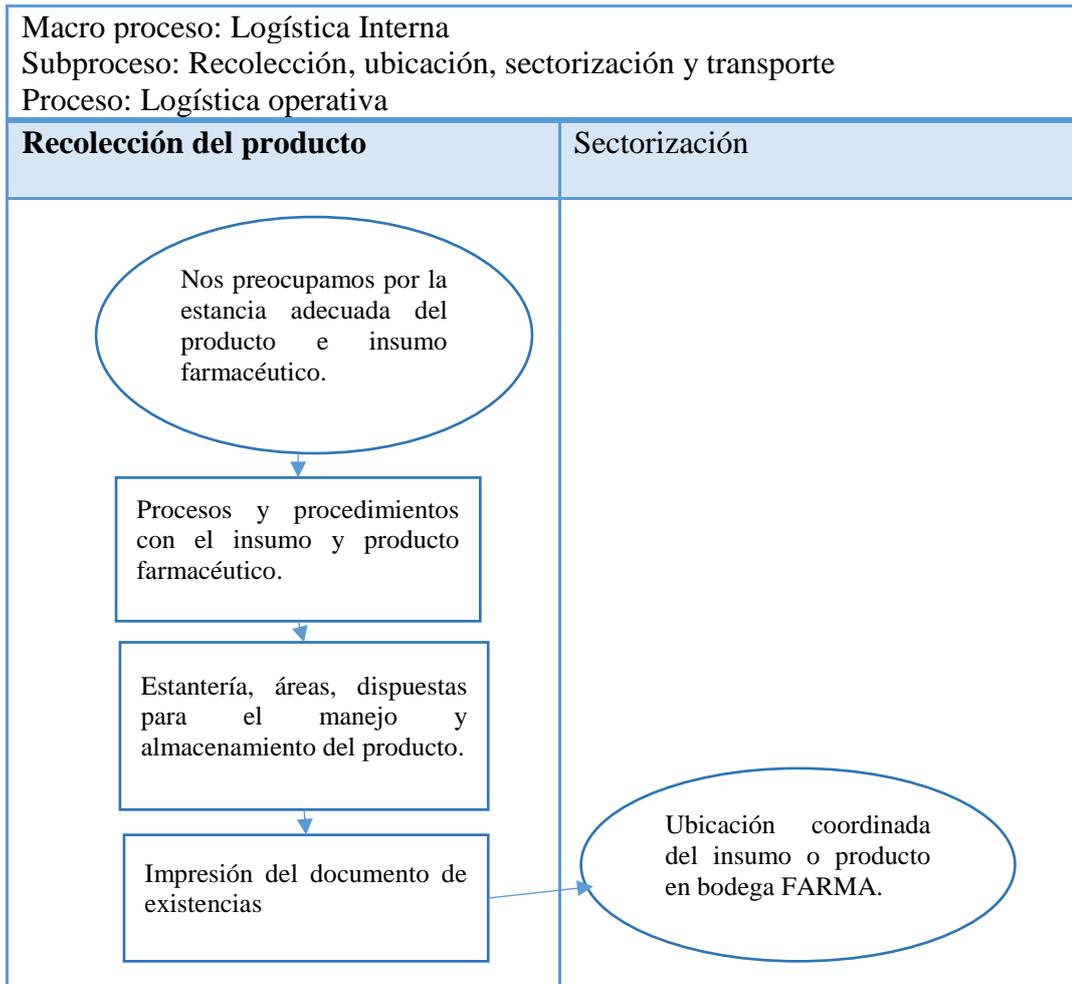


Figura 20 Logística Interna
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

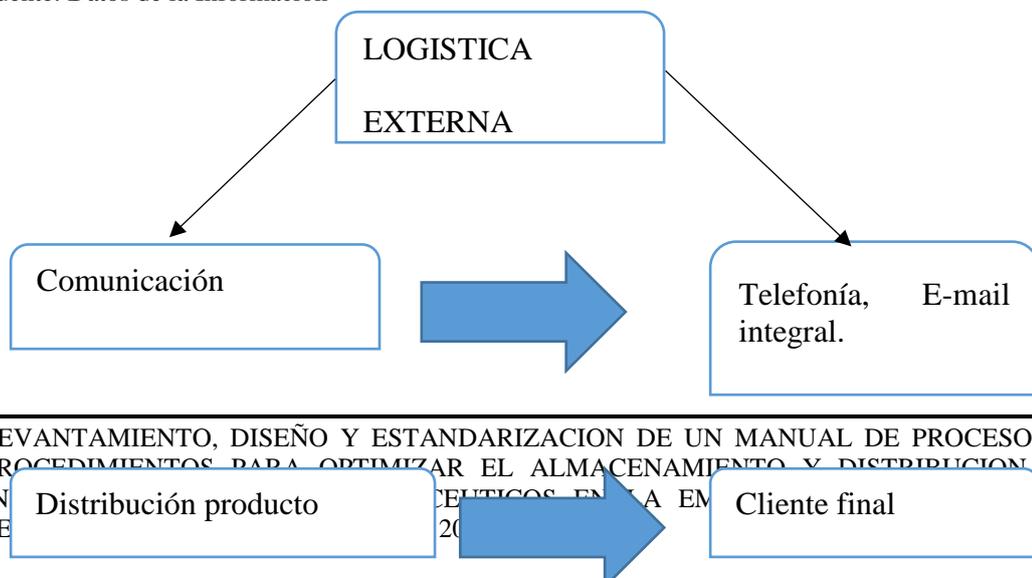


Figura 21 Comunicación Ficha de Actividades

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: **Logística Externa**

Proceso: **Comunicación**

Ficha de Actividades

Tabla 20 Comunicación Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Comunicación	Nos comunicamos por medio de Modelo S, Sistema Informático, telefónico y rastreo satelital.	Supervisor clientes
2.-	Distribución Operativa	Inicio de la Operación urbana, regional, nacional e internacional en transporte del insumo o producto farmacéutico.	Facilitador, supervisor
3.-	Distribución Producto	Transporte del insumo o producto farmacéutico al punto final.	Supervisor

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 21 Comunicación Ficha de Procesos

Nombre del Proceso	Logística Externa
Descripción	Este enfoque se orienta en satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes.
Objetivo	Personal comprometido a productividad competitividad y satisfacción al cliente.
Responsable	SERVIENTREGA S.A Transporte
Destinatario	Farmacias, hospitales.
Inicio/Fin	Comunicación integral coordinada.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 5

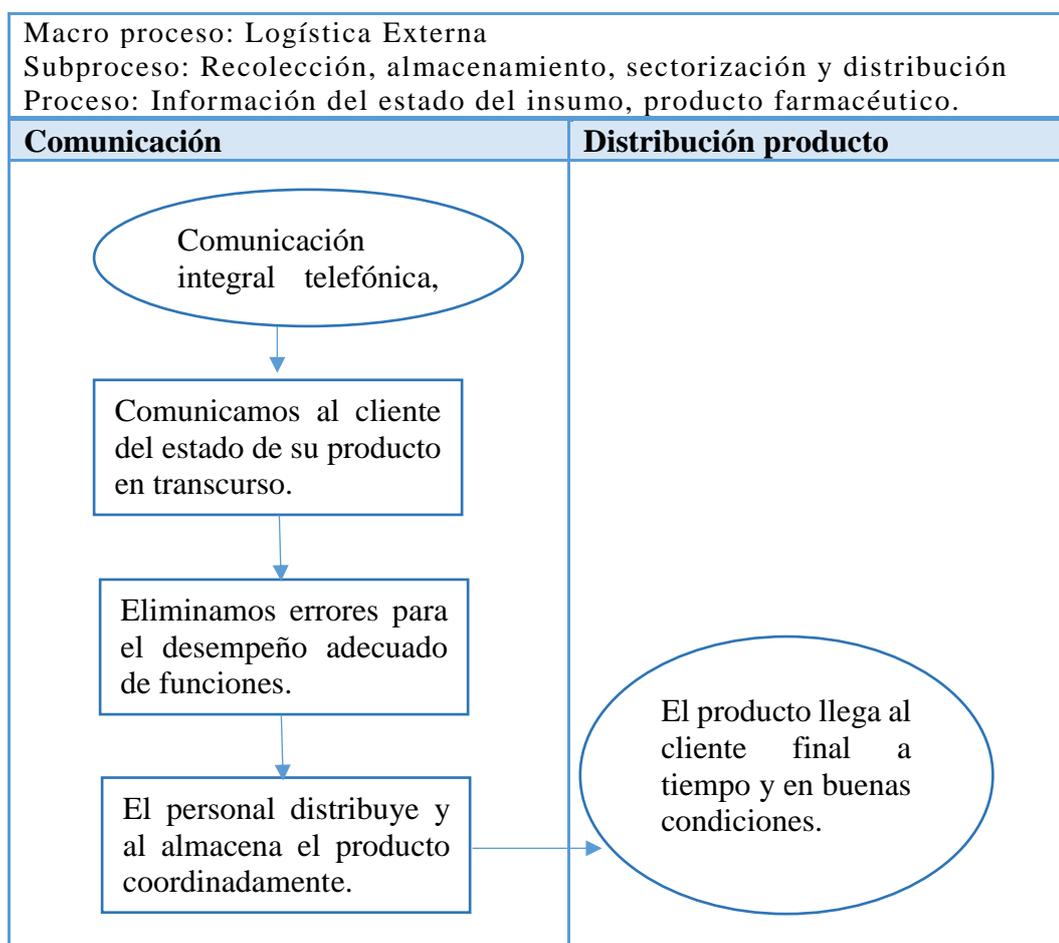


Figura 22 Logística Externa
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

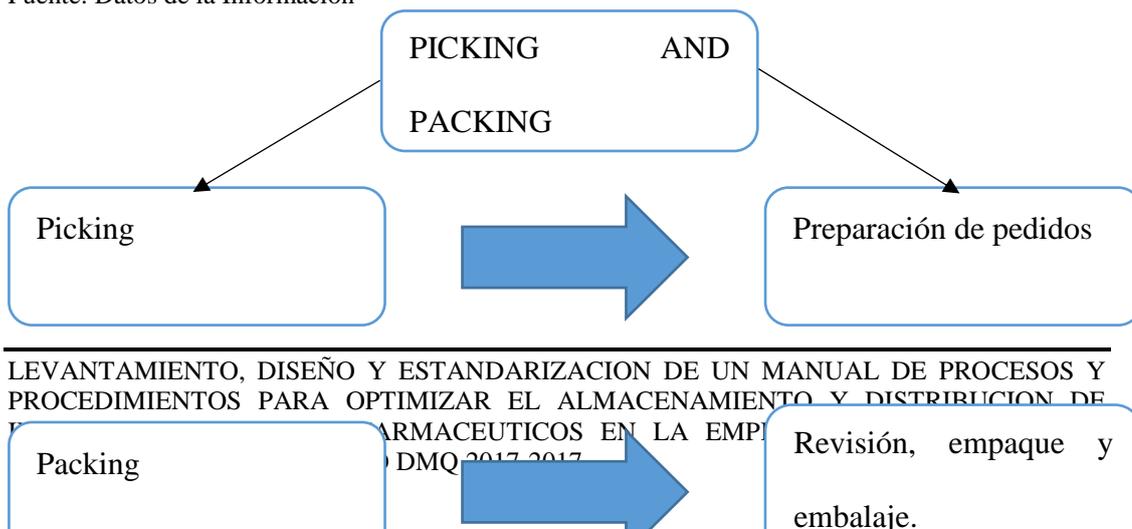


Figura 23 Picking and Packing
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Picking and Packing

Proceso: Picking

Ficha de Actividades

Tabla 22 Picking and Packing Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Picking	Preparación de pedidos en bodega FARMA.	Auxiliares
2.-	Coordinación	Verificación y control del estado del producto procesado.	Auxiliares
3.-	Packing	Revisar si el producto cuenta con el embalaje adecuado.	Auxiliares

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 23 Picking and packing Ficha de Procesos

Nombre del Proceso	Picking and Packing
Descripción	Verificación del insumo o producto farmacéutico en cuanto a su preparación, ubicación, embalaje.
Objetivo	Evitar errores, contaminación, almacenamiento y transporte del producto.
Responsable	Auxiliar, transporte
Destinatario	Cliente final recibe el producto en buen estado y a tiempo.
Inicio/Fin	Trabajo coordinado, personal, áreas, cliente final

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 6

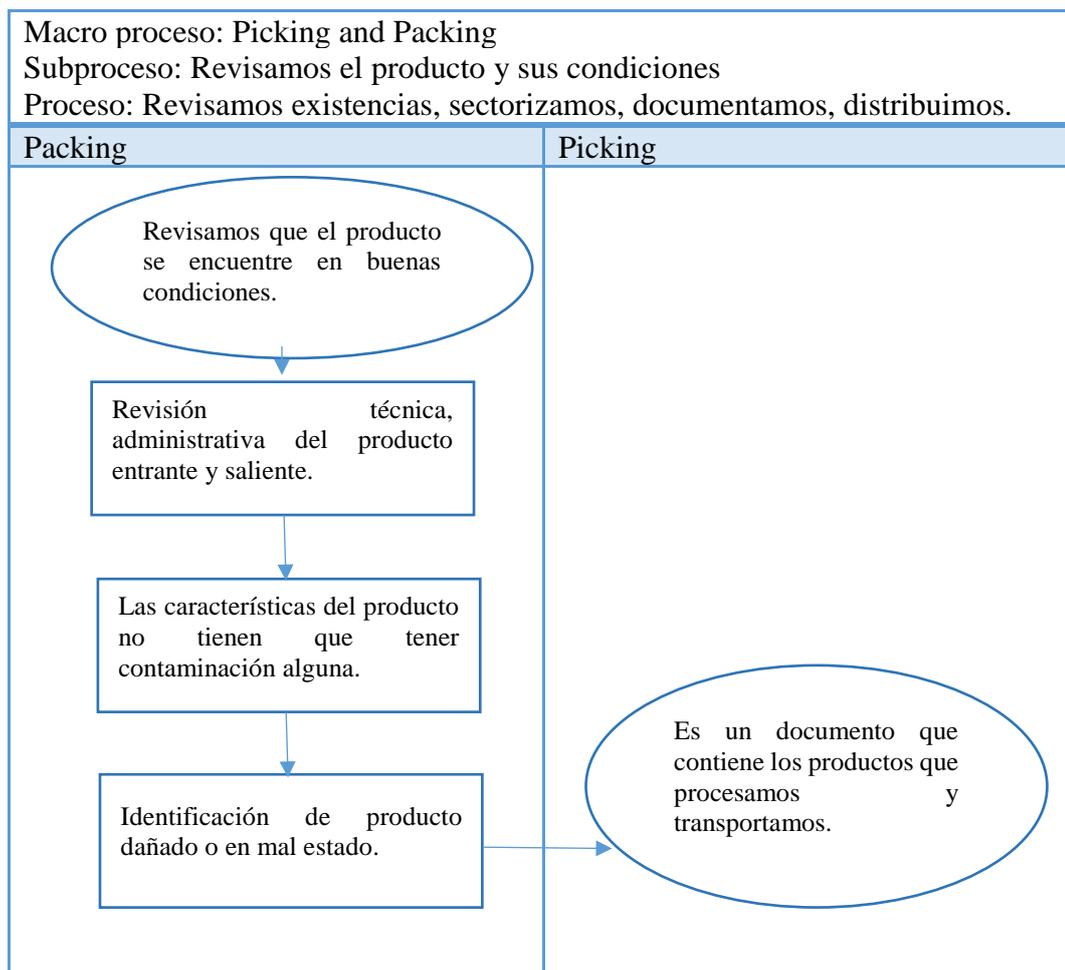


Tabla24 Picking and Packing diagrama de flujo

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

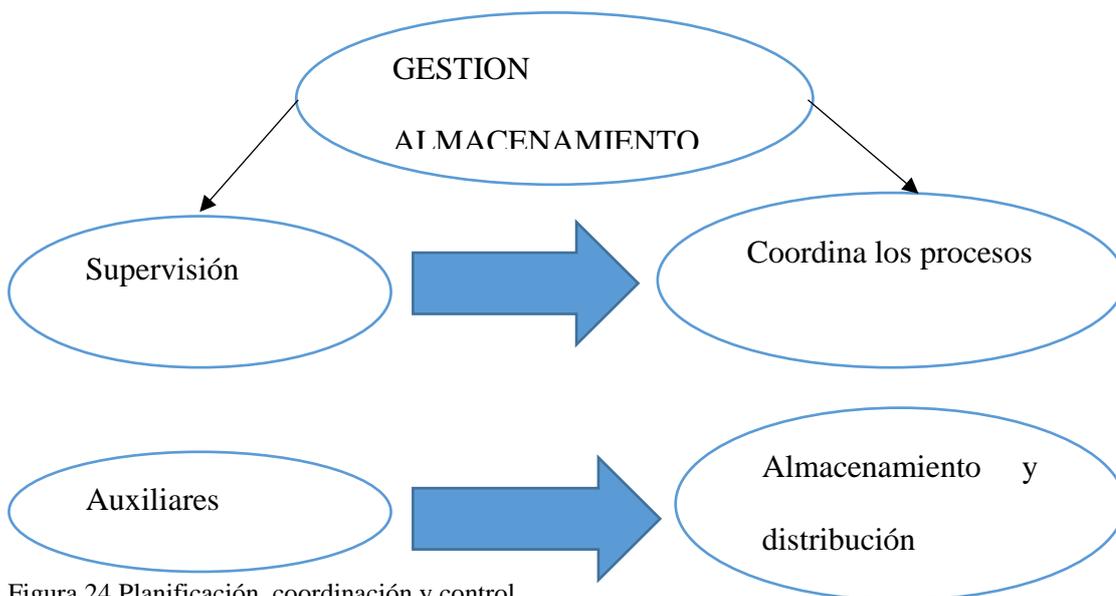


Figura 24 Planificación, coordinación y control

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Gestión Almacenamiento

Proceso: Planificación, coordinación y control

Ficha de Actividades

Tabla 25 Planificación, coordinación y control ficha de actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Supervisión	Control, planificación, comunicación en bodega FARMA.	Supervisor
2.-	Actividades	El producto es ubicado de forma ordenada y coordinada para su estancia en bodega.	Auxiliar
3.-	Auxiliares	Encargados de la protección y buen manejo del producto.	Auxiliar

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 26 Planificación, coordinación y control ficha de proceso

Nombre del Proceso	Gestión Almacenamiento
Descripción	El control total de procesos y procedimientos para el producto.
Objetivo	Eliminar cuellos de botella, errores aumento satisfacción cliente.
Responsable	SERVIENTREGA S.A.
Destinatario	Conforme con proceso, procedimiento.
Inicio/Fin	Centro de Soluciones.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 7

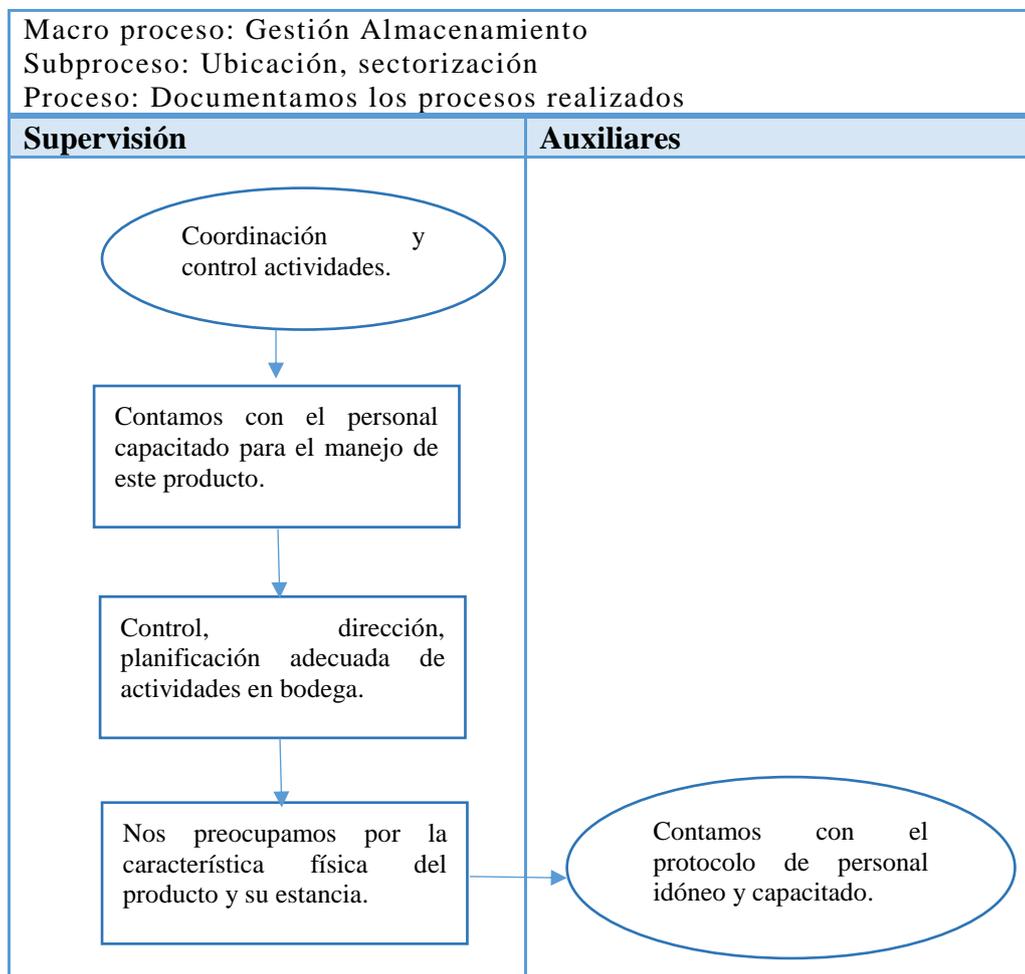


Figura 25 Gestión Almacenamiento
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

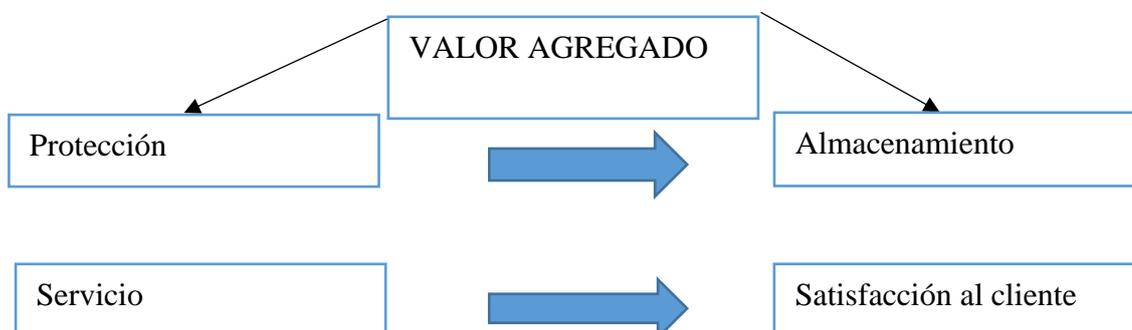


Figura 26 Valor Agregado
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Valor Agregado

Proceso: Protección

Ficha de Actividades

Tabla 27 Ficha de actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	Protección	Contamos con áreas físicas, técnicas especializadas para la estancia del producto.	SERVIENTREGA S.A.
2.-	Optimización	Optimizamos los procesos garantizando el cumplimiento de nuestra política de calidad.	Auxiliar
3.-	Servicio	La razón de ser de los colaboradores de la organización.	Auxiliar

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 28 Ficha de Procesos

Nombre del Proceso	Valor Agregado
Descripción	Añadir un servicio extra y así brindar mayor valor al producto o servicio.
Objetivo	Cumplir con las expectativas funcionales de la organización.
Responsable	Auxiliares
Destinatario	Satisfacción al cliente final.
Inicio/Fin	Gestión de calidad diseñada con criterios de integración e interrelación.

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 8

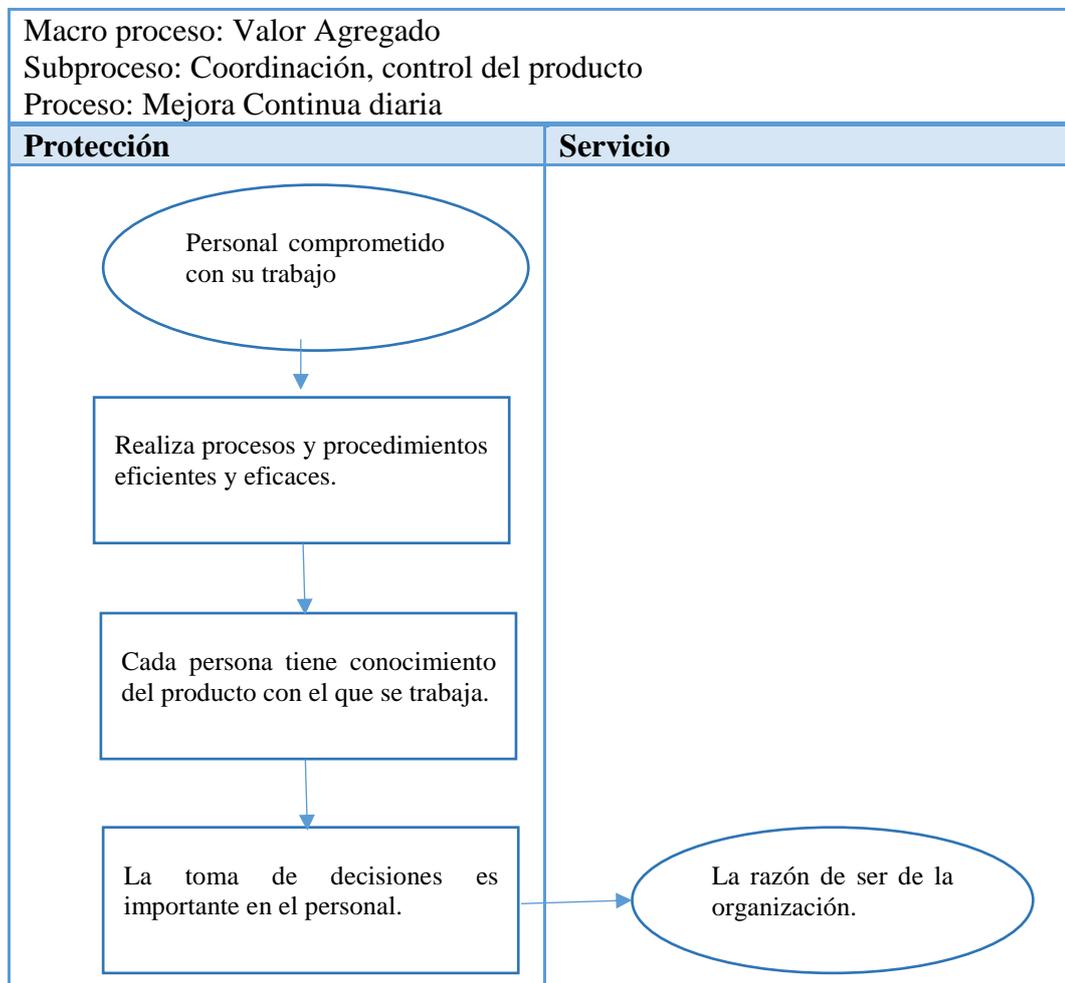


Figura 27 Diagrama de Flujo
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

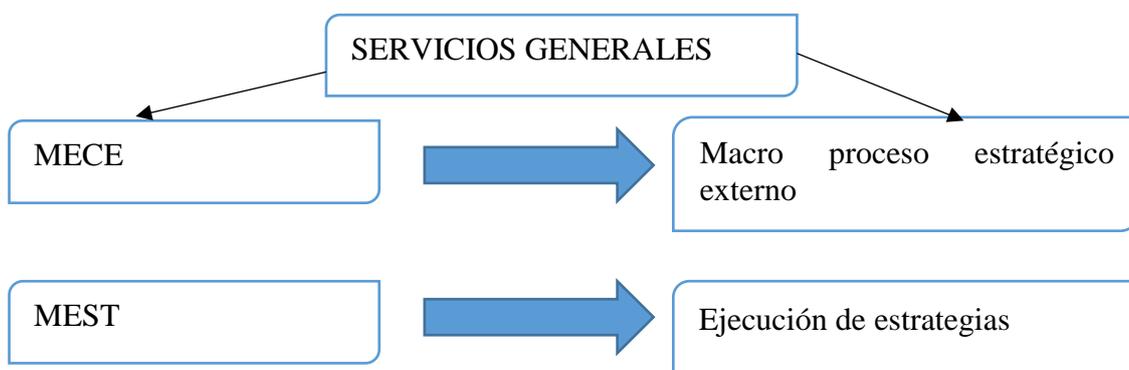


Figura 28 Servicios Generales

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Macro proceso: Servicios Generales

Proceso: Macro proceso estratégico de cliente externo

Ficha de Actividades

Tabla 29 Ficha de Actividades

NO.	Actividades	Descripción Actividades	Responsable
1.-	MECE	Planeación, ejecución, verificación, control, procesos logísticos.	SERVIENTREGA S. A
2.-	Macro proceso	Integración de procesos clasificados.	Supervisor
3.-	MEST	Ejecución de estrategias en los procesos con tecnología.	Supervisor

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Ficha de Proceso

Tabla 30 Ficha de Procesos

Nombre del Proceso	Servicios Generales
Descripción	Tiene que ver con el valor agregado que aporta el colaborador a su proceso.
Objetivo	Mejora continua de procesos
Responsable	SERVIENTREGA S.A.
Destinatario	Satisfacción cliente final en cuanto a procedimiento, procesos.
Inicio/Fin	Establecimiento de lineamientos para mejorar la calidad en nuestro servicio.

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Diagrama de Flujo 9

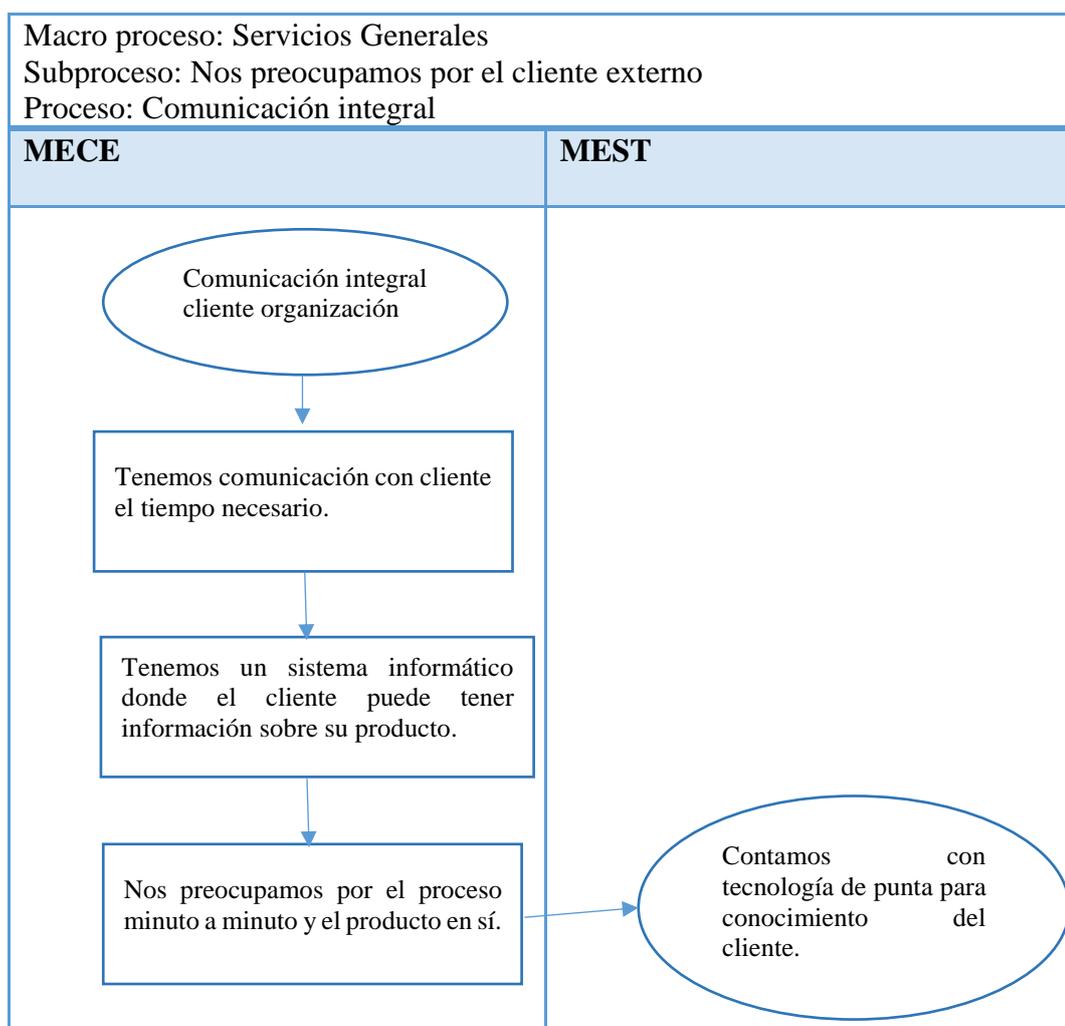


Figura 29 Servicios Generales
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Tabla 31 MAPEO DE PROCESOS

MAPEO DE PROCESOS	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa	
RECEPCION TECNICA Y ADMINISTRATIVA DE INSUMOS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS	CONTROL DE INVENTARIOS
Verificar factura, guía de remisión. Verificar que el empaque no está alterado o en mal estado. Verificar el producto internamente, su estado.	Documentar en sistema informático las existencias. Crear una carpeta informática de registros, archivo.

Verificación de codificación de productos e insumos a ingresar o distribuirse. Evidenciamos el control de temperatura y humedad. Justificar las fechas de caducidad de medicamentos.	Actualizar según la fecha el inventario registrado. Evidenciar la cantidad existente y verificar con el registro. Dar el informe respectivo documentado al supervisor para evidenciar existencias.
--	--

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

Tabla 32 Mapeo de procesos

MAPEO DE PROCESOS		
MACROPROCESO: Gestión de la Calidad		
Designación de Actividades por perfil.	Registro de Actividades	Resultados
Evidenciar el desempeño e instrucción integral en el proceso. Capacidad de optimizar tiempo y recursos. Toma de decisiones. Demostrar que tiene conocimiento de lo que se realiza, actividad, proceso.	Mediante los indicadores implementando la mejora continua. El auxiliar tiene la responsabilidad de monitorear sus actividades en proceso. Control del recurso humano en bodega. Control del proceso desde su inicio hasta el fin. Evidenciar datos de los procesos realizados en bodega. Evaluar las actividades diarias realizadas con efectividad y eficacia.	Comparar resultados existentes con resultados nuevos. Ejecutar capacitaciones al personal. Demostramos eficiencia y eficacia en los procesos. Documentar las actividades diarias registrarlas y archivarlas previo auditoria. Comparamos los procesos realizados en cuanto a la satisfacción. La organización trabaja con la mejora continua es decir día a día se preocupa por la mejora continua del servicio.

Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: Datos de la Información

5.05. Buenas prácticas de almacenamiento

5.05.01. Objetivo, y ámbito de aplicación

Según (REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, 2013) 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.

5.06. Infraestructura almacenamiento

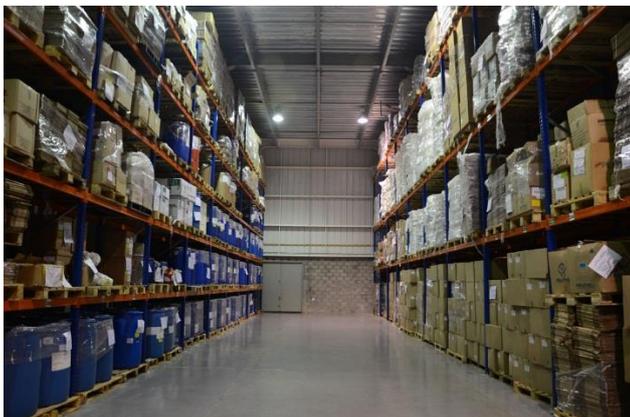


Figura 30 Almacenamiento
Elaborado por: Carlos Serrano
Fuente: (scalpi, s.f.)

- La infraestructura y espacio físico de los establecimientos, deberá estar directamente relacionada con la funcionalidad, seguridad y efectividad de estos, considerando sus necesidades de almacenamiento de acuerdo al volumen de los productos y a los criterios de despacho y distribución.
- De acuerdo con la capacidad física instalada de los establecimientos y la actividad que realicen, sea esta almacenamiento o distribución de los productos materia de este Reglamento, las áreas destinadas a estas actividades, podrán agruparse, incluirse o eliminarse, de acuerdo a sus necesidades. Si el almacenamiento almacenara productos sucedáneos de la leche materna, alimentos infantiles y suplementos alimenticios, estos podrán almacenarse en las mismas instalaciones de los productos

farmacéuticos, siempre y cuando se encuentren en perchas separadas y visibles identificadas.

- Las áreas de los establecimientos, deberán estar diseñadas de tal manera que faciliten el flujo tanto del personal como de los productos.
- Las estanterías, muebles, armarios y vitrinas estarán diseñadas y construidas de tal forma que permitan:
 - a) Tener un sistema de ubicación por estanterías;
 - b) Soportar el peso de los productos, señalando la carga máxima de seguridad; y,
 - c) Facilitar la limpieza y evitar la contaminación.
- Las paredes y pisos deberán ser de fácil limpieza. Las instalaciones estarán diseñadas y protegidas de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes externos.
- Las instalaciones deberán disponer de ventilación e iluminación adecuada.
- Los establecimientos deberán contar con capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contarán con áreas rotuladas y delimitadas para:
 - a) Recepción;
 - b) Cuarentena;

- c) Productos aprobados;
- d) Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas;
- e) Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad;
- f) Materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxicos, explosivos y otros similares;
- g) Despacho;
- h) Rechazos y bajas;
- i) Devoluciones o retiro del mercado; y,
- j) Impresiones.

5.06. Buenas Prácticas de Distribución



Figura 31 Buenas Prácticas de Distribución
Imagen: Distribución de Medicamentos
Fuente:(LaNoticia, 2015)

5.06.01. Del Aseguramiento de la Calidad

(Distribución, 2003) Menciona que toda Empresa dedicada al Almacenamiento y Distribución de Medicamentos debe contar con un

Farmacéutico Responsable. La alta dirección de la Empresa es responsable de la calidad de los medicamentos que distribuye.

El Farmacéutico es el responsable del establecimiento y monitoreo del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, por lo cual debe vigilar que se cumplan correctamente todos los requerimientos de esta Guía, y especialmente involucrarse en las quejas y reclamos, las devoluciones y recolecciones de productos del mercado; y en las auto- inspecciones y auditorias de calidad.

- Para establecer el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, la empresa debe contar con:
- Instalaciones y equipos adecuados al uso,
- Personal calificado y experimentado en las labores a desempeñar,
- Organigramas que definan la correcta jerarquía del personal clave involucrado,
- Descripción de funciones con el alcance de autoridad de las personas responsables involucradas en el Sistema,
- Instrucciones de trabajo aprobadas de cada actividad realizada en la bodega relacionada con las Buenas Prácticas de Distribución (BPD),
- Normas de Seguridad Industrial,
- Normas de Higiene del Personal,
- Documentos que avalen los procesos de Importación (cuando aplique),
Compra, Recepción, Almacenamiento, Despacho, Transporte y
Distribución.

CAPITULO VI

6.01. Recursos

Tabla 33 Recursos

RECURSOS HUMANOS
Administrador de Bodega
Bioquímico Encargado
Auxiliares de Bodega
RECURSOS TECNOLOGICOS
Acceso a internet
Acceso a Sistema Modelo S
Acceso a Cámaras de Seguridad
Flash memory
Impresora
Infocus
Ventiladores
Sistema PDA, "CK3"
RECURSOS MATERIALES
Hojas de Papel Bon
Lápices
Esferos
Carpetas
Clips
Grapas
Sillas
Mesas
RECURSOS FINANCIEROS
Realización del Proyecto

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Investigación Propia

6.02. Presupuesto

Tabla 34 Presupuesto

PARA REALIZAR PROYECTO			
Actividad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Solicitud SERVIENTREGA S.A. QUITO	1	0.20	0.20
Solicitud Facilitador Norte	1	0.20	0.20
Solicitud Permiso de Ingreso	1	0.20	0.20
Impresión del Proyecto			30.00
Anillado del Proyecto	1	3.00	3.00

Elaborado por: Carlos Serrano

Fuente: Investigación Propia



SERVIENTREGA
Centro de Soluciones

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVIENTREGA ECUADOR S.A.:

Marketing y Venta de servicios de logística en recepción, recolección,
transporte y distribución de Documentos Unitarios y Mercancías.
Aplica para las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

REVISÓ:	Carlos Del Rosario Touzard Facilitador de Modelo 'S'				
APROBÓ:	Armando Castellanos Talero Dinamizador Ejecutivo				
VERSIÓN No.	03	EDICIÓN No.	02	COPIA CONTROLADA No.	01



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION DE LA EMPRESA	3
Reseña Histórica.....	3
Ubicación.....	3
Talento Humano.....	5
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	8
EXCLUSIONES.....	8
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	9
MISION.....	9
VISION.....	9
POLITICA DE CALIDAD.....	9
OBJETIVOS VITALES DE CALIDAD	9
ENFOQUE POR PROCESOS	10
MECE: Macroproceso Estratégico de Cliente Externo.....	10
MERF: Macroproceso Estratégico de Recursos Financieros y Físicos	10
MECI: Macroproceso Estratégico de Cliente Interno.....	11
MEST: Macroproceso Estratégico de Soluciones Tecnológicas	11
MAPA DE PROCESOS	12
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	13
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	14
Compromiso de la Alta Dirección	14
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	14
Representante de la Alta Dirección	14
GESTION DE LOS RECURSOS	15
Provisión de Recursos	15
Recursos Humanos	15
Capacitación y entrenamiento	15
REALIZACION DEL PRODUCTO	16
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	17



PRESENTACION DE LA EMPRESA

Reseña Histórica

Servientrega Ecuador S.A. es una empresa que integra la cadena de abastecimiento, brindando soluciones integrales en logística y comunicaciones, pionera y líder en el sector dentro del mercado ecuatoriano.

Fue constituida jurídicamente en el Ecuador, el 11 de abril de 1994, partiendo de un proyecto de internacionalización de la marca desde la casa matriz en Colombia.

Se inició con la operación en ciudades principales como Guayaquil, Quito, Cuenca, Santo Domingo y Machala.

Luego de un acelerado crecimiento ha llegado a ser la compañía especializada en logística, urbana, regional, nacional e internacional más importante de nuestro País.

Ubicación

Oficinas Administrativas

Ciudad	Dirección	Teléfonos
Guayaquil	Dirección General Panamá 306 y Thomas Martínez	04-2313103
	Centro Logístico Km. 7.5 Vía a Daule y Av. Juan Tanca Marengo	04-2250005
Quito	Los Cedros E1-75 y Av. 10 de Agosto	02-5004444
Cuenca	Av. Gil Ramírez Dávalos y Eliat Liut	07-2803129

Centros de Soluciones

Ciudad	Dirección	Teléfono
Guayaquil	Panamá 306 y Tomás Martínez	04-2313103
Guayaquil	Victor Emilio Estrada 711 D y Ficus	04-2611144
Guayaquil	Av. 9 de Octubre 803 E/Los Ríos y Tulcán	04-2452512



Guayaquil	C.C. Albocentro local 3 (Frente a Casa Tosi)	04-2246916
Guayaquil	Av. Carlos Luis Plaza Dañín 208 Y Calle D	04-2285970
Guayaquil	Vélez 601 y García Avilés	04-2516998
Guayaquil	Febres Cordero 223 entre Chile y Eloy Alfaro	04-2419863
Guayaquil	CC. Malecón Bloque C Local 35	04-2530651
Guayaquil	Av. Quito 902 y Av. 9 de Octubre	04-2530679
Guayaquil	Pedro Carbo y Av. 9 de Octubre Edif. San Francisco 300 Local 26	04-2561992
Guayaquil	Cdla. Alborada Av Agustín Freire y Av. Carlos Pareja R.	04-2246189
Guayaquil	CC. Mall del Sur local 15	04-2085154
Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo Junto a TV Cable, CC. Las Antenas Local 4	04-2882528
Guayaquil	Parque California 1 local R11, KM 11.5 vía Daule	04-2102256
Guayaquil	Centro de Negocios El Terminal Local E-46	04-2130319
Guayaquil	Víctor Emilio Estrada 213 y Bálsamos	04-2880284
Guayaquil	Av. J. T. Marengo y Joaquín Orrante local 4	04-2107321
Guayaquil	Av. de las Américas e Isidro Ayora Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo	04-2169038
Guayaquil	C.C. Fco de Orellana, Av. Fco de Orellana Mz # 41, Solar # 1, local # 6	04-2234975
Guayaquil	Nuevo Terminal Terrestre local 015	04-2130806
Guayaquil	Av. Agustín Freire E/Fco Orellana y J.T. Marengo C.C. "La Herradura" Locales 3 – 4	04-2640837
Guayaquil	Av. Rodolfo Baquerizo Nazur Cdla. Alborada Etapa 5 Mz 51 Albocentro # 4	04-2230133
Guayaquil	Portete # 3825 B y Callejón # 13	04-2470882
Guayaquil	Av. Domingo Comín Solar 1, Mz. 50 Gran Aki Domingo Comín	04-2494900
Quito	Av. 10 de Agosto y Los Cedros Esq.	02-5004444
Quito	Av. 10 de Agosto 2310 y Cordero	02-2502885
Quito	Av. Amazonas 7867 y Juan Holguín (Aeropuerto)	02-2922687
Quito	Av. 10 de Agosto 53-78 y R. Borja	02-2811296
Quito	Av. Shyris 4443 y Río Coca S/T	02-2243588
Quito	Av. América 31-50 y Fco Hernández de Girón	02-3320182
Quito	Av. Maldonado 354 y Villaflores	02-2610170
Quito	Av. Acuña 107 e Inglaterra S/T	02-2546733

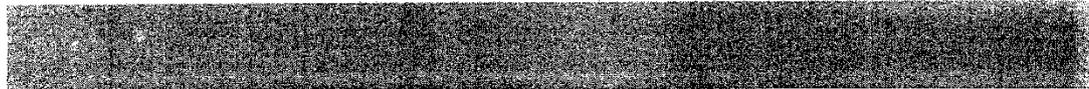


Quito	Av. Rumíñahui 236 (San Rafael)	02-2865789
Quito	Av. Amazonas 4744 y Vicente Cárdenas	02-2458854
Quito	Guayaquil 318 (Plaza del Teatro)	02-2955860
Quito	Av. 6 de Diciembre 44273 y Abdón Calderón	02-2274335
Quito	Calle Vivar e1-33 y Terán (Cayambe)	02-2361827
Quito	Av. Jorge Washington 425 y 6 de Diciembre	02-2227640
Quito	Vía Interoceánica 2165 sector Santa Lucía Cumbayá	02-2896737
Quito	6 de Diciembre 3581 y Eloy Alfaro	02-2258205
Quito	Av. Mariana de Jesús 1010 y Hungría S/T	02-2260892
Quito	Av. La Prensa N56-92	02-2293612
Quito	Av. Amazonas N24-31 y Pinto	02-2540372
Quito	Naciones Unidas y República de El Salvador	02-2970401
Quito	Av. América E/Asunción y Santiago. Edif Pérez Sanz	02-2903093
Quito	Av. Colón E9-262 y Luis Tamayo	02-2552146
Quito	Av. Maldonado S-27216 y Río Zabaleta (Guajala)	02-2733946
Quito	Clemente Yerobi oe2-168 y Pasaje Rodrigo de Torquendama	02-2478892
Quito	Av. de la Prensa s/n y Calle Y (Condado)	02-2491957
Quito	Hnos Pazmiño E4-87 y Av. 6 de Diciembre	02-2231510
Cuenca	Av. Gil Ramírez Dávalos # 330 y Eliat Liut Esq.	07-2803129
Cuenca	Luis Cordero 12-64 e/ Sangurima y Vega Muñoz	07-2824065
Cuenca	Gran Colombia 20-119 y U. Nacional	07-2850162
Cuenca	Manuel J. Calle 1-39 y Paucarbamba	07-4103135

Talento Humano

Servientrega Ecuador S.A. cuenta con una planta de 1250 colaboradores a nivel nacional, distribuidos en los niveles estratégico, táctico y de acción. Personal comprometido e idóneo, que se prepara permanentemente para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos.





PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El portafolio de productos y servicios de Servientrega ha evolucionado para brindar al mercado una oferta de valor competitiva orientada a satisfacer realmente las necesidades del mercado. Por tal razón, mediante la integración de los procesos del core del negocio, hemos construido una oferta de valor bajo el concepto de CENTRO DE SOLUCIONES.



Documento Unitario

Son documentos o sobres cuyo peso es menor o igual a 2 (dos) Kg., con servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta.

Documento Masivo

Producto especializado en impresión, recolección, alistamiento, empaque, transporte y entrega de grandes volúmenes de envíos (100 en adelante) de un solo remitente a varios destinatarios, con peso inferior a 250 gramos.

Mercancía Premier

Servicio de recolección, transporte y entrega especializada puerta a puerta de envíos de una pieza y/o unidad cuyo peso es superior o igual a 2 kilogramos y máximo 150 Kg., amparado con una guía de transporte.

Mercancía Industrial

Dirigido a empresas que realizan grandes volúmenes de piezas. Servicio de recolección, transporte y entrega especializada puerta a puerta de envíos de una pieza o "n" unidades amparadas bajo una guía para un mismo destinatario. Aplica para envíos cuyo peso sea superior a 2 kilogramos hasta 150 Kg por pieza.

Carga Masiva

Producto especializado en el servicio de transporte de carga masiva punto a punto a nivel nacional.

Valija Empresarial

Servicios de recolección y distribución de documentos de punto a punto en rutas de ida y vuelta, manejado en tulas de seguridad de 60x45 cm. Con capacidad de máximo 5 kilos y con tiempos de entrega preferenciales antes de las 10:00 am.





Valores

Dirigido a clientes corporativos, servicios de recolección, custodia y distribución de envíos valores con alto soporte de seguridad, con la entrega exclusiva a un único destinatario, con retorno de documentos firmados por el destinatario.

Micromercadeo

Logística promocional con procesos de almacenamiento, gestión de inventarios, alistamiento, empaque, telemarketing y entrega de artículos en puntos de canje.

Empaque y Embalaje

Comercialización de materiales y venta de servicios de empaque y embalaje, orientados a la protección y preservación de los envíos desde la recolección hasta la entrega, garantizando un correcto manejo, almacenamiento y transporte.

Centro de Soluciones In Company

Se ubica en las compañías como un Centro inteligente inhouse donde se realiza la administración integral y profesional del flujo de correspondencia interna y externa que el cliente requiera, a través de personal asignado para tal efecto.





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de Servientrega "Modelo S", se ha diseñado con base en criterios de integración e interrelación de procesos, estrategias y arquitectura orgánica debidamente alineados para garantizar el cumplimiento y aplicación del Direccionamiento Estratégico, la Política de Calidad, los Objetivos Vitales y los Planes y programas.

El Sistema de Gestión de Calidad de Servientrega aplica para los procesos que conforman el Macroproceso Estratégico del Cliente Externo MECE, los cuales están definidos para asegurar y garantizar la calidad en la prestación del servicio a los clientes.

EXCLUSIONES

Revisados y estudiados los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se constató que el siguiente requisito no es aplicable al sistema de gestión de calidad de Servientrega Ecuador S.A.:

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Servientrega Ecuador no aplica este requisito ya que los procesos relacionados con la entrega de documentos unitarios y mercancías no demandan procesos de Diseño & Desarrollo, nuestros productos tienen especificaciones definidas. Este es 100% desarrollado en la casa matriz Servientrega Colombia.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISION

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

VISION

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

POLITICA DE CALIDAD

Lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes con objetivos de productividad, competitividad y crecimiento; garantizando estándares de calidad en todos los procesos de la Compañía con un talento humano ético, comprometido e idóneo.

OBJETIVOS VITALES DE CALIDAD

1. *Cumplir con el presupuesto ingresos por ventas de servicio al 100%.*
2. *Lograr un crecimiento de los ingresos por ventas en un 10% con respecto al año anterior.*
3. *Cumplir con los tiempos de entrega ofrecidos mínimo en el 96% de los envíos movilizados.*
4. *Lograr la recolección a los clientes en un 99.7%.*
5. *Lograr la racionalización de los costos y gastos, a través del cumplimiento del 100% del presupuesto.*
6. *Mantener el nivel de competencia del talento humano mínimo en el 86%.*
7. *Implementar la política de debida diligencia conforme lo establece la Unidad de Análisis Financiero, en el 75% de los clientes, empleados y colaboradores.*



ENFOQUE POR PROCESOS

En el sistema de gestión de calidad implementado en Servientrega como Modelo S, se ha adoptado un enfoque de Macroprocesos, Procesos y subprocesos. Este enfoque se orienta a garantizar y asegurar la adecuada interacción de procesos con el fin de satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes, generando valor agregado bajo la filosofía de productividad.

MACROPROCESOS: Integración de procesos, clasificados por direcciones organizacionales dentro de la empresa.

MECE: Macroproceso Estratégico de Cliente Externo

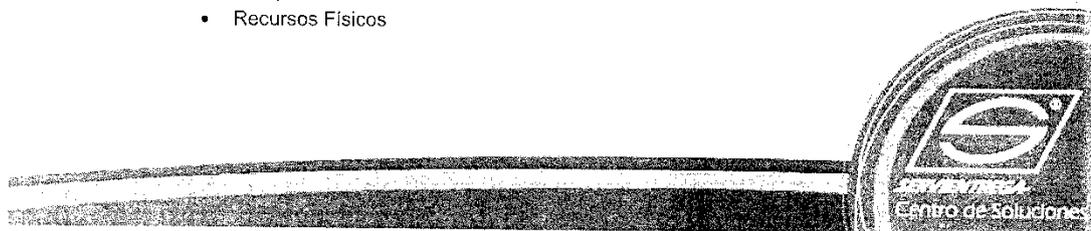
Responsable de la planeación, ejecución, verificación y control de los procesos logísticos de Servientrega, asegurando que las actividades relacionadas con la cadena de abastecimiento cumplan con los requerimientos y expectativas definidas por los clientes, mediante el establecimiento de las metodologías para identificar las necesidades del cliente.

- Soluciones Corporativas
- Soluciones Retail
- Recolección
- Distribución
- Procesamiento de Envíos
- Transporte
- Servicio al Cliente
- Provisión de Guías

MERF: Macroproceso Estratégico de Recursos Financieros y Físicos

Responsable de diseñar, proponer, planear, dirigir y ejecutar las políticas y estrategias de la compañía en cuanto a finanzas y economía, por medio del direccionamiento de los procesos como la administración de los recursos físicos y económicos.

- Facturación
- Ingresos
- Compras
- Tesorería
- Contabilidad
- Compensaciones
- Recursos Físicos



MECI: Macroproceso Estratégico de Cliente Interno

Responsable de planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar estrategias que permitan crear un conjunto de colaboradores con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir el logro de los objetivos de Servientrega.

- Selección
- Capacitación y Desarrollo
- Relaciones Laborales
- Administración de Beneficios
- Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo

MEST: Macroproceso Estratégico de Soluciones Tecnológicas

Responsable de diseñar y coordinar la ejecución de estrategias de los procesos de Tecnología a nivel nacional, generando el máximo aprovechamiento de los recursos para garantizar el cumplimiento de objetivos, metas, políticas y presupuestos establecidos para lograr la competitividad tecnológica de Servientrega.

- Desarrollo de Proyectos
- Centro de Soluciones Tecnológicas
- Infraestructura Tecnológica

PROCESO: Integración de actividades, que transforman entradas en salidas, ejecutadas de forma ordenada y orientadas al cumplimiento de un objetivo definido.

SUBPROCESO: Integración de actividades de menor complejidad y dimensión frente a los procesos.

Adicionalmente a la estructura por Macroprocesos, procesos y subprocesos; Servientrega integra cada uno de estos en Centros, los cuales tienen como objetivo realizar una clasificación por roles, dentro de los cuales encontramos:

Centro Ejecutivo Vital: Lo conforma el MECE, el cual integra los procesos del core del negocio, siendo esta la razón de ser de la empresa, el cual tiene prioridad por gestionar los requerimientos del cliente externo, y donde se genera la operación y productividad de la organización.

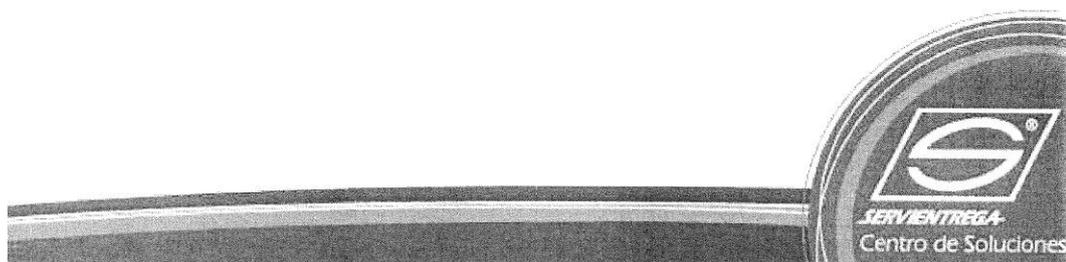
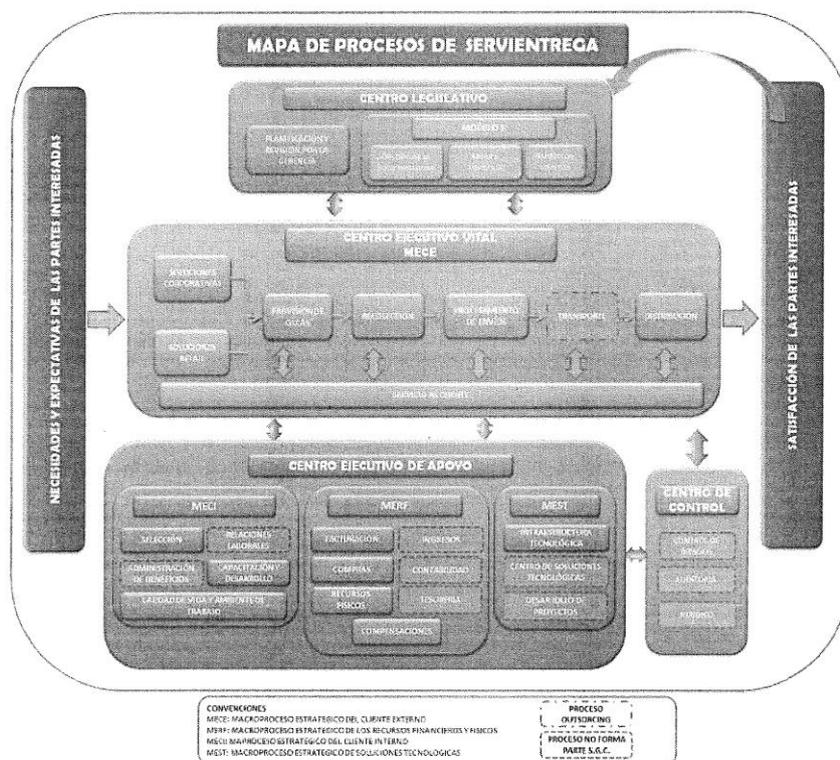
Centro Ejecutivo de Apoyo: Lo conforman los macroprocesos MERF, MECI y MEST.

Centro de Control: Lo conforman los procesos de control Auditoría, Seguridad y Jurídico.

Centro Legislativo: Lo conforman la Gerencia y Modelo S



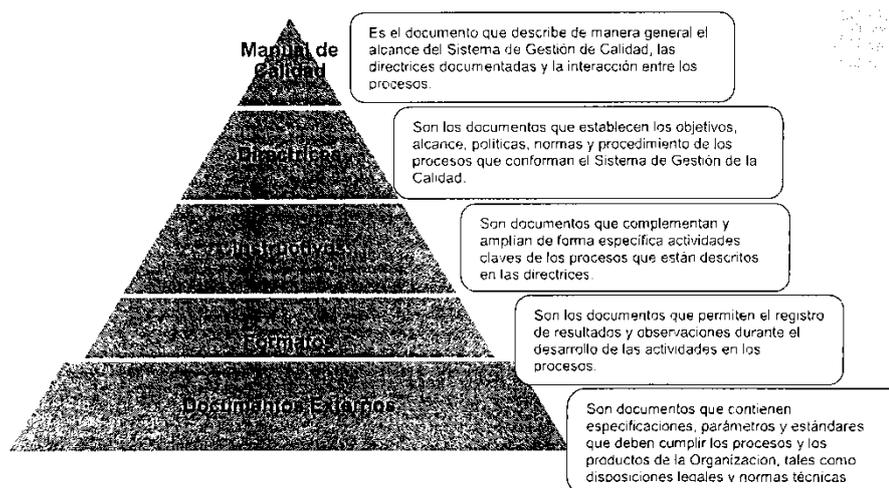
MAPA DE PROCESOS



DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La documentación que soporta el Sistema de Gestión de Calidad se ha diseñado mediante una metodología para elaboración e implementación de directrices que soportan a los procesos. Esta metodología está liderada por la Alta Dirección, con el apoyo de Modelo S y los líderes de cada proceso.

La estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad se compone de:



Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de Calidad de Servientrega responden a las necesidades de los procesos y sobre ellos se ejercen controles que permiten su optimización y mejoramiento continuo. Estos están definidos en el Listado Maestro de Documentos (Anexo3), entre los que se encuentran principalmente:

- Manual de Calidad
- Directriz para el Control de Documentos
- Directriz para el Control de Registros de Calidad
- Directriz para la determinación de Acciones Correctivas y Preventivas
- Directriz para el desarrollo de Auditorías Internas de Calidad
- Directriz de Tratamiento de Novedades

Todos los registros generados dentro del Sistema de Calidad deben demostrar la conformidad con las disposiciones preestablecidas y se realizan con el objeto de evidenciar la evaluación de la adecuación y efectividad del proceso correspondiente.

Los registros de calidad sirven como soporte para la implementación de acciones correctivas y para el mejoramiento del Sistema de Calidad.



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

Compromiso de la Alta Dirección

Conscientes de la importancia que representa garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, así como la permanencia, crecimiento y productividad de la Empresa, hemos decidido consolidar nuestro Sistema de Gestión de Calidad con base en los requisitos establecidos en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE – ISO 9001:2008.

El Dinamizador Ejecutivo, cuya responsabilidad es la de aplicar las directrices relacionadas con el aseguramiento y mejoramiento de la calidad en la compañía, se compromete a proporcionar los recursos necesarios para garantizar el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para cumplir a cabalidad la responsabilidades que representa el gerenciamiento del Sistema de Gestión de Calidad, Servientrega cuenta con el equipo de Modelo S, a quien le compete llevar a cabo, la implementación, mejoramiento y optimización de los procesos que lo conforman.

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El direccionamiento estratégico así como los objetivos vitales definidos por la Alta Dirección, son los elementos fundamentales para que cada uno de los procesos diseñe su plan en coordinación con los procesos interfuncionales, determinando en cascada las responsabilidades para la elaboración y ejecución de la planeación estratégica en la Empresa.

Representante de la Alta Dirección

La Alta Dirección de Servientrega Ecuador S.A. delega en el Facilitador de Modelo S, la responsabilidad de establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad. Igualmente le confiere la autoridad para poner en práctica lo establecido dentro de este Manual y verificar su efectividad y le asigna la responsabilidad de informar a la Alta Dirección acerca del desempeño del sistema de calidad.



GESTION DE LOS RECURSOS

Provisión de Recursos

Servientrega a través del MERF, ha establecido un presupuesto de costos, gastos e inversión con base a la Planeación Estratégica y Táctica, orientado a proveer y garantizar los recursos necesarios para asegurar la gestión, mejoramiento y optimización del Sistema de Calidad.

Recursos Humanos

El Macroproceso Estratégico del Cliente Interno (MECI), integra los procesos de Selección, Relaciones Laborales, Capacitación y Desarrollo, Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo y Administración de Beneficios.

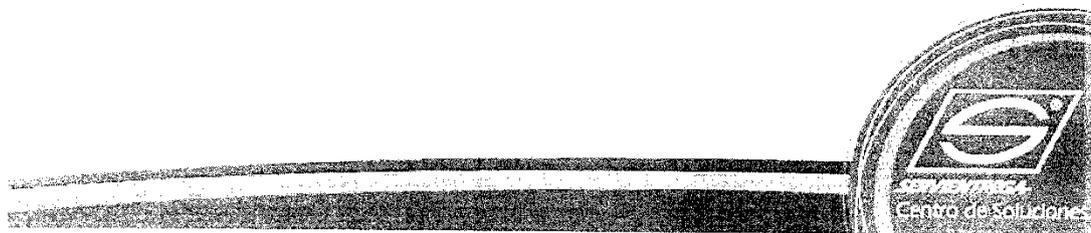
El objetivo del proceso de Selección de Servientrega está definido en la Política de Calidad, de la cual se refiere a contar con un talento humano ético, comprometido e idóneo que cumpla con las competencias establecidas para los colaboradores que se vinculen a Servientrega.

Para cada cargo se documenta un portafolio de gestión, en el cual se define la competencia definida para la empresa. El portafolio incluye los requerimientos con respecto al nivel académico, experiencias y competencias, adicionalmente documenta la misión del cargo y funciones.

Capacitación y entrenamiento

El objetivo del proceso de Capacitación y Desarrollo es diseñar e implementar estrategias de formación y capacitación encaminadas a fortalecer las habilidades, destrezas y actitudes de los colaboradores de Servientrega, con el propósito de garantizar el mejoramiento continuo del desempeño y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y del trabajo en equipo.

Nuestros planes y programas de capacitación se orientan al fortalecimiento de la cultura corporativa integrándolos hacia el cumplimiento que la organización ha definido.





REALIZACION DEL PRODUCTO

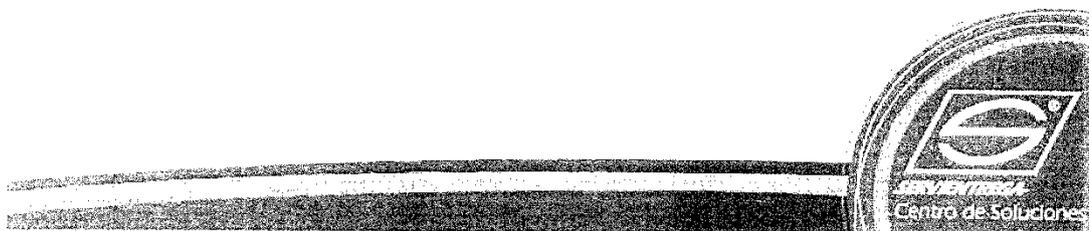
Los productos y servicios prestados por Servientrega han sido planificados y estructurados de acuerdo a los requerimientos del mercado, su desarrollo, implementación y mejoramiento se realiza para dar cumplimiento a la Misión de Servientrega y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.



Hemos establecido lineamientos para lograr la Calidad en nuestros productos y servicios, asegurando en cada fase de los procesos responsables por el direccionamiento, realización y apoyo para la prestación de los servicios, se cumpla el ciclo P.H.V.A.

En la Directriz correspondiente al proceso de Soluciones Corporativas, se han definido estrategias para revisar y determinar con los clientes al tipo de producto y/o servicio que ellos requieren y se establecen las características, tarifas y destinos las cuales se consideran como los requisitos para materializar la prestación del Servicio.

Servientrega asegura que en el desarrollo de los productos y servicios, se responda eficazmente a los requisitos definidos por el cliente, requisitos legales y reglamentarios, estudios de mercado, experiencias anteriores y se contemple la información necesaria para realizar ajustes y/o modificaciones, cuando sea necesario, en las diferentes etapas de la prestación del servicio.



MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Las acciones de mejoramiento se derivan de los comités los cuales tienen como finalidad conocer permanentemente el estado de la compañía. Derivado del análisis de la información presentada en cada comité, se definen con poder de decisión las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento, las cuales se registran en el acta de reunión. El seguimiento a las acciones tomadas se realiza en el siguiente comité, donde se soportan la ejecución de las acciones definidas.

Servientrega ha definido la directriz correspondiente a Auditorías Internas de Calidad la cual tiene como propósito definir las políticas, normas y programación de esta actividad para evaluar la efectividad y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad implementando en la empresa. Derivado de las auditorías internas, se implementan las acciones correctivas, con el objetivo de generar un mejoramiento en los procesos.

El sistema de gestión de calidad de Servientrega ha definido y documentado procedimientos para tratar situaciones que generen productos no conformes, estos procedimientos se encuentran documentados en las Directrices establecidas en los procesos de Recolección, Procesamiento, Distribución, Servicio al Cliente, Soluciones Retail, Soluciones Corporativas y Compensaciones.





ANEXOS

- Anexo 1 Mapa de Procesos de Servientrega Ecuador S.A.
- Anexo 2 Arquitectura de Procesos Servientrega Ecuador S.A.
- Anexo 3 Listado Maestro de Documentos

CONTROL DE CAMBIOS

	FECHA	VERSION	EDICION	CAMBIO	AUTOR
1	08/03/2010	01	01	Documento nuevo	Romina Yépez Pérez
2	29/07/2010	01	02	Se ajustó el alcance a la ciudad de Guayaquil y a los productos de Documento Unitario y Mercancías	Romina Yépez Pérez
3	27/01/2011	02	01	Se ajustó el Mapa de Procesos, agregando interrelaciones del Centro de Control tanto al Centro Ejecutivo Vital como al Centro Ejecutivo de Apoyo. Se actualizaron los objetivos vitales para el año 2011. Se amplió el alcance a las ciudades de Quito y Cuenca	Romina Yépez Pérez
4	12/04/2012	02	02	Se incluyeron las direcciones de todos los centros de soluciones de Guayaquil, Quito y Cuenca. Se ajustaron los objetivos vitales para el 2012.	Romina Yépez Pérez
5	10/08/2012	02	03	Cambio de la dirección del centro logístico de Guayaquil	Romina Yépez Pérez
6	23/04/2013	02	04	Se ajustaron los objetivos vitales para el 2013	Romina Yépez Pérez
7	01/10/2014	03	01	Se delegó a un nuevo Representante por la Alta Dirección.	Carlos Del Rosario Touzard
8	12/02/2015	03	02	Se ajustó la meta del objetivo vital crecimiento de los ingresos por ventas.	Carlos Del Rosario Touzard



CAPITULO VII

7.01. Conclusiones

La implementación del presente manual ayudara de manera positiva a la organización a mejorar los procesos y procedimientos dentro de la bodega FARMA obteniendo así resultados de calidad:

- Las actividades, procesos, procedimientos son puestos en marcha para dar un servicio de calidad.
- En la capacitación realizada extender un documento que sirva al personal, apoyo para el buen desenvolvimiento laboral.
- La mejora continua en el personal.
- Ayuda al personal a mejorar sus actividades diarias en cuanto al servicio a prestar.
- Dicho manual es una herramienta de trabajo que el personal debe tener en cuenta para su identificación según el área de trabajo.

7.02. Recomendaciones

- Los supervisores encargados deben tener este manual y ser entregado a sus dependientes para información de los mismos.
- Poner en marcha un plan capacitación e informar sobre el manual implementado.
- Se recomienda que se distribuya el presente manual para adecuar el manejo de los procesos y procedimientos sin errores.
- Se recomienda después de entregar dicho manual se evalué al personal para saber si existe conocimiento de los colaboradores.
- Con el presente manual eliminaremos posibles contratiempos en procesos, procedimientos existentes.
- La agregación del valor agregado en cuanto a los colaboradores de las diferentes áreas.
- Se recomienda distribuir este manual a cada uno para su informe del proceso o procedimiento a seguir en cuanto al área de trabajo.
- La adecuada capacitación al personal con nuestro manual para que puedan identificar tanto la señalética, ubicación, movilización del producto transportado.

Bibliografía

- 3.bp.blogspot. (s.f.). *3.bp.blogspot*. Obtenido de 3.bp.blogspot: <http://3.bp.blogspot.com/-RIIKHWubVzc/Ta4qo7qmQ8I/AAAAAAAAACes/7FqrxOzm44A/s1600/SIMBOLO S+DIAGRAMA+FLUJOS.jpg>
- 9000, I. 9. (2013). *iso9001calidad*. Obtenido de iso9001calidad: <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- Distribución, N. d. (18 de 09 de 2003). *inhr.gob.ve*. Obtenido de inhr.gob.ve: http://www.inhrr.gob.ve/pdf/pdf_jr/normas_de_buenas_practicas_de_distribucion.pdf
- Estructura Organizativa, H. D. (28 de 07 de 2011). *luismiguelmanene*. Obtenido de luismiguelmanene: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- FOREPLANNER. (16 de 03 de 2017). *foreplanner*. Obtenido de foreplanner: <https://www.foreplanner.com/diferencia-entre-logistica-de-aprovisionamiento-y-compras/>
- Google. (s.f.). *imagenes*. Obtenido de [://www.google.com.ec/search?biw=1366&bih=667&tbm=isch&sa=1&q=cadena+de+valor+de+actividades&oq=cadena+de+valor+de+actividades&gs_l=psyab.3..0i8i30k1.11699.15648.0.19161.17.16.1.0.0.0.533.2482.0j8j1j1j0j1.11.0....0...1.1.64.psyab..5.12.2481...0j0i67k1j0i10](http://www.google.com.ec/search?biw=1366&bih=667&tbm=isch&sa=1&q=cadena+de+valor+de+actividades&oq=cadena+de+valor+de+actividades&gs_l=psyab.3..0i8i30k1.11699.15648.0.19161.17.16.1.0.0.0.533.2482.0j8j1j1j0j1.11.0....0...1.1.64.psyab..5.12.2481...0j0i67k1j0i10)
- LaNoticia. (10 de 06 de 2015). *lanoticia.hn*. Obtenido de lanoticia.hn: <http://lanoticia.hn/nacionales/solucion-logistica-y-tecnologica-para-el-almacenamiento-de-medicamentos/>
- REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, D. Y. (2013). *controlsanitario.gob.ec*. Obtenido de controlsanitario.gob.ec: <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf>
- scalpi. (s.f.). *scalpi*. Obtenido de scalpi: <http://www.scalpi.com/images/imgscalpi2.jpg>
- signoecuador.com. (3 de Marzo de 2003). *signoecuador.com*. Obtenido de signoecuador.com: www.signoecuador.com/pdf/bPracticas.pdf
- Touzard, C. D. (2016). *Manual de Gestion de Calidad*. Quito.
- www.ministeriodesalud.go.cr. (2 de Enero de 2005). *ministeriodesalud.go.cr*. Obtenido de ministeriodesalud.go.cr: www.ministeriodesalud.go.cr



Quito, 05 de Septiembre del 2016.

Señor.
Carlos Serrano
Presente.-

Dando Respuesta a su pedido en el cual solicita la realización de su proyecto de Grado con el título Levantamiento, diseño, estandarización, de un Manual de procesos y procedimientos para optimizar el almacenamiento y la distribución de insumos y productos farmacéuticos en la Empresa Servientrega S.A centro de soluciones sector Comité del pueblo DMQ 2016-2017 dentro de nuestras instalaciones se le informa la aceptación de su solicitud.

Muy atentamente,

Cesar Yong M.
C.I. 0914899877
Facilitador Logístico Regional ZN
Quito, Ecuador



Dirección General:

Guayaquil Dirección General: Panamá 306 y Tomás Martínez
Telf.: (04) 259-0400 • Fax: 2303 548
Servicio al Cliente: 1700- 737843
Centro Logístico: Av. Juan Tánca Marengo Km. 7.5 y Vía a Daule
Telf.: (04) 372-3700
Quito: Los Cedros y 10 de Agosto • CP: 170303
Telf.: (02) 500-4444

Por ti moveremos al mundo.

Urkund Analysis Result

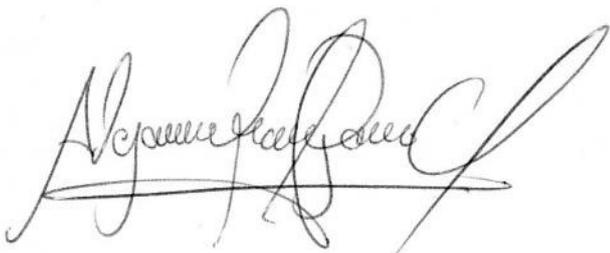
Analysed Document: CARLOS SERRANO.pdf (D30370221)
Submitted: 2017-09-04 20:15:00
Submitted By: llallo_22@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

TESIS BPA ALEJANDRA GUAMAN PINTO.pdf (D23773542)
urkund_lara_mayra_farmacias.pdf (D19755005)
urkund_ushca_maría_farmacias_16.pdf (D19593665)
urkund_sandoval_kevin_farmacias_15.docx (D15815503)
Tesis-Fernando Valencia .pdf (D30341495)
<https://sites.google.com/site/admdeproyectinginf/temario/unidad-ii-inicio-del-proyecto/2-5-estudio-c factibilidad/2-5-1-factibilidad-financiera-tecnica-y-operativa>
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2014/junio/code/RegistroOficialNo260-Miercoles04Junio2014Suplement/registro-oficial-no-260---miercoles-04-de-junio--2014-suplemento>
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5511/1/PIUAMFCH009-2017.pdf>
<http://www.servientrega.com.ec/>

Instances where selected sources appear:

21

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alejandro Ferrer', with a horizontal line drawn underneath the signature.