

Mejoramiento del proceso de Dispensación de la empresa Disfarma GC S.A.S.

Ian Carlos Torres Monterroza

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

Carlos Eduardo Díaz Bohórquez

Ingeniero Industrial

Universidad Industrial de Santander

Escuela Ingeniería Industrial

Facultad de ingenierías Fisicomecánicas

2025

**Tabla de Contenido**

	<b>Págs.</b>
<b>Introducción</b>	<b>8</b>
<b>1. Definición del Proyecto</b>	<b>9</b>
1.1. Título.	9
1.2. Modalidad. Práctica empresarial	9
1.3. Responsables	9
1.4. Nombre de la empresa.	9
<b>2. Planteamiento del Problema</b>	<b>10</b>
2.1 Generalidades de la empresa	10
2.1.1. Misión.	10
2.1.2. Visión.	10
2.1.3. Valores Corporativos	10
2.1.3. Ubicación	11
2.2 Descripción del proceso	13
2.2.1. Descripción del estado actual Dirección Operativa Dispensación.	15
2.3 Identificación de la problemática	19
<b>3. Diagnóstico inicial del proceso</b>	<b>24</b>
3.1. Metodología del diagnóstico	24
3.2. Diagnóstico.	25
3.2.1 Abastecimiento de puntos de dispensación por modalidad.	26
3.2.2. Control y movimiento de inventario en puntos de dispensación.	28
3.2.3. Manejo de medicamentos con fecha de vencimiento menor a 6 meses.	30

3.3. Análisis de causas.	32
<b>4. Objetivos</b>	<b>35</b>
4.1. Objetivo General	35
4.2. Objetivos Específicos	35
<b>5. Marco de Referencia</b>	<b>36</b>
5.1. Marco Teórico	36
5.1.1. Plan de Mejoramiento	36
5.1.2. Control Operativo	36
5.1.3. Control Administrativo	37
5.1.4. Gestión por Procesos	37
5.1.5. Mejora Continua	38
5.1.6. Gestión de la Calidad	38
5.1.7. Sistemas de Indicadores de Desempeño	39
5.1.8. Control Total del Inventario	39
5.1.9. Competencias Organizacionales	39
5.2. Marco legal	40
<b>6. Metodología para el desarrollo de la práctica</b>	<b>41</b>
6.1. Tipo de estudio	41
6.2. Fuentes de información	41
6.2.1. Fuentes primarias	41
6.2.2. Fuentes secundarias	41
6.3. Fases de la práctica empresarial	42
6.3.1. Fase 1: Diagnóstico	42

MEJORAMIENTO PROCESO DE DISPENSACIÓN EN DISFARMA GC SAS	4
6.3.2. Fase 2: Diseño del plan de mejoramiento.	42
6.3.3. Fase 3: Implementación	42
6.3.4. Fase 4: Evaluación	42
6.3.5. Fase 5: Socialización de resultados y metodologías	43
<b>7. Propuesta de mejora</b>	<b>43</b>
7.1. Elaboración de mapa de procesos de la unidad de negocio Dispensación, teniendo en cuenta las áreas que intervienen	44
7.2 Planteamiento de procedimientos a partir del funcionamiento del proceso actualmente	45
7.3 Identificación de brechas y mejoras dentro de los procedimientos actuales	58
<b>8. Resultados</b>	<b>71</b>
8.1. Políticas para la Gestión de Abastecimiento y Control de Inventarios	71
9.2. Creación de procedimientos estandarizados a partir de la información recolectada	72
8.3 <i>Definir indicadores de cumplimiento claros y específicos para cada área intervenida, alineándolos con los objetivos del proceso de dispensación y el plan de mejoramiento.</i>	79
9.4. Socialización de los resultados del proyecto y las metodologías utilizadas con el personal de Disfarma GC SAS.	83
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>87</b>
<b>Apéndices</b>	<b>89</b>

**Lista de Figuras**

Figura 1 Fachada de la empresa Disfarma GC SAS	10
Figura 2 Cifras de disponibilidad de inventario cápita 2023/2024	26
Figura 3 Cifras de disponibilidad de inventario evento 2023/2024.	26
Figura 4 Cifras de la confiabilidad del inventario 2024.	29
Figura 5 Diagrama de causa y efecto	32
Figura 6. Mapa de procesos de Disfarma S.A.S	43
Figura 7. Procedimiento para el abastecimiento de inventarios Cíclicos	45
Figura 8. Procedimiento para el abastecimiento de inventarios general	47
Figura 9. Procedimiento para el abastecimiento de inventario en putos de dispensación.	48
Figura 10. Procedimiento para la gestión de medicamentos fecha corta	51
Figura 11. Procedimiento para el pago de pendientes	54
Figura 12. Procedimiento inventarios de dispensación	71
Figura 13. Procedimiento gestión medicamentos fecha corta	73
Figura 14. Procedimiento pagos pendientes	75
Figura 15. Indicador confiabilidad de inventario	77
Figura 16. Indicador disponibilidad de inventario cápita o evento	78
Figura 17. Indicador satisfacción de usuarios	79
Figura 18. Evidencia de la socialización en Disfarma	82
Figura 19. Socialización de resultados	82

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Cifras de satisfacción al usuario durante el año 2023/2024.	19
Tabla 2. Gráfico aumento de tutelas durante el presente año 2024	20
Tabla 3. Aumento de PQRS durante el presente año 2024	21
Tabla 4. Cifras de la confiabilidad del inventario 2024.	28
Tabla 5. Cifras de vencimientos en puntos de dispensación 2024.	30
Tabla 6. Brechas y áreas de mejora para el Procedimiento de dispensación de inventarios generales y cíclicos	57
Tabla 7. Brechas y áreas de mejora gestión de abastecimiento de medicamentos	61
Tabla 8. Brechas y áreas de mejora gestión de medicamentos fecha corta	64
Tabla 9. Brechas y áreas de mejora para el pago de pendientes	66
Tabla 10. Costos de socialización	81

**Lista de Apéndices**

Apéndice A. Entrevista a personal	89
Apéndice B. Procedimiento inventarios de dispensación	90
Apéndice C Procedimiento gestión medicamentos fecha corta	105
Apéndice D. Procedimiento pagos pendientes	109
Apéndice E. Lista de asistencia a la socialización de resultados	113
Apéndice F. Correo enviado a los Coordinadores para su aprobación final	114
Apéndice G. Aprobación por la Coordinadora SIAU Jeimmy Acevedo	115
Apéndice H. Aprobación por el director de operaciones UEN dispensación Luis Gómez	116
Apéndice I. Aprobación por la analista SGC y auditoría interna Julieth Moncaleano	116
Apéndice J. Aprobación el químico farmacéutico Francis Viñas	117
Apéndice K. Aprobación el analista SGC y auditoría interna Julián Plata	118
Apéndice L. Política de abastecimiento para puntos de dispensación	119
Apéndice M. Política para el control de inventario en puntos de dispensación	120

## **Introducción**

En el sector de la salud, la eficiencia y la precisión en la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos son de vital importancia para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes. En este contexto, el área de dispensación en una empresa dispensadora y comercializadora de medicamentos y dispositivos médicos requiere de procesos efectivos.

El presente trabajo tiene como propósito principal mejorar los procesos en el área de dispensación de una empresa dedicada a la comercialización de medicamentos y dispositivos médicos. En la actualidad, las empresas de este sector enfrentan diversos desafíos relacionados con la eficiencia en la entrega de medicamentos, el manejo adecuado del inventario y la gestión de quejas por parte de los usuarios. Estos problemas afectan directamente la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, así como la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

El enfoque está en identificar las principales debilidades en los procesos actuales de dispensación y propondrá estrategias que permitan mejorar el desempeño de la empresa en este ámbito. En particular, se buscará estandarizar el proceso de abastecimiento de medicamentos en los puntos de dispensación, estableciendo un sistema que garantice una entrega eficiente y balanceada, evitando tanto el exceso de inventario como la escasez. Otro aspecto clave será la gestión de los medicamentos próximos a vencer o vencidos, un problema frecuente en los puntos de dispensación. Para ello, se desarrollará un procedimiento que permita a los regentes de farmacia y administradores manejar de manera adecuada estos productos, minimizando pérdidas y riesgos para la salud. También, se abordará el incremento en las PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos) relacionadas con el servicio de dispensación, diseñando un protocolo que permita a la empresa gestionar de manera efectiva las quejas de los usuarios y mejorar la calidad del servicio de atención al cliente.

## **1. Definición del Proyecto**

### **1.1. Título.**

Diseño e implementación de un plan de mejoramiento de proceso del área de dispensación de la empresa Disfarma GC SAS que permita tener un mayor control operativo y administrativo.

### **1.2. Modalidad.** Práctica empresarial

### **1.3. Responsables**

NOMBRE AUTOR: Ian Carlos Torres Monterroza

E-MAIL AUTOR: ianctorres1996@gmail.com

TELÉFONO DEL AUTOR: 312 4505622

FIRMA AUTOR:

NOMBRE DIRECTOR: Carlos Eduardo Díaz Bohórquez

E-MAIL Y/O TELÉFONO DIRECTOR: ianctorres1996@gmail.com

FIRMA DIRECTORA:

NOMBRE TUTOR: Sergio Andrés Carvajal Arciniegas

E-MAIL Y/O TELÉFONO TUTOR: sergio.carvajal@disfarma.com.co

FIRMA TUTOR:

### **1.4. Nombre de la empresa.**

Disfarma GC SAS

## **2. Planteamiento del Problema**

### **2.1 Generalidades de la empresa**

Disfarma es una empresa líder en la comercialización, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el canal institucional, ubicada en Girón. Con 25 años de trayectoria en el mercado farmacéutico, ha demostrado ser una operación eficiente, innovadora y comprometida, destacándose por su capacidad de adaptación y crecimiento constante. Disfarma se enfoca en mejorar el bienestar de los colombianos a través de un equipo humano altamente capacitado, comprometido con la innovación y la responsabilidad social, contribuyendo a un sistema de salud más sostenible y equitativo en todo el país.

#### **2.1.1. Misión.**

Disfarma GC SAS es una organización pionera en la comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el canal institucional, que brinda bienestar a los colombianos a través de un equipo humano calificado, apasionados por la innovación y socialmente responsables para hacer el sistema de salud más sostenible y equitativo.

#### **2.1.2. Visión.**

En el 2025 nos mantendremos como líderes del sector institucional con unidades de negocio innovadoras y crecimiento sostenible. Trabajaremos en experiencias positivas para nuestros grupos de interés gracias a procesos ágiles y simples, buscando siempre cumplir nuestro propósito superior: "Querer su salud nuestro compromiso".

#### **2.1.3. Valores Corporativos**

- “Honestidad: Disfarma y sus colaboradores actuarán con rectitud, transparencia y equidad; generando confianza con nuestros grupos de interés.

- Respeto: El respeto implica valorar, comprender y aceptar las creencias, principios, opiniones y diferencias de todos nuestros grupos de interés.
- Compromiso: El cumplimiento de los objetivos organizacionales, depende del compromiso, la dedicación y el sentido de pertenencia de todos los colaboradores.
- Responsabilidad: Asumir el cumplimiento de nuestras funciones efectivamente dirigidas a alcanzar los propósitos organizacionales.

### 2.1.3. Ubicación

Se ubica en el Centro Industrial y Logístico San Jorge, en el Km 7 + 400 metros del Anillo Vial Palenque, Diagonal Floridablanca # 22-31, Bodegas 89 a 92, en Girón, Santander (Figura 1).

#### **Figura**

**1**

*Fachada de la empresa Disfarma GC SAS*



*Nota.* Fachada de la empresa Disfarma GC SAS. Tomada de: <https://www.facebook.com/disfarma.solinsa/photos> by

Su teléfono es: (60) 7-6915767. Correo electrónico [servicioalcliente@disfarma.com.co](mailto:servicioalcliente@disfarma.com.co) y pagina web: <https://www.disfarma.com.co/inicio>. La empresa se encuentra en redes sociales como Instagram, Facebook y twitter.

DISFARMA GC SAS cuenta con 4 niveles jerárquicos que son la asamblea de accionistas, la gerencia, la subgerencia y la dirección de procesos.

- **Asamblea de accionista:** Es el máximo órgano de toma de decisiones dentro de la compañía.
- **Gerencia:** Se refiere al nivel ejecutivo responsable de la gestión y dirección de la empresa.
- **Subgerencia:** Apoyar al gerente en la implementación de políticas y estrategias. Además de supervisar tareas específicas y proyectos.
- **Dirección:** Se encuentra dividida en 10 procesos: La dirección administrativa encargada de las áreas de Comunicaciones, Planta Física, Calidad y Auditoría interna y Servicios Generales. La dirección de abastecimiento encargada de todas las compras a proveedores realizadas por la compañía. La dirección Financiera encargada de actualizar y controlar la información contable de la compañía para la toma de decisiones oportuna y confiables. La dirección Jurídica y de Cartera encargada de realizar el recaudo de la cartera de la compañía en las diferentes unidades de negocio. Dirección de Talento Humano encargada de las áreas Bienestar y Desarrollo, Nómina y Contrataciones, Selección de Personal y Relaciones Laborales.  
Dirección Comercializadora encargada de establecer las estrategias para la venta de productos identificando los requerimientos de los clientes para cumplir con determinados requisitos. Unidad estratégica de negocio Dispensación, compuesta por 3 direcciones que

son: Dirección administrativa Dispensación, Dirección Operativa Dispensación y Dirección de Auditoría y Cuentas Médicas, encargadas de suministrar a los usuarios de las entidades contratantes (EPS), los medicamentos y dispositivos médicos. Dirección de Operaciones encargada de las áreas Logística, Inventarios y Transporte. Dirección Técnica encargada de velar por el buen estado y control de los medicamentos a través de todo el proceso operacional.

Los procesos de Disfarma GC SAS se enfocan en la distribución, comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, asegurando que los productos lleguen de manera eficiente a instituciones y puntos de dispensación. La empresa gestiona el abastecimiento, almacenamiento y entrega de estos productos.

## **2.2 Descripción del proceso**

El proceso de dispensación inicia desde que se establece el convenio entre la EPS contratante y Disfarma GC SAS, donde se concilia la modalidad de entrega, el listado de medicamentos o moléculas a dispensar para cada modalidad, la población a atender en cada punto de dispensación y la negociación de tarifas. Las modalidades de entrega son Cápita y Evento, dentro de la modalidad cápita se dispensan medicamentos y dispositivos médicos incluidos dentro del POS (plan obligatorio de salud) a usuarios que son atendidos por consulta ambulatoria. En la modalidad evento Disfarma dispensa medicamentos y dispositivos médicos a usuarios que presenten tutelas, prescripción médica y formen parte del POS, y soliciten medicamentos catalogados como Alto Costo. Actualmente Disfarma cuenta con más de 290 puntos de dispensación distribuidos en todo el país, los cuales tienen la capacidad de atender a más de 4 millones de usuarios, estos puntos de dispensación son abastecidos mensualmente para cumplir la demanda de los usuarios en todo el país.

Disfarma GC SAS actualmente cuenta con 3 centros de distribución en el país, ubicados en las ciudades de Girón (principal), Bogotá y Barranquilla, que permiten almacenar los diferentes tipos de medicamentos y dispositivos médicos que se entregan a los usuarios de las EPS contratantes. Cada punto de dispensación cuenta con un Centro de distribución asociado, que es de donde saldrán los medicamentos necesarios para el abastecimiento del punto y poder cumplir con la demanda de los usuarios,

Disfarma GC SAS a través de su política principal se compromete a seguir los principios de dispensación que garantizan una atención de calidad en la prestación de servicios farmacéuticos a través de la comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, con el fin de lograr la satisfacción de clientes y usuarios a través de una gestión oportuna y en óptimas condiciones. La unidad estratégica de negocio dispensación es la encargada de velar por que se cumplan con los principios y las políticas de la compañía, asegurándose que cada punto de dispensación cumpla con las normas establecidas por las direcciones, partiendo desde el manejo del inventario para el correcto abastecimiento de los puntos de dispensación, el almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos, hasta la dispensación y entrega de los medicamentos ofreciendo un buen servicio y un trato humanizado al usuario.

La dispensación de medicamentos y dispositivos médicos tiene como objetivo lograr la disponibilidad de los medicamentos esenciales para el paciente, el alcance del máximo beneficio de la medicación, la seguridad del paciente y la disminución de los costos por consumo de medicamentos. El uso adecuado de los medicamentos implica que los pacientes reciban productos apropiados para sus necesidades clínicas, a dosis ajustadas a su situación particular, durante un período adecuado de tiempo y al mínimo costo posible. El uso racional de medicamentos implica la participación del farmacéutico, quien debe proporcionar una atención adecuada, lo cual

contribuye al éxito del tratamiento terapéutico. Los dispositivos médicos son un componente fundamental de los sistemas de salud para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar enfermedades de una manera segura y efectiva.

Por lo anterior, es de vital importancia lograr una gestión oportuna de los medicamentos, para esto es necesario tener un correcto control y seguimiento de las actividades esenciales del proceso, como lo son el abastecimiento de los puntos de dispensación, manejo y control del inventario, las metodologías de almacenamiento y dispensación de medicamentos, y el servicio de atención al usuario.

Con el fin de proporcionar entregas de medicamentos adecuadas, la unidad estratégica de negocio dispensación cuenta con 3 direcciones. Las direcciones encargadas son: Auditoría y Cuentas Médicas, Dirección Administrativa Dispensación y Dirección Operativa Dispensación.

Para el análisis y mejoramiento que se plantea realizar durante el desarrollo de esta tesis, el enfoque se realizará en la Dirección Operativa Dispensación.

### **2.2.1. Descripción del estado actual Dirección Operativa Dispensación.**

La dirección operativa es la encargada del funcionamiento operacional de la unidad de negocio y es la que más contacto directo tiene con el usuario. Actualmente se encuentra dividida en 3 subáreas: Abastecimiento e Inventarios Dispensación, Gestión Operativa y SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario).

#### **A. Abastecimiento e inventarios dispensación.**

Área encargada de la gestión logística necesaria para prestar el servicio farmacéutico, y es la responsable de garantizar la correcta adquisición, conservación, y distribución de los medicamentos y dispositivos médicos enviados a los puntos de dispensación. La operación involucra:

**Abastecimiento de puntos de dispensación por modalidad, cápita y evento:** La operación involucra el cálculo y estimación de la demanda de cada punto de dispensación a través de un promedio móvil generado con el abastecimiento realizado durante los últimos 3 meses. Envío mes a mes del listado sugerido de medicamentos y dispositivos médicos necesarios para abastecer la demanda promedio del punto de dispensación. Búsqueda y solicitud de medicamentos y dispositivos médicos a los proveedores y centros de distribución de Disfarma, para atender la demanda adicional generada durante el transcurso del mes en los puntos de dispensación, y mantener niveles adecuados de stock.

**Manejo de medicamentos con fecha de vencimiento menor a 6 meses:** Asegurar que los medicamentos con una fecha de vencimiento corta (menor o igual a 6 meses) sean identificados y dispensados lo más pronto posible para evitar la desnaturalización o devolución al proveedor. Para la dispensación de los medicamentos con fecha de vencimiento corta que no cuentan con rotación en el punto dispensación donde se encuentran almacenados, se realiza una validación con los puntos de dispensación de la zona, para identificar puntos que cuenten con una demanda alta del medicamento y este pueda ser trasladado antes de que se cumpla la fecha de caducidad.

**Control y movimiento de inventario en puntos de dispensación:** Gestionar el inventario dentro de los puntos de dispensación a través de conteos programados y validaciones aleatorias, revisando que el inventario que se encuentra en la estantería y en el almacén, coincida con el inventario representado en aplicativo ERP de Disfarma. Durante la realización de los conteos se revisan las ubicaciones de los medicamentos y si se encuentran posicionados correctamente según la ubicación en el aplicativo ERP, con el fin de realizar el movimiento de los medicamentos en caso de ser necesario y poder llevar un orden en el almacenamiento. Los conteos realizados en los puntos de dispensación se realizan para determinar el grado de confiabilidad que presenta el

inventario, comparando el total de referencias que presentan coincidencia entre la cantidad identificada durante el conteo y la cantidad que muestra el aplicativo ERP, con el total de referencias identificadas durante el conteo.

### **B. Servicio de información y atención al usuario.**

Área encargada de gestionar la relación con el usuario, garantizando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. A través de una correcta gestión, y la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes provenientes de los usuarios atendidos en los puntos de dispensación; el SIAU contribuye a prevenir la escalada de los problemas y a proteger los derechos de los usuarios. Actualmente el área de SIAU se encuentra dividida en 3 frentes encargados de dar respuesta a las novedades presentadas y son: Canales Digitales, PQRS y Tutelas.

**Canales Digitales.** Este frente se encarga de gestionar las interacciones con los usuarios a través de medios digitales, como WhatsApp, llamada telefónica, correo electrónico y chat en línea. El objetivo principal es recibir y gestionar las novedades de los usuarios en tiempo real, proporcionando respuestas rápidas y eficientes. Un aspecto crucial de este frente es prevenir que una prequeja recibida por canales digitales se convierta en una PQR. Esto se logra a través de una gestión efectiva y oportuna de las inquietudes de los usuarios, evitando así que el problema escale.

**PQRS.** Se encarga de gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. El objetivo es resolver estas PQRS en los tiempos establecidos, garantizando así la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las normativas. Un aspecto importante de este frente es prevenir que una PQRS se convierta en una tutela, lo anterior, a través de una constante comunicación con el usuario informando el estado de la solicitud, y ofreciendo un trato humanizado antes, durante y después de la gestión y solución de la PQRS.

**Tutelas.** Se encarga de gestionar tutelas, que son mecanismos de protección de los derechos fundamentales de los usuarios. El objetivo es resolverlas en los tiempos establecidos, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las normativas.

### **C. Gestión operativa.**

Área encargada del funcionamiento interno del punto de dispensación, garantizando en primer lugar la gestión eficiente de los recursos y procesos para lograr una entrega adecuada y eficaz de medicamentos y dispositivos médicos. Actualmente la gestión operativa cuenta con 3 procesos fundamentales:

**Recepción administrativa:** Proceso encargado de la recepción de los medicamentos y dispositivos médicos que llegan al punto de dispensación desde los centros de distribución, verificando la documentación e incluyendo órdenes de compra, facturas y cantidades de medicamentos, para asegurar que los productos recibidos coincidan con los pedidos realizados. Adicionalmente se realiza una inspección tanto visual como física, para verificar la integridad del empaque de los medicamentos, fechas de vencimiento, condiciones de almacenamiento durante el transporte y peso. Al mismo tiempo se valida la información técnica correspondiente a lotes, certificación INVIMA y cantidades recibidas.

**Almacenamiento de medicamentos:** El proceso de almacenamiento de medicamentos dentro de los puntos de dispensación incluye la clasificación y ubicación de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con su tipo, uso y condiciones específicas de almacenamiento, como temperatura, humedad y sensibilidad a la luz. Para ello, se utilizan estanterías y refrigeradores, lo que garantiza que los medicamentos se mantengan en las condiciones óptimas para su conservación. Además, se implementa la metodología FIFO (First In, First Out), que

asegura que los productos con mayor antigüedad en el inventario sean los primeros en ser dispensados, organizando los productos más antiguos en posiciones de fácil acceso.

**Dispensación de medicamentos:** Proceso encargado de realizar el alistamiento de medicamentos y dispositivos médicos verificando que las cantidades a entregar coincidan con las solicitadas por los usuarios, y al mismo tiempo proporcionar información importante sobre las condiciones de almacenamiento, dosificación, advertencias sobre la administración y la relevancia de la adherencia a la terapia (Cañas, 2016). Además, asegurar que los documentos suministrados estén correctos y coincidan con la información del sistema. Como parte final del proceso, se realiza una verificación de las condiciones de los medicamentos para garantizar que los productos entregados sean correctos y estén en buen estado.

### **2.3 Identificación de la problemática**

Una vez realizadas las jornadas de observación y seguimiento a los diferentes procesos que conforman la unidad de negocio de Dispensación, así como a los puntos de dispensación ubicados en el departamento de Santander, se ha identificado una problemática grave que afecta directamente la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El problema detectado es la insatisfacción de los clientes y usuarios, causada por los frecuentes retrasos en la entrega de medicamentos, lo que ha generado un incremento considerable en el número de reclamos formales y de quejas registradas en el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU). Este problema es especialmente grave, ya que no solo impacta negativamente la percepción del servicio, sino que también ha llevado a la empresa a recibir una calificación deficiente por parte de los usuarios, comprometiendo su reputación y confianza en el sistema.

La Tabla 1 muestra las cifras de satisfacción de los usuarios durante los años 2023 y 2024, basadas en encuestas de satisfacción realizadas a lo largo de este periodo. El número de usuarios

satisfechos refiere a aquellos que respondieron favorablemente en las encuestas, mientras que el número de encuestas realizadas indica cuántos usuarios participaron en el proceso de evaluación. El resultado es el porcentaje de satisfacción, que representa la proporción de usuarios satisfechos respecto al total de encuestas realizadas.

A lo largo del periodo evaluado, se puede observar una fluctuación en los niveles de satisfacción, con algunos meses mostrando porcentajes más altos (como en noviembre 2023 con un 93.2% de satisfacción) y otros meses con una disminución (como en agosto 2023 con un 85.0%). En el 2024, los niveles de satisfacción han mantenido una tendencia variable, alcanzando un máximo de 92.1% en junio 2024.

### Tabla

1.

*Cifras de satisfacción al usuario durante el año 2023/2024.*

Periodo	N° de usuarios satisfechos	N° Encuestas de satisfacción realizadas	Resultado
Julio 2023	8256	9036	91,4%
Agosto 2023	7346	8638	85,0%
Septiembre 2023	9052	10069	89,9%
Octubre 2023	7517	8527	88,2%
Noviembre 2023	5906	6339	93,2%
Diciembre 2023	5026	5516	91,1%
Enero 2024	5617	6382	88,0%
Febrero 2024	6085	7074	86,0%
Marzo 2024	7361	8246	89,3%
Abril 2024	7001	7731	90,6%
Mayo 2024	8036	8746	91,9%
Junio 2024	6450	7004	92,1%

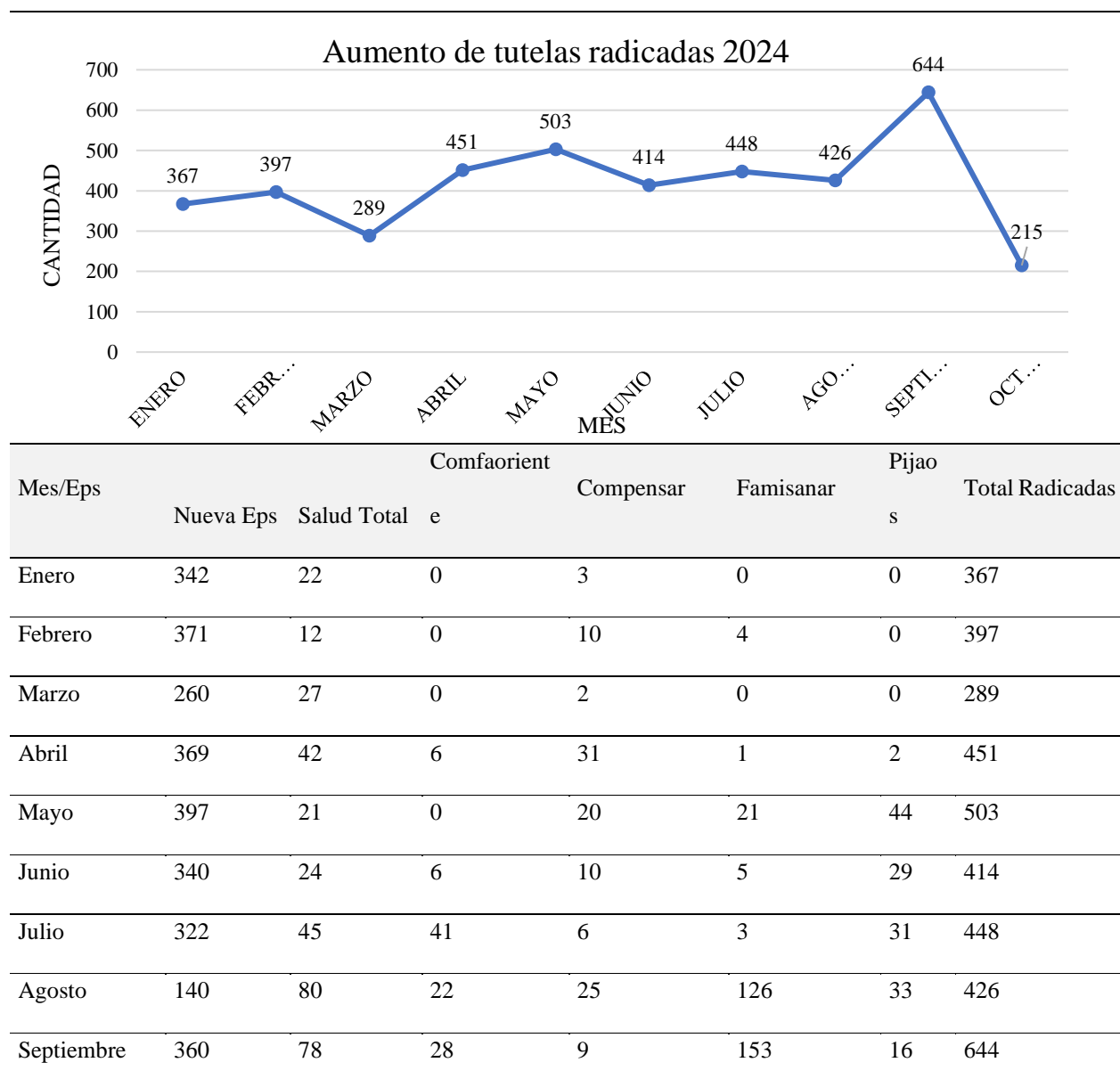
**Nota:** Archivo consolidado satisfacción periodo 2023/2024

Por otro lado, la Tabla 2 muestra el aumento progresivo de tutelas presentadas a lo largo del año 2024. En los primeros meses del año, se observa un comportamiento relativamente constante, con un aumento más notorio en abril y mayo. Posteriormente, en los meses de agosto y

septiembre, se destaca un incremento considerable en el número de tutelas, alcanzando un pico en septiembre con 644 tutelas radicadas. Esto refleja una tendencia de crecimiento en las quejas y reclamos presentados por los usuarios de las distintas EPS, lo cual indica un aumento en la insatisfacción general de los usuarios con los servicios prestados.

**Tabla****2.**

*Gráfico aumento de tutelas durante el presente año 2024*



Octubre	142	6	16	7	37	7	215
<b>Total</b>	<b>3043</b>	<b>357</b>	<b>119</b>	<b>123</b>	<b>350</b>	<b>162</b>	<b>4154</b>

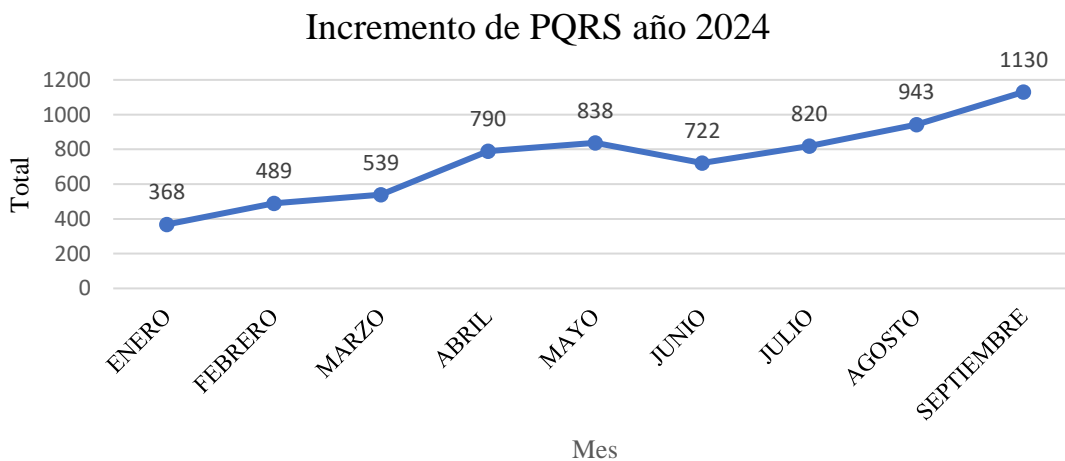
**Nota:** Archivo consolidado tutelas 2024

La información presentada en esta tabla y el gráfico fue tomada del archivo consolidado tutelas 2024, el cual está en posesión del área de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario). Este archivo contiene el registro detallado de todas las tutelas recibidas por el área durante el año 2024, proporcionando una visión clara del comportamiento y el volumen de tutelas mes a mes.

### Tabla

3.

*Aumento de PQRS durante el presente año 2024*



Eps/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Neps	279	336	351	517	571	490	468	468	557	4037
Comfaorient	17	29	21	26	66	72	164	213	215	823
Salud Total	38	89	118	125	75	70	82	81	98	776
Pijaos	17	17	30	42	69	51	36	44	57	363
Famisanar	6	4	5	15	7	9	29	104	169	348
Compensar	11	14	14	65	50	29	40	27	34	284
Emcosalud	0	0	0	0	0	1	1	6	0	8

**Nota:** Archivo consolidado PQRS 2024

La Tabla 3 muestra un aumento de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) durante el año 2024, con un incremento a partir de abril, llegando a su punto más alto en septiembre con 1,130 PQRS. Este crecimiento refleja un aumento en las quejas y reclamos por parte de los usuarios, evidenciando la necesidad de una mejora integral en los procesos que componen la unidad como lo son la atención al usuario, dispensación, almacenamiento y abastecimiento de los puntos de dispensación.

Dado lo anterior, y según los archivos consolidados suministrados por el área de SIAU (Sistema de información y atención al usuario), el incremento de tutelas y PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un indicador claro de que los procesos actuales presentan fallos importantes, debido a que el 80% de las tutelas y PQRS recibidas por el área son debido fallas logísticas en la entrega de medicamentos. Durante el año 2024, se han registrado 4154 tutelas, con un aumento en los meses de septiembre y octubre, lo que indica que los usuarios no están recibiendo una atención adecuada y oportuna en la dispensación de medicamentos. Además, se ha registrado un total de 6639 PQRS, con un aumento considerable a lo largo del año, particularmente en septiembre, donde se alcanzaron picos de insatisfacción. Estos datos reflejan una crisis operativa que requiere una intervención para evitar que los niveles de insatisfacción continúen creciendo.

### **3. Diagnóstico inicial del proceso**

#### **3.1. Metodología del diagnóstico**

Para abordar los problemas en los procesos de dispensación de medicamentos en Disfarma GC SAS, se sigue un enfoque sistemático que abarca tanto técnicas cuantitativas como cualitativas. En primer lugar, se realizará un diagnóstico de los procesos de abastecimiento, almacenamiento y dispensación de medicamentos en los puntos de dispensación. Este diagnóstico incluirá la caracterización de las actividades relacionadas con la dispensación y el manejo de inventarios, así como la identificación de cuellos de botella en los procesos críticos. Se utilizará un diagrama de espina de pescado (Ishikawa) para identificar las causas que están generando la insatisfacción en los usuarios y visualizar el impacto generado por cada proceso realizado dentro del área.

Además, se revisará la estructura organizativa del área de dispensación, analizando la documentación existente, como las políticas existentes y los procedimientos operativos estándar, con el fin de identificar oportunidades de mejora y recolectar información. Para obtener información detallada de primera mano, se realizarán entrevistas no estructuradas con los regentes de farmacia en los puntos de dispensación y colaboradores que forman parte de las áreas involucradas; Estas entrevistas se enfocarán en identificar áreas críticas que puedan retrasar o entorpecer el proceso de dispensación.

El análisis de datos será un componente clave del diagnóstico. Se recopilarán y analizarán los datos utilizando herramientas como Excel para evaluar patrones en el consumo de medicamentos, la frecuencia de vencimientos, y manejos de los inventarios. A través de esta información, será posible identificar tendencias y áreas problemáticas, permitiendo el desarrollo de un plan de acción específico para mejorar el control estandarización de los procesos. Además de estas actividades, se llevará a cabo una revisión bibliográfica para identificar metodologías

nuevas y efectivas que puedan ser aplicadas a la compañía. Esta investigación proporcionará un marco teórico sólido que respaldará la implementación de mejores prácticas y estrategias innovadoras. El objetivo de esta revisión es encontrar enfoques que permitan mejorar la eficiencia en la dispensación de medicamentos y la gestión de inventarios, así como optimizar la experiencia del usuario.

### **3.2. Diagnóstico.**

Para la realización del diagnóstico se hicieron visitas semanales a cada área de la dirección operativo con el fin de analizar la documentación existente y recopilar datos que evidencien la gestión realizada por cada área del proceso. Para el análisis de la documentación de las áreas se establecieron puntos claves en la revisión, como los son la validación de la caracterización del proceso, la existencia y cumplimiento de procedimientos establecidos, la utilización de formatos para la recopilación y almacenamiento de información y la revisión de las políticas establecidas por la organización.

Partiendo del análisis realizado al comportamiento de las tutelas y PQRS recibidas por el área de SIAU (Sistema de información y atención al usuario), se evidencia que una de las causas de la insatisfacción de los usuarios es que no reciben los medicamentos de manera oportuna y tienen que esperar largos periodos de tiempo para recibir una respuesta.

Por lo anterior, el enfoque del presente diagnóstico se realizó en el área de abastecimiento e inventarios dispensación, que es la encargada de suministrar a los puntos de dispensación los medicamentos demandados mes a mes por los usuarios.

Durante la revisión de la documentación se lograron identificar fallas en el funcionamiento interno del área debido a la ausencia de una caracterización del proceso. Al no contar con una caracterización del proceso estructurada se hace más notoria la carencia de objetivos claros y bien

definidos, y esto impide el diseño un plan de trabajo en base a actividades prioritarias. Lo anterior, se vio reflejado en la ausencia de políticas estrictas para el manejo de medicamentos, en la falta procedimientos definidos que permitan la estandarización de las actividades a realizar y en el uso arbitrario de formatos para el almacenamiento de datos.

En el transcurso de las visitas y reuniones con los colaboradores del área, realizadas para el levantamiento de información y la observación de las actividades en ejecución, se encontraron fallas y errores cruciales que fueron claves para la identificación de la causa raíz, y que están generando en gran medida la insatisfacción de los usuarios.

### **3.2.1 Abastecimiento de puntos de dispensación por modalidad.**

Durante las visitas se pudo comprobar el impacto de la falta de políticas estrictas para el abastecimiento, y la ausencia de procedimientos estandarizados, de modo que los 6 colaboradores encargados del abastecimiento (gestores de abastecimiento), manejaban una metodología distinta para la estimación de la demanda y la creación del sugerido con los medicamentos y las cantidades a enviar a cada punto de dispensación. De igual manera, el uso de formatos diferentes por parte de cada gestor hace más notoria la necesidad de estandarización, dado que, al momento de solicitar el listado anual de despachos de medicamentos a cada punto de dispensación, se evidencia la falta de clasificación de información por parte de algunos gestores como lo refleja la ausencia de fechas de recepción de mercancía por parte del punto de dispensación, modalidad de entrega para los medicamentos recibidos y saldo en el inventario del punto, lo que entorpece el proceso.

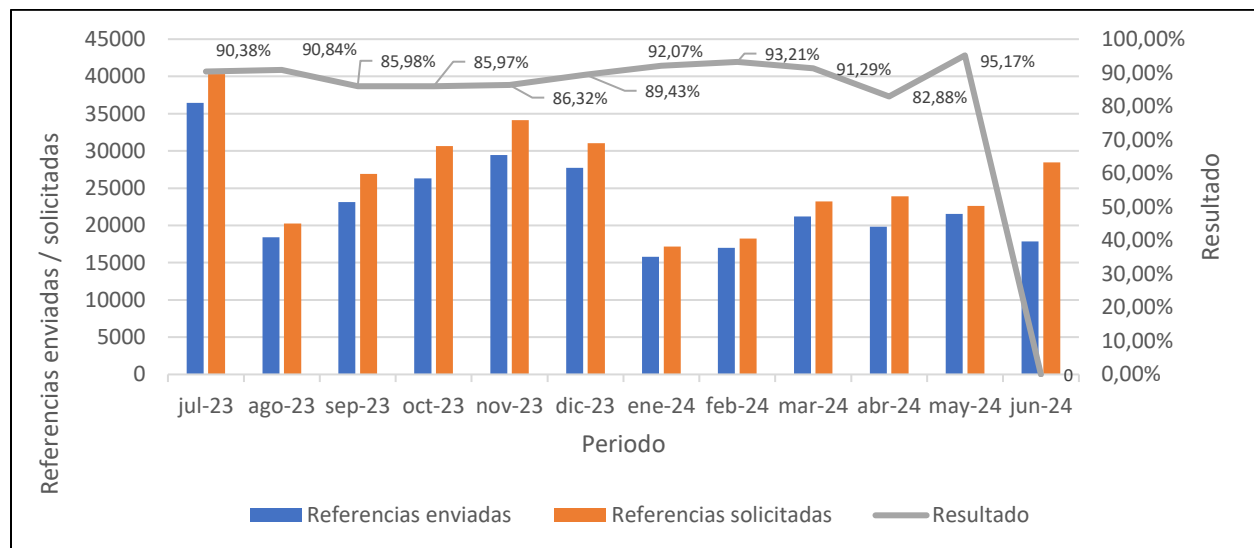
Utilizando los datos recopilados durante las reuniones realizadas y los archivos de almacenamiento de información que diligencian los gestores de abastecimiento, se puede ver reflejado el incumplimiento en las solicitudes de medicamentos hechas mensualmente para las modalidades de cápita y evento. La figura 2 muestra la relación entre el número de referencias

solicitadas por los puntos de dispensación a los centros de distribución para cumplir con la demanda, contra el número de referencias enviadas por los centros de distribución para atender esas solicitudes.

**Figura**

2

*Cifras de disponibilidad de inventario cápita 2023/2024*

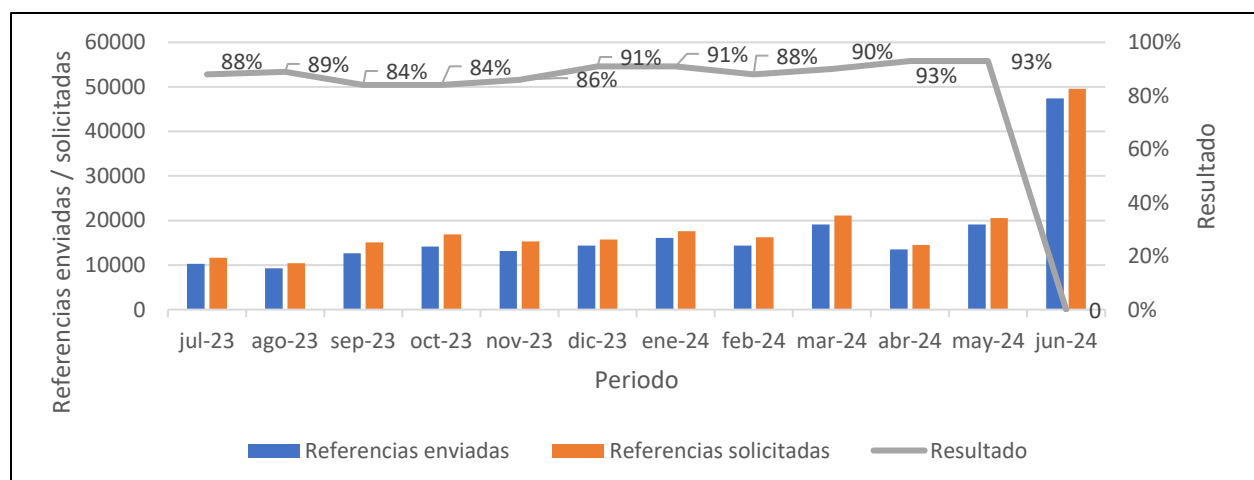


**Nota:** Archivo índice de disponibilidad cápita – evento

**Figura**

3

*Cifras de disponibilidad de inventario evento 2023/2024.*



**Nota:** Archivo índice de disponibilidad cápita – evento

Actualmente Disfarma cuenta con un índice de disponibilidad de inventario promedio del 87,19% y del 89,48% para las modalidades de cápita y evento respectivamente, relacionado por el total de las referencias solicitadas por los puntos de dispensación y el total de referencias enviadas por los gestores para atender la demanda del punto. Esto se refleja en la falta de medicamentos en puntos de dispensación para atender la demanda de los usuarios (Ver Figuras 2 y 3).

### **3.2.2. Control y movimiento de inventario en puntos de dispensación.**

Durante las visitas realizadas a los puntos de dispensación de Floridablanca y Bucaramanga se evidenciaron falencias críticas en los procesos de inventarios cíclicos e inventario general de farmacia. Entre los hallazgos más relevantes, se observó el incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma de conteos cíclicos e inventarios generales de farmacia, así como la inasistencia de algunos gestores de inventarios quienes realizaron sus actividades de conteo de manera "virtual". Esta falta de presencia física de los gestores en los puntos de dispensación compromete la exactitud y confiabilidad del proceso.

Además, se identificaron graves irregularidades en la metodología utilizada para llevar a cabo los conteos e inventarios. Cada gestor determinaba de manera arbitraria las zonas de conteo y la cantidad de medicamentos a validar, lo que generaba disparidades en los resultados y afectaba la precisión del inventario. Este procedimiento inconsistente no solo debilita la integridad del inventario, sino que también dificulta la identificación de discrepancias lo que puede generar incremento de faltantes y sobrantes de medicamentos en la farmacia.

Un factor adicional que compromete la legitimidad del inventario es la intervención del personal de la farmacia en los conteos. La participación de este personal, que no está especializado

en gestión de inventarios, puede introducir sesgos y errores que afectan la veracidad de los datos registrados.

La información presentada en la Tabla 4 corresponde a los conteos cíclicos realizados en los puntos de dispensación más importantes de la unidad, denominados puntos de dispensación triple AAA. Estos datos se extraen del archivo denominado "Cronograma de Conteos Cíclicos Generales", el cual es diseñado y gestionado por el área de inventarios. Dicho archivo contiene el registro de los conteos realizados en cada uno de estos puntos estratégicos, permitiendo mantener un control riguroso sobre las existencias y las discrepancias que puedan surgir entre el inventario físico y el registrado en el sistema.

Además de los conteos, el archivo también refleja los valores de coincidencia, es decir, aquellos casos en los que la cantidad de referencias coinciden tanto en el inventario del sistema como en el conteo físico realizado en cada punto de dispensación. Este seguimiento asegura que los errores en la gestión del inventario sean detectados a tiempo, facilitando la implementación de medidas correctivas y manteniendo una mayor eficiencia en los procesos operativos de la unidad.

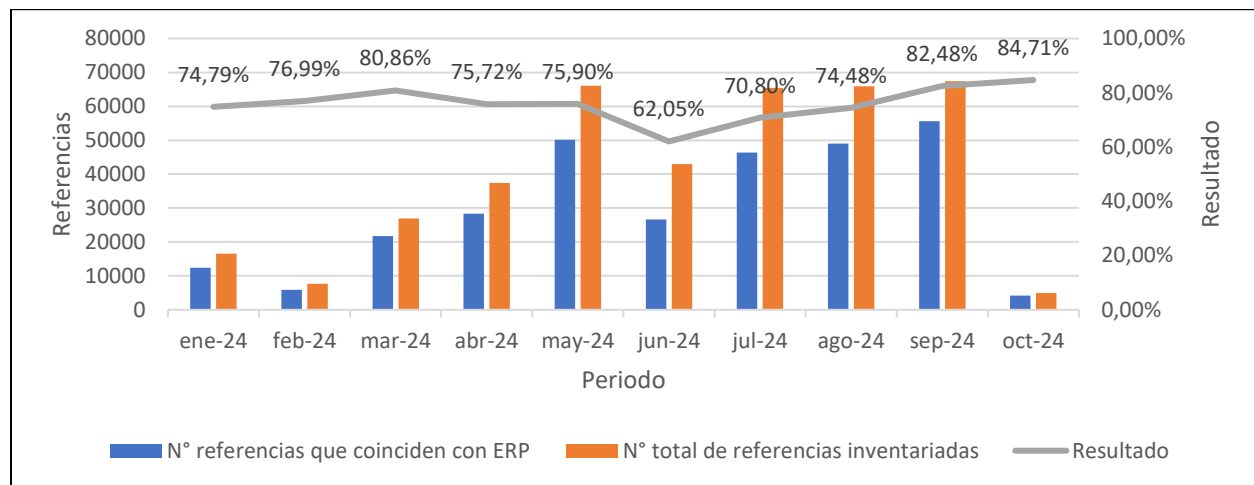
#### Tabla

4.

Cifras de la confiabilidad del inventario 2024.

Periodo	N° referencias que coinciden con ERP	N° total de referencias inventariadas	Resultado
ene-24	12377	16549	74,79%
feb-24	5896	7658	76,99%
mar-24	21757	26908	80,86%
abr-24	28338	37423	75,72%
may-24	50181	66113	75,90%
jun-24	26681	42999	62,05%
jul-24	46349	65468	70,80%
ago-24	49048	65857	74,48%
sep-24	55617	67429	82,48%
oct-24	4190	4946	84,71%

*Nota:* Archivo cronograma de conteos cíclicos generales.

**Figura****4***Cifras de la confiabilidad del inventario 2024.*

*Nota:* Archivo cronograma de conteos cíclicos generales

### 3.2.3. Manejo de medicamentos con fecha de vencimiento menor a 6 meses.

Durante la revisión del manejo de medicamentos con fecha de vencimiento menor a seis meses, se identificaron varias deficiencias significativas que requieren intervención urgente. La principal deficiencia es la ausencia de políticas claras para el control y manejo de estos medicamentos, lo que impide un seguimiento estricto por parte de los gestores de inventario. Esta falta de control ha generado pérdidas millonarias debido a medicamentos vencidos. Adicionalmente, se identificó que los gestores de inventario dependen excesivamente de los informes generados por los puntos de dispensación para la identificación de medicamentos con fechas de vencimiento próximas. Esta dependencia, en lugar de llevar a cabo una verificación proactiva y sistemática de las existencias en cada punto, aumenta significativamente el riesgo de vencimiento de medicamentos. Tal riesgo se ve agravado debido a que los regentes de farmacia, quienes manejan un gran número de referencias, no realizan una validación exhaustiva y precisa

de los medicamentos próximos a vencer según lo evidenciado en las visitas, lo cual Contribuye al deficiente manejo de los medicamentos fecha corta por parte de los gestores.

Otro problema crítico es la inconsistencia en los métodos de los gestores de inventario, ya que cada uno aplica diferentes enfoques para la gestión de medicamentos fecha corta. Estos métodos varían desde solicitar reportes mensuales a cada punto de dispensación con la información de medicamentos fecha corta, hasta solicitar únicamente reportes de medicamentos de alto costo (valor superior a \$200,000 por unidad) que están a punto de vencerse. La falta de un enfoque uniforme y estandarizado en el manejo de estos medicamentos afecta negativamente su rotación y el control efectivo, lo que subraya la necesidad de mejorar y estandarizar el proceso para asegurar una gestión adecuada y evitar pérdidas futuras.

La siguiente tabla refleja el incremento de las referencias vencidas en los puntos de dispensación a nivel nacional durante el presente año y el costo para la compañía que generan estos vencimientos.

### Tabla

5.

Cifras de vencimientos en puntos de dispensación 2024.

Periodo	N° referencias vencidas en puntos de dispensación	Costo de los medicamentos vencidos en pesos colombianos
ene-24	18.930	\$ 546.585.481
feb-24	56.867	\$ 5.263.654.348
mar-24	49.311	\$ 2.069.061.555
abr-24	50.340	\$ 2.188.492.359
may-24	78.257	\$ 4.839.676.720
jun-24	57.323	\$ 7.166.723.919
jul-24	86.855	\$ 4.477.571.617
ago-24	73.266	\$ 3.493.093.806
sep-24	157.369	\$ 6.904.031.152
oct-24	155.391	\$ 6.916.423.068

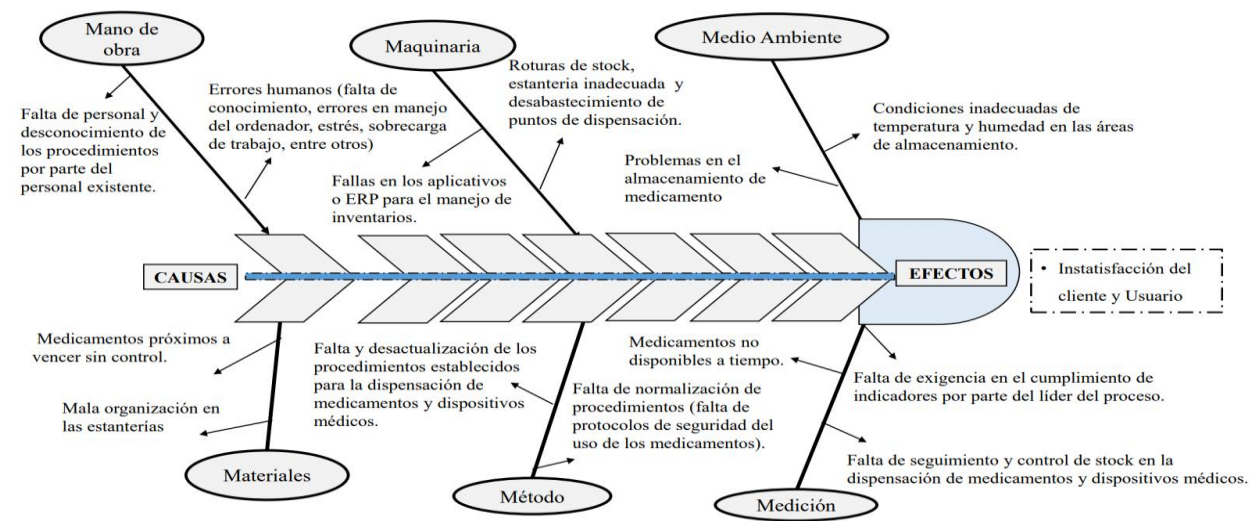
### **3.3. Análisis de causas.**

El diagrama de espina de pescado presentado evidencia que el problema principal es la insatisfacción del usuario en el proceso de dispensación de medicamentos. Las causas que generan esta insatisfacción se agrupan en diferentes áreas críticas. Por un lado, se destaca la rotura de stock, causada por el mal manejo de inventario en el área responsable, lo que provoca demoras y desabastecimiento de productos esenciales en los puntos de dispensación. Este factor afecta directamente la percepción del servicio por parte de los usuarios, quienes no encuentran los medicamentos en el momento necesario.

Asimismo, la falta de conocimientos técnicos del personal es otro factor clave, ya que genera errores en la dispensación, como la administración incorrecta de dosis o la entrega de medicamentos no prescritos. Este problema está relacionado con la ausencia de protocolos estandarizados y la carencia de una adecuada formación técnica, lo que afecta la seguridad del paciente y contribuye a la insatisfacción.

Además, el incumplimiento en la dispensación está vinculado con la falta de abastecimiento de medicamentos en los puntos, lo cual es consecuencia de fallas en el pago de pendientes y una deficiente planificación logística. Estas fallas no solo afectan la disponibilidad de productos, sino que incrementan los tiempos de respuesta y agravan la percepción del servicio.

La falta de capacitación influye en la educación insuficiente de los pacientes sobre el uso de los medicamentos. Muchos usuarios no reciben información sobre la dosificación y los efectos secundarios, lo que puede llevar a un mal uso de los tratamientos.

**Figura****5***Diagrama de causa y efecto*

El diagnóstico muestra que el principal problema identificado en la unidad de dispensación es la insatisfacción de los clientes y usuarios, la cual se ha evidenciado a través del incremento en las PQRs y tutelas relacionadas con la atención y los servicios ofrecidos. Esta insatisfacción tiene diversas causas que afectan tanto la experiencia del usuario como la eficiencia operativa, y está directamente vinculada con problemas en áreas clave del proceso de dispensación de medicamentos. Uno de los problemas más relevantes es el mal abastecimiento, que ha llevado a que los puntos de dispensación tengan tanto sobrantes como faltantes de medicamentos.

Esta situación genera frustración entre los usuarios, quienes no siempre encuentran los medicamentos que necesitan, además de que se incrementa el riesgo de caducidad de productos. Este mal abastecimiento está vinculado también a la demora en la entrega de medicamentos pendientes (medicamentos solicitados por el punto de dispensación durante el transcurso del mes) lo que impide una gestión eficiente del inventario y del suministro constante de medicamentos.

El mal manejo de inventario es otro factor crítico que contribuye a la insatisfacción. La falta de un sistema adecuado para registrar y monitorear la cantidad y ubicación de los medicamentos ha resultado en errores en la disposición de estos, afectando la disponibilidad y la precisión de los datos de inventario.

El objetivo principal de este diagnóstico es identificar los procesos críticos que impiden el correcto funcionamiento de la unidad de negocio de dispensación en Disfarma GC SAS y que derivan en procedimientos deficientes que generan demoras en las entregas de medicamentos e influyen en la satisfacción del usuario. La estandarización de estos procesos e implementación de políticas claras permitirá que los tiempos de entrega de medicamentos sean más predecibles, que el inventario se gestione de manera adecuada, y que la experiencia del usuario con el servicio de dispensación mejore notoriamente.

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo General**

Diseñar e implementar un plan de mejoramiento de proceso del área de dispensación de la empresa Disfarma GC SAS que permita tener un mayor control operativo y administrativo.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico que permita evaluar el estado actual del área de dispensación con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Diseñar un plan de mejoramiento para el área de dispensación a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico y el análisis de causas.
- 4.2.3. Implementar propuestas de mejora que sean debidamente admitidas por la gerencia y realizables en el periodo de la práctica.
- 4.2.4. Diseñar e implementar un sistema de indicadores que permita evaluar los resultados de las mejoras implementadas a través de la utilización de las herramientas ofimáticas.
- 4.2.5. Socializar los resultados del proyecto y las metodologías utilizadas con el personal de Disfarma GC SAS, mediante presentaciones visuales, para presentar las mejoras implementadas en el área de dispensación.

## **5. Marco de Referencia**

### **5.1. Marco Teórico**

A continuación, se presentan los conceptos de las herramientas empleadas y la teoría utilizada en el desarrollo de este trabajo de grado.

#### **5.1.1. Plan de Mejoramiento**

Es una estrategia formal que identifica áreas críticas dentro de una organización y establece un conjunto de acciones correctivas o preventivas para mejorar la eficiencia, calidad y resultados en dichas áreas (MinEducación, 2016). Este plan incluye etapas de diagnóstico, propuesta de mejoras, implementación y seguimiento, con el fin de garantizar un proceso continuo de evolución y adaptación a nuevas necesidades o problemas. Un plan de mejoramiento no solo se centra en corregir deficiencias, sino que también promueve la innovación dentro de la organización, identificando oportunidades para optimizar procesos y adoptar prácticas más eficientes. Este enfoque permite a las empresas anticiparse a los desafíos del entorno y adaptarse de manera proactiva a las demandas del mercado. Al integrar las mejores prácticas, estándares de calidad y tecnologías disponibles, el plan de mejoramiento se convierte en un motor para el cambio positivo, generando beneficios tanto a nivel interno, como en la satisfacción de los clientes y demás grupos de interés.

#### **5.1.2. Control Operativo**

Se refiere a la supervisión diaria de los procesos internos de una empresa para asegurarse de que se cumplan los estándares establecidos. Incluye el monitoreo constante de las actividades operativas para identificar desviaciones, aplicar correcciones inmediatas y asegurar que los objetivos de producción, calidad y tiempos de entrega se cumplan de manera eficiente (Schmidt,

Tennina, & Obiol, 2018). Para el estudio planteado, este se enfocará en supervisar las actividades diarias del área de dispensación de medicamentos, asegurando que los procedimientos implementados en el plan de mejoramiento se sigan correctamente. Esto implica verificar que los medicamentos se reciban, almacenen y entreguen de acuerdo con los nuevos estándares y que cualquier incidencia en la cadena de dispensación sea detectada y corregida rápidamente.

### **5.1.3. Control Administrativo**

Es un conjunto de procesos y herramientas que permiten a los directivos supervisar y coordinar las actividades dentro de la organización. Este tipo de control se centra en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y en asegurar que los recursos administrativos, financieros y humanos se utilicen de manera eficiente (Luna, 2015). En el estudio planteado, el control administrativo jugará un papel crucial en la verificación del cumplimiento de los nuevos procedimientos estandarizados en el área de dispensación. A través de la implementación de indicadores de gestión, reportes regulares y revisiones periódicas, se podrá evaluar si las actividades se alinean con los objetivos organizacionales y si los recursos se están utilizando de manera adecuada.

### **5.1.4. Gestión por Procesos**

Es un enfoque sistemático para mejorar continuamente los procesos empresariales. Se basa en la identificación, análisis, diseño e implementación de los procesos dentro de una organización, con el objetivo de mejorar su eficiencia y eficacia (Torres, 2012). La gestión por procesos permite a las organizaciones alinear sus actividades y recursos con los objetivos estratégicos, promoviendo una mayor claridad en las responsabilidades y una mejor coordinación entre áreas. Este enfoque fomenta la identificación de cuellos de botella, duplicidades y oportunidades de mejora,

garantizando que los procesos internos contribuyan al logro de los resultados esperados de manera coherente y eficiente. Además, facilita la estandarización de procedimientos, lo que genera una mayor consistencia en la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

### **5.1.5. Mejora Continua**

Es un enfoque basado en la implementación de pequeñas mejoras incrementales en los procesos de trabajo para incrementar la eficiencia, la calidad y la productividad. La filosofía de la mejora continua promueve la evaluación y ajustes constantes, en lugar de esperar a que ocurran grandes cambios (McNeil & McNeil, 2024). En el caso del proyecto, la mejora continua se aplicará asegurando que, después de implementar el plan de mejoramiento, se mantenga una cultura de evaluación constante. Esto permitirá ajustar y perfeccionar los procesos de dispensación de medicamentos en función de los resultados obtenidos, las observaciones del personal y los cambios en las necesidades de los usuarios.

### **5.1.6. Gestión de la Calidad**

Implica garantizar que todos los procesos dentro de una organización se realicen con los estándares de calidad más altos posibles. Esto incluye la planificación, el control y la mejora de los procesos para asegurar que los productos o servicios cumplan con las expectativas y requisitos del cliente. En el contexto estudiado, la gestión de la calidad se aplicará asegurando que todos los procedimientos estandarizados en la dispensación de medicamentos sigan estrictos criterios de calidad (Soret & Arias, 2020). Esto no solo mejorará la satisfacción del cliente, sino que también reducirá errores de medicación y favorecerá la gestión de inventarios y la resolución de PQRS, asegurando un servicio eficiente y confiable.

### **5.1.7. Sistemas de Indicadores de Desempeño**

Son herramientas utilizadas para medir el éxito de las actividades en una organización en función de los objetivos establecidos. Estos indicadores proporcionan datos cuantitativos y cualitativos sobre la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos operativos y administrativos. En el caso de estudio, los KPIs se utilizarán para medir la eficacia de las mejoras implementadas en el área de dispensación de Disfarma GC SAS (Gamboa, 2021). Se diseñarán indicadores específicos para evaluar tiempos de entrega, cumplimiento de normas, satisfacción del cliente, y manejo de inventarios, permitiendo un monitoreo continuo y ajustes oportunos.

### **5.1.8. Control Total del Inventario**

Es una estrategia de gestión que asegura que los inventarios de una organización sean administrados debidamente, evitando tanto el exceso de stock como los desabastecimientos. Este control incluye métodos como el análisis ABC/XYZ, que clasifica los inventarios según su importancia y frecuencia de uso (Salas, 2022). En el contexto estudiado, el control total del inventario garantizará que el área de dispensación mantenga niveles adecuados de medicamentos y dispositivos médicos, evitando tanto las roturas de stock como la acumulación innecesaria de inventarios. Este control será esencial para asegurar una dispensación eficiente y continua sin interrupciones en el servicio.

### **5.1.9. Competencias Organizacionales**

Se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que los colaboradores de una organización deben desarrollar para alcanzar los objetivos empresariales (McNeil & McNeil, 2024). Estas competencias son clave para garantizar que el personal esté capacitado y motivado para realizar sus tareas de manera eficiente. Para el estudio propuesto, la teoría de competencias

organizacionales se aplicará al diseñar e implementar capacitaciones que fortalezcan las habilidades del personal en el manejo de los nuevos procedimientos de dispensación. Esto asegurará que el personal esté preparado para ejecutar las mejoras de manera efectiva.

## 5.2. Marco legal

- **Ley 100 de 1993.** Establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia, regulando las actividades de las entidades prestadoras de servicios de salud, incluidas las farmacias y droguerías. Esta ley define los derechos y deberes de los pacientes y las obligaciones de las instituciones de salud (Función Pública, 1993).
- **Ley 1751 de 2015.** Conocida como la Ley Estatutaria de Salud, garantiza el derecho fundamental a la salud, estableciendo que todos los ciudadanos deben tener acceso a servicios de salud de calidad, lo que incluye el acceso a medicamentos seguros y eficaces (MinSalud, 2015).
- **Decreto 2200 de 2005.** Regula la prestación de servicios farmacéuticos en Colombia, estableciendo las normas y requisitos que deben cumplir las farmacias y dispensarios de medicamentos. Define los estándares para la dispensación, almacenamiento y control de medicamentos (pública, 2005).
- **Decreto 780 de 2016.** Compila y actualiza las normas del sector salud, incluyendo la regulación de los servicios farmacéuticos, con énfasis en la correcta gestión de medicamentos, atención al cliente y seguridad en los procesos de dispensación (MinSalud, 2016).
- **Resolución 3100 de 2019.** Define los estándares de habilitación para los prestadores de servicios de salud, incluidos los servicios farmacéuticos, asegurando que se cumplan los requisitos mínimos en cuanto a infraestructura, personal capacitado, y sistemas de gestión de medicamentos (MinSalud, 2019).

## **6. Metodología para el desarrollo de la práctica**

### **6.1. Tipo de estudio**

El presente proyecto se basa en un estudio descriptivo y de intervención. El enfoque descriptivo permitirá analizar los procesos actuales del área de dispensación en Disfarma GC SAS, ubicada en Girón, Santander, con el fin de identificar áreas de mejora. A su vez, el enfoque de intervención facilitará la implementación de soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia operativa y administrativa del área, basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico. Para analizar las causas de los problemas encontrados, se utilizará el diagrama de Ishikawa o diagrama de causa-efecto. Esta herramienta permitirá visualizar las relaciones entre el efecto (incumplimientos en la dispensación) y sus causas, facilitando la identificación de fallos específicos en los procedimientos o prácticas implementadas.

### **6.2. Fuentes de información**

#### **6.2.1. Fuentes primarias**

Las fuentes primarias incluyen los datos recopilados directamente de la empresa mediante:

- Entrevistas estructuradas y semi-estructuradas con los empleados del área de dispensación y gerentes de la empresa, para conocer percepciones y experiencias con los procesos actuales.
- Observación directa del proceso de dispensación en tiempo real.
- Encuestas a los usuarios del servicio de dispensación para medir su nivel de satisfacción y obtener retroalimentación sobre el servicio recibido.

#### **6.2.2. Fuentes secundarias**

- Documentos internos de la empresa, como reportes de operaciones, manuales de procedimiento y registros de inventario.
- Normativas y regulaciones, que regulan los servicios farmacéuticos en Colombia.

- Literatura académica y técnica relevante sobre mejoras en la gestión de servicios farmacéuticos, incluyendo artículos, libros y estudios previos.

### **6.3. Fases de la práctica empresarial**

#### **6.3.1. Fase 1: Diagnóstico**

Se realizará un diagnóstico del área de dispensación mediante la recopilación de información primaria y secundaria, con el objetivo de identificar problemas y oportunidades de mejora. Se aplicarán técnicas de análisis de procesos y gestión para detectar ineficiencias.

#### **6.3.2. Fase 2: Diseño del plan de mejoramiento.**

Basado en los hallazgos del diagnóstico, se diseñará un plan de mejoramiento enfocado en mejorar los procesos de dispensación. Este plan incluirá propuestas específicas y detalladas sobre cómo mejorar el control operativo y administrativo.

#### **6.3.3. Fase 3: Implementación**

Las propuestas de mejora diseñadas serán implementadas en la empresa durante el periodo de práctica. Se llevarán a cabo pruebas piloto para verificar la viabilidad de las soluciones propuestas y realizar los ajustes necesarios.

#### **6.3.4. Fase 4: Evaluación**

Se diseñará un sistema de indicadores que permita evaluar los resultados de las mejoras implementadas. Se hará un seguimiento continuo para medir el impacto en la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

### **6.3.5. Fase 5: Socialización de resultados y metodologías**

Realizar la socialización de los resultados del proyecto y las metodologías utilizadas con el personal de Disfarma GC SAS, mediante presentaciones visuales, para presentar las mejoras implementadas en el área de dispensación.

## **7. Propuesta de mejora**

Una vez identificadas las causas que se desean abordar para generar una mejora en el proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, las cuales son: Errores graves en el abastecimiento de puntos de dispensación, incumplimientos en las metodologías de control de inventarios, tanto cíclicos como general de farmacia, y ausencia de metodología y políticas claras para el manejo de medicamentos fecha corta (menor a 6 meses); todo esto a causa de una falta de estandarización de los procesos y capacitación del personal.

Posteriormente, se realizó un análisis a profundidad a raíz de la observación directa y la información recolectada durante las visitas, verificando el cómo se realizan las actividades correspondientes a cada proceso, quienes son las personas encargadas y qué procedimientos o políticas se encuentran vigentes.

El objetivo de diseñar un plan de mejoramiento para la unidad de negocio de dispensación se enfoca en la creación de procedimientos estandarizados que mejoren el proceso, asegurando una gestión eficiente del inventario en los puntos de dispensación. Esto incluye el desarrollo de formatos de control y seguimiento que permitan un monitoreo continuo y la verificación de cada actividad dentro del proceso. Además, se establecerán indicadores de cumplimiento claros y específicos para las áreas intervenidas, los cuales estarán alineados con los objetivos generales del

proceso de dispensación y del plan de mejoramiento, garantizando una mejora continua en la calidad del servicio.

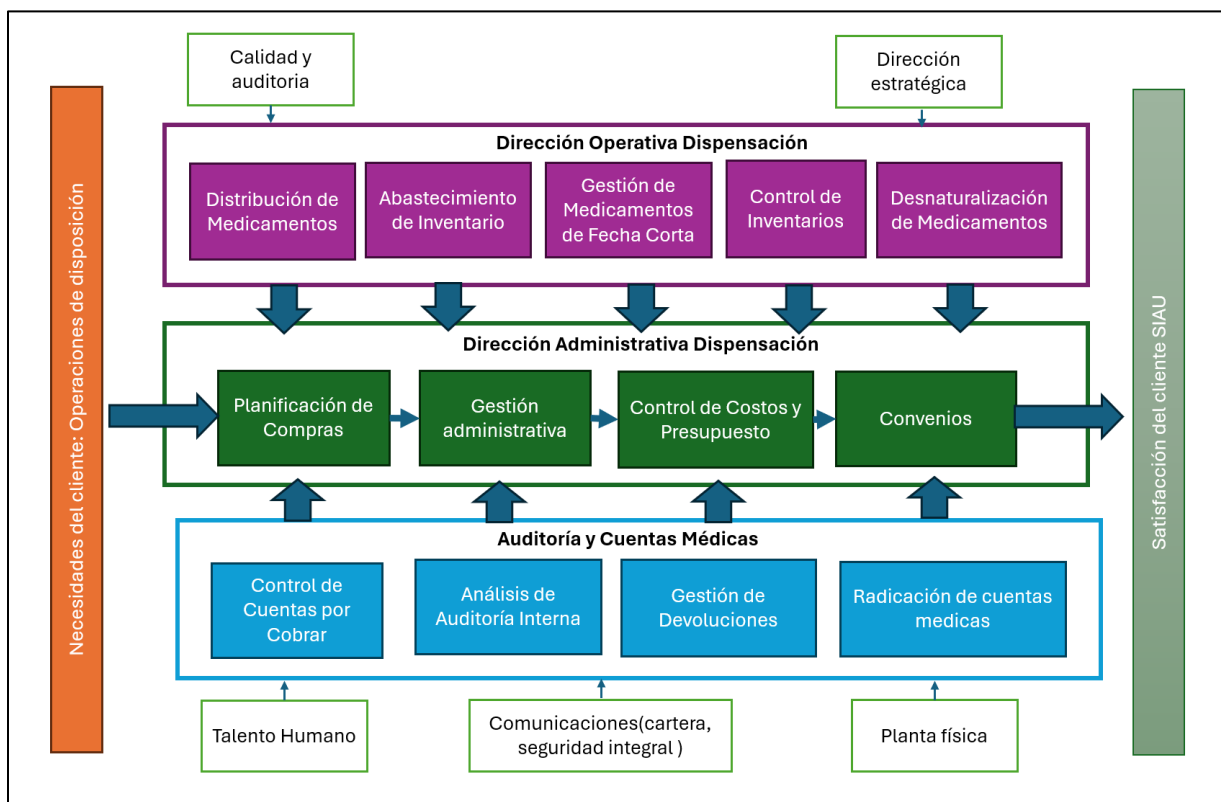
### 7.1. Elaboración de mapa de procesos de la unidad de negocio Dispensación, teniendo en cuenta las áreas que intervienen

Para el diseño de un plan de mejora para la compañía, se debe tener una vista global del funcionamiento de los procesos que intervienen, permitiendo la visualización de la interacción de cada área con el proceso de dispensación de medicamentos. El mapa proporciona una visualización gráfica de cómo se desarrollan los procesos dentro de la organización, lo que facilita la detección de cuellos de botella, redundancias y áreas de mejora en el proceso.

#### Figura

6.

Mapa de procesos de Disfarma S.A.S



**Nota:** Información brindada por Disfarma GC SAS.

El mapa de procesos de la empresa se organiza en tres áreas principales: Dirección Operativa Dispensación, que gestiona la entrega de productos y servicios médicos; Dirección Administrativa Dispensación, encargada de la planificación, compras, control de inventarios y gestión de costos; y Auditoría y Cuentas Médicas, que se ocupa de la verificación de facturación, seguimiento de cuentas por cobrar y cumplimiento normativo. Este mapa ofrece una visión integral de las actividades clave que impulsan el funcionamiento eficiente de la empresa, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar tanto los procesos operativos como administrativos.

## **7.2 Planteamiento de procedimientos a partir del funcionamiento del proceso actualmente**

Para cumplir con el objetivo de evaluar el estado actual de la unidad de dispensación, se llevó a cabo la revisión de los procedimientos contemplando la información brindada por personal de la empresa DISFARMA GC SAS:

### **A. Procedimiento para la gestión de inventarios dispensación:**

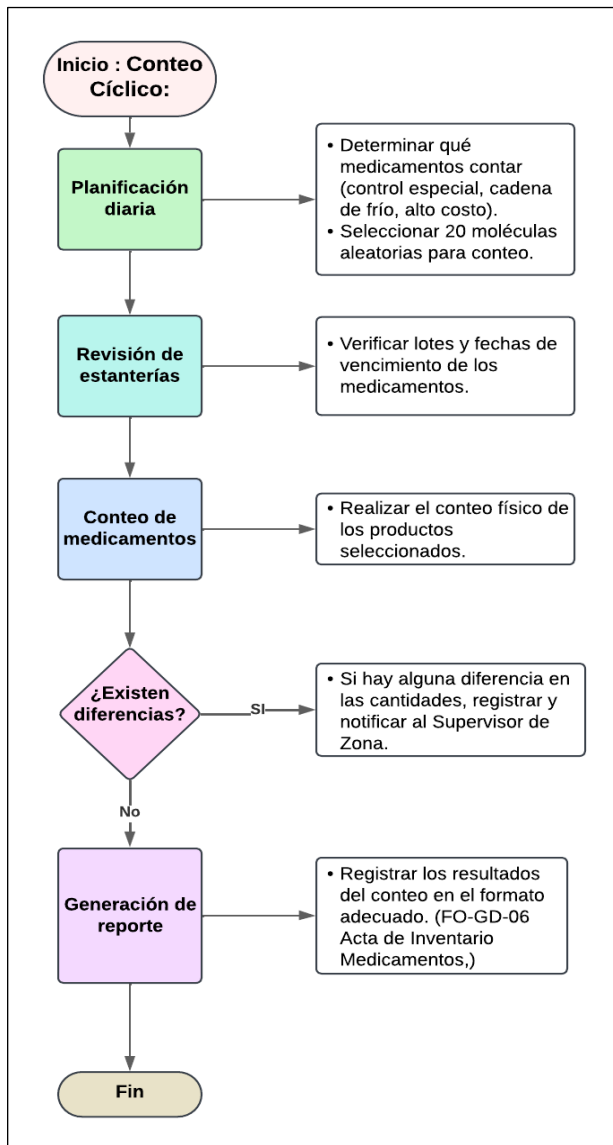
- **Inventarios Cíclicos**

El objetivo principal de los inventarios cíclicos en DISFARMA GC SAS, es mantener un control riguroso y constante de los medicamentos, especialmente aquellos clasificados como de alto costo, control especial y cadena de frío. Este procedimiento se realiza diariamente de manera aleatoria, lo que permite detectar y corregir cualquier discrepancia en los inventarios de forma oportuna. Para llevar a cabo este control, cada día se revisa una estantería específica, verificando detalladamente las características físicas de los productos, los lotes y las fechas de vencimiento. Además, se seleccionan 20 moléculas diferentes de forma aleatoria, con el fin de asegurar que todas las moléculas del inventario sean revisadas al menos una vez al mes.

Cuando se detectan diferencias en los conteos, estas deben ser inmediatamente justificadas y verificadas por el Regente de Farmacia. Cualquier discrepancia debe ser informada al Supervisor de Zona para que se realicen los ajustes pertinentes durante la auditoría. En los casos donde el inventario diario no pueda ser completado, es obligatorio informar por escrito al Supervisor de Zona, quien debe aprobar la omisión. Este control estricto también incluye el uso del sistema SOLINT, que facilita la solicitud automática de medicamentos en puntos de dispensación con la versión actualizada del sistema. Los resultados de los conteos deben ser documentados en el formato FO-GD-06 Acta de Inventario Medicamentos, asegurando una correcta trazabilidad y registro de las actividades.

**Figura**

7.

*Procedimiento para el abastecimiento de inventarios Cíclicos*

*Nota:* Información brindada por Disfarma GC SAS.

- **Inventarios Generales**

Los inventarios generales tienen como finalidad realizar una revisión completa y exhaustiva de todos los medicamentos y dispositivos médicos presentes en los puntos de dispensación. Este proceso es crucial para detectar y ajustar diferencias significativas en el

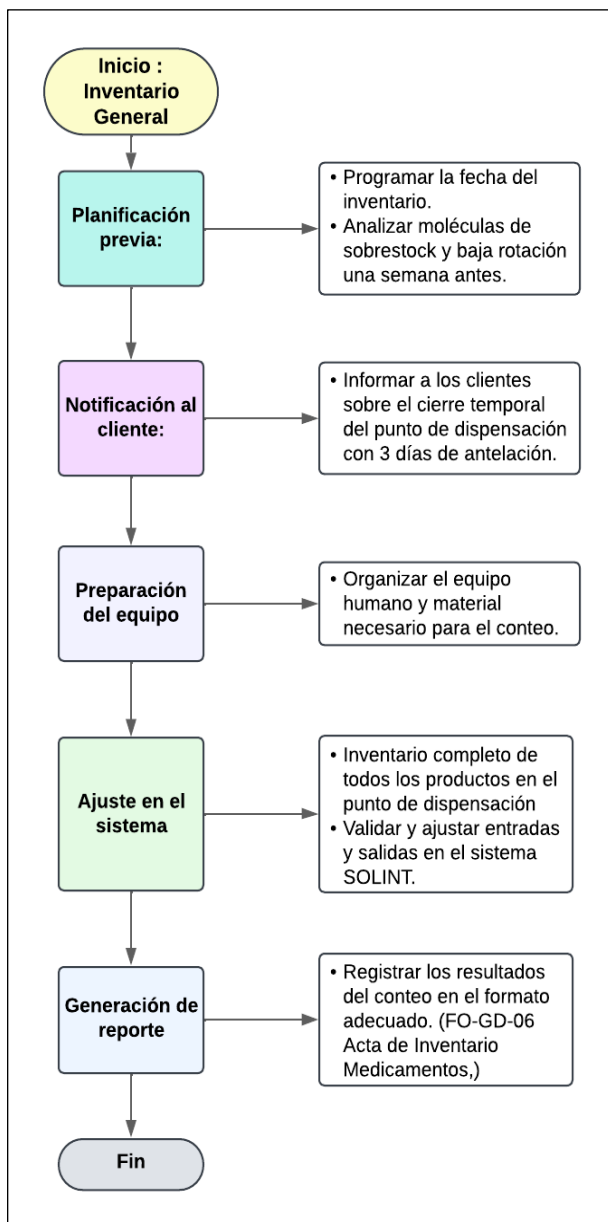
inventario, asegurando la integridad y precisión de los registros. La preparación para un inventario general comienza una semana antes de la fecha programada, durante la cual se realiza un análisis de las moléculas con excedentes y baja rotación. Además, se organiza el equipo humano y el material necesario para llevar a cabo el conteo de manera eficiente.

Durante la realización del inventario general, se puede suspender temporalmente el servicio en el punto de dispensación, notificando a los clientes con al menos tres días hábiles de anticipación sobre la ubicación y horario de atención alternativo. Durante el conteo, se documentan todas las actividades en el formato FO-GD-06 Acta de Inventario Medicamentos, asegurando un registro detallado de todas las acciones realizadas. Las diferencias encontradas en el inventario se evalúan y, si es necesario, se toman medidas correctivas. Las discrepancias significativas deben ser reportadas al Coordinador Regional, quien valorizará las diferencias monetarias y aplicará los ajustes necesarios.

Una vez completado el primer conteo, se realiza un segundo conteo para verificar cualquier diferencia restante. En caso de persistir discrepancias, estas se validan mediante la revisión de la facturación y otros movimientos registrados en el sistema. Los ajustes finales de sobrantes y faltantes se registran en el sistema SOLINT, asegurando que todos los cambios en el inventario estén debidamente documentados y justificados. Este procedimiento integral garantiza un control efectivo de los inventarios, minimizando errores y asegurando la disponibilidad continua de los medicamentos necesarios.

**Figura**

8.

*Procedimiento para el abastecimiento de inventarios general*

*Nota:* Información brindada por Disfarma GC SAS.

**B. Procedimiento de abastecimiento de puntos de dispensación:** Este procedimiento es el punto de partida en la cadena de dispensación. Este paso asegura que todos los medicamentos necesarios

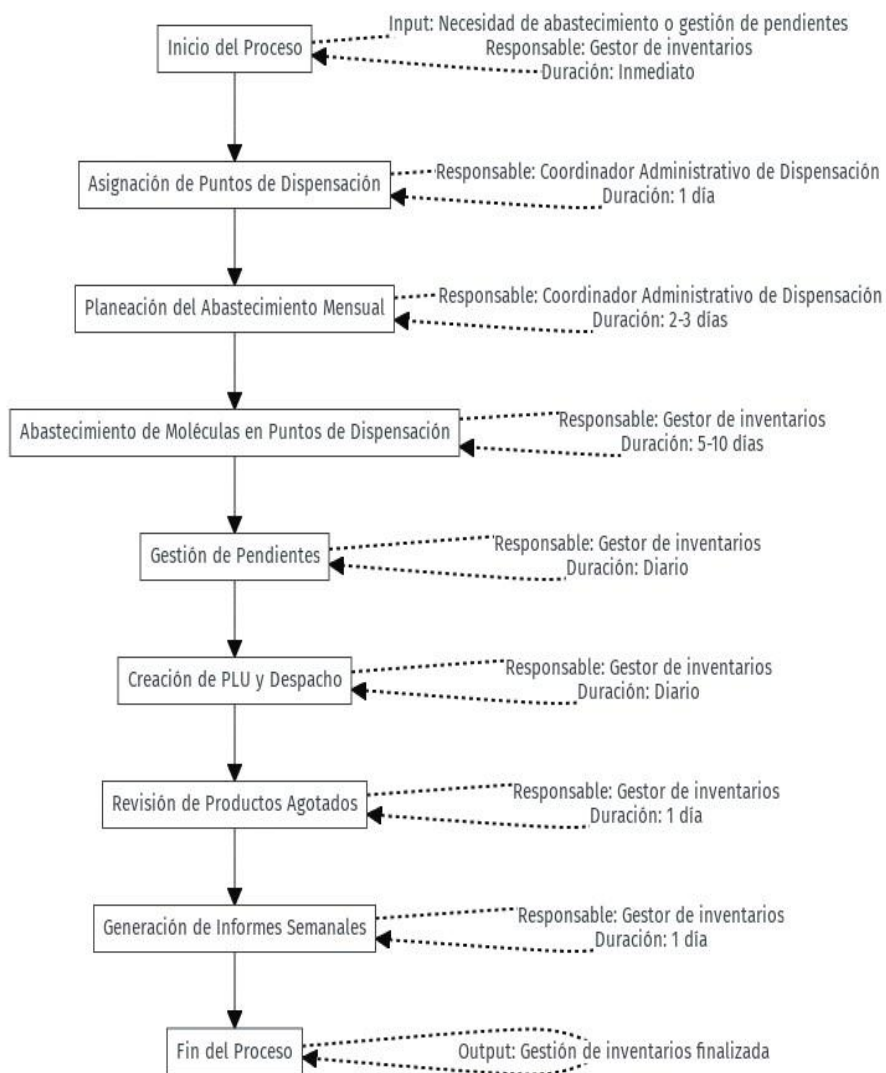
estén disponibles y correctamente gestionados en cada punto de dispensación antes de cualquier otra acción.

Gestionar de forma eficiente la disponibilidad en los puntos de dispensación sin generar excedentes, desabastecimiento y retrasos en los pendientes (Ver Figura 9).

### Figura

9.

*Procedimiento para el abastecimiento de inventario en puntos de dispensación.*



**Nota:** Información brindada por Disfarma GC SAS.

El procedimiento para la gestión de inventario de dispensación en la empresa Disfarma SAS se centra en la optimización del abastecimiento de moléculas en los puntos de dispensación, evitando situaciones de sobre-stock o desabastecimiento. El objetivo principal es gestionar de forma eficiente la disponibilidad de los productos sin generar excesos o faltantes que puedan afectar la operación logística. Para ello, se ha establecido un cronograma de pedidos de rotación mensual que permite planificar el abastecimiento de todos los puntos dentro de los primeros 20 días de cada mes, teniendo en cuenta posibles días festivos que podrían afectar la operación.

El proceso involucra una serie de actividades diarias que incluyen la revisión y envío de reportes de movimientos, gestión de pendientes, y la creación de códigos PLU (Product Lookup Code). Los gestores de inventarios son responsables de descargar, ajustar y enviar los reportes correspondientes, asegurando que los regentes de los puntos de dispensación tengan la información necesaria para evitar solicitudes redundantes de moléculas que ya han sido despachadas. Además, estos gestores deben cruzar la información en el sistema de información MedicaOps para garantizar que todos los productos se encuentren correctamente registrados y disponibles para la dispensación.

El abastecimiento de moléculas sigue un procedimiento específico basado en la programación establecida en el cronograma de pedidos de rotación. Los gestores deben analizar los reportes de movimientos de los últimos 90 días y el inventario actual para calcular la cantidad de productos a pedir. Este cálculo se realiza utilizando herramientas ofimáticas, como macros y plantillas predefinidas, que ayudan a determinar las cantidades sugeridas y a realizar ajustes para evitar sobre-stock. Una vez completado el análisis, el pedido es revisado y aprobado antes de ser enviado a los puntos de dispensación.

La gestión de productos pendientes por enviar es otro aspecto crucial del procedimiento, donde los gestores deben tramitar las solicitudes de productos no disponibles, coordinar con el área de Compras para su adquisición, y finalmente realizar el despacho de estos productos una vez estén disponibles. Este proceso asegura que todos los productos requeridos por los puntos de dispensación sean atendidos en tiempo y forma, evitando así retrasos en la entrega a los clientes finales.

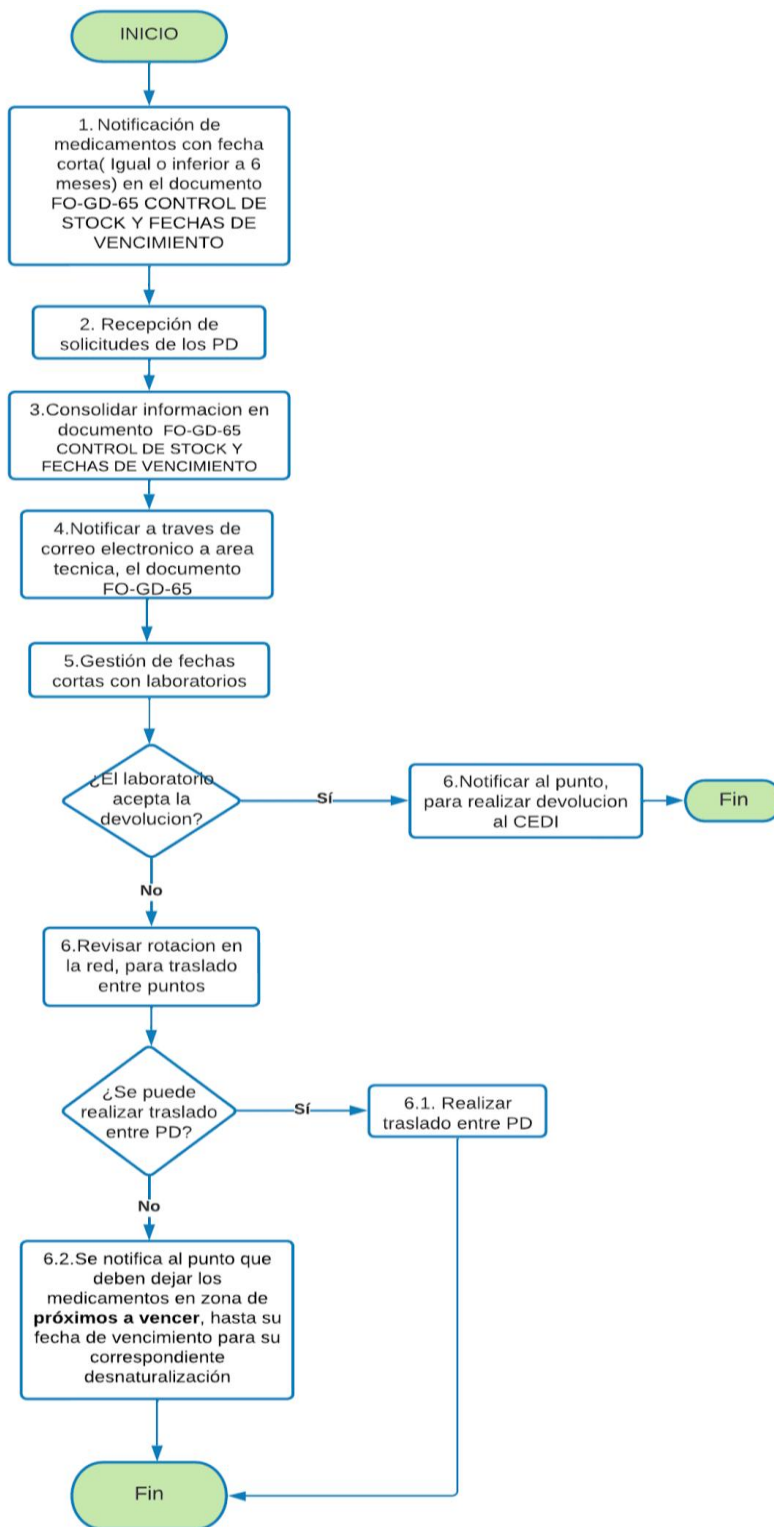
Finalmente, el procedimiento incluye la creación de informes semanales sobre el despacho de unidades, así como la gestión específica de moléculas con prioridad, que requieren una autorización previa antes de su despacho. También se contempla la revisión y comunicación de productos agotados, lo que permite a los regentes y gestores estar al tanto de la disponibilidad de los productos en todo momento, garantizando así una operación más eficiente y alineada con las necesidades del negocio.

**C. Procedimiento para la gestión de medicamentos fecha corta:** Es esencial gestionar los medicamentos que están próximos a vencer para garantizar el uso de manera eficiente, evitando pérdidas y asegurando que se entreguen medicamentos en buen estado.

El procedimiento para la gestión de medicamentos con fechas de vencimiento cortas, igual o inferiores a 6 meses, en la empresa Disfamar G.C. S.A.S. está diseñado para asegurar que estos productos se manejen de manera eficiente y conforme a las normativas internas y externas.

## Figura

10.

*Procedimiento para la gestión de medicamentos fecha corta*

**Nota:** Información brindada por Disfarma GC SAS.

Este proceso se aplica en cada punto de dispensación de la empresa y en el área de inventarios y abastecimiento dispensación. El objetivo es minimizar las pérdidas y garantizar la seguridad y eficacia de los medicamentos entregados a los pacientes (Ver figura 10).

El proceso comienza con la notificación de medicamentos con fechas de vencimiento cortas. Cada punto de dispensación debe enviar un reporte mensual al área de inventarios entre el día 20 y 25 de cada mes. Este reporte, denominado FO-GD-65 CONTROL DE STOCK Y FECHAS DE VENCIMIENTO, se envía por correo electrónico e incluye una lista detallada de los medicamentos cuya fecha de vencimiento es igual o inferior a 6 meses. Este paso inicial es crucial para iniciar el proceso de consolidación y gestión de estos productos.

Una vez recibidos los reportes, durante los primeros cinco días de cada mes, el gestor y el coordinador de inventarios consolidan toda la información recibida en el formato FO-GD-65. Este documento unificado es esencial para mantener un registro centralizado de todos los medicamentos que requieren atención, lo que facilita su seguimiento y gestión en etapas posteriores. Esta consolidación asegura que no se omita ningún medicamento en el proceso de revisión y posible devolución o traslado.

El siguiente paso es la notificación al área técnica. Una vez que la información se ha consolidado, se notifica a la *Dirección Técnica* por correo electrónico, enviando el formato FO-GD-65 con la lista de medicamentos de fecha corta. La Dirección Técnica es responsable de revisar los lotes y evaluar la viabilidad de devolver los medicamentos al laboratorio. Este proceso es fundamental, ya que permite la devolución de productos que aún pueden ser utilizados por el laboratorio antes de su vencimiento, evitando así pérdidas para la empresa.

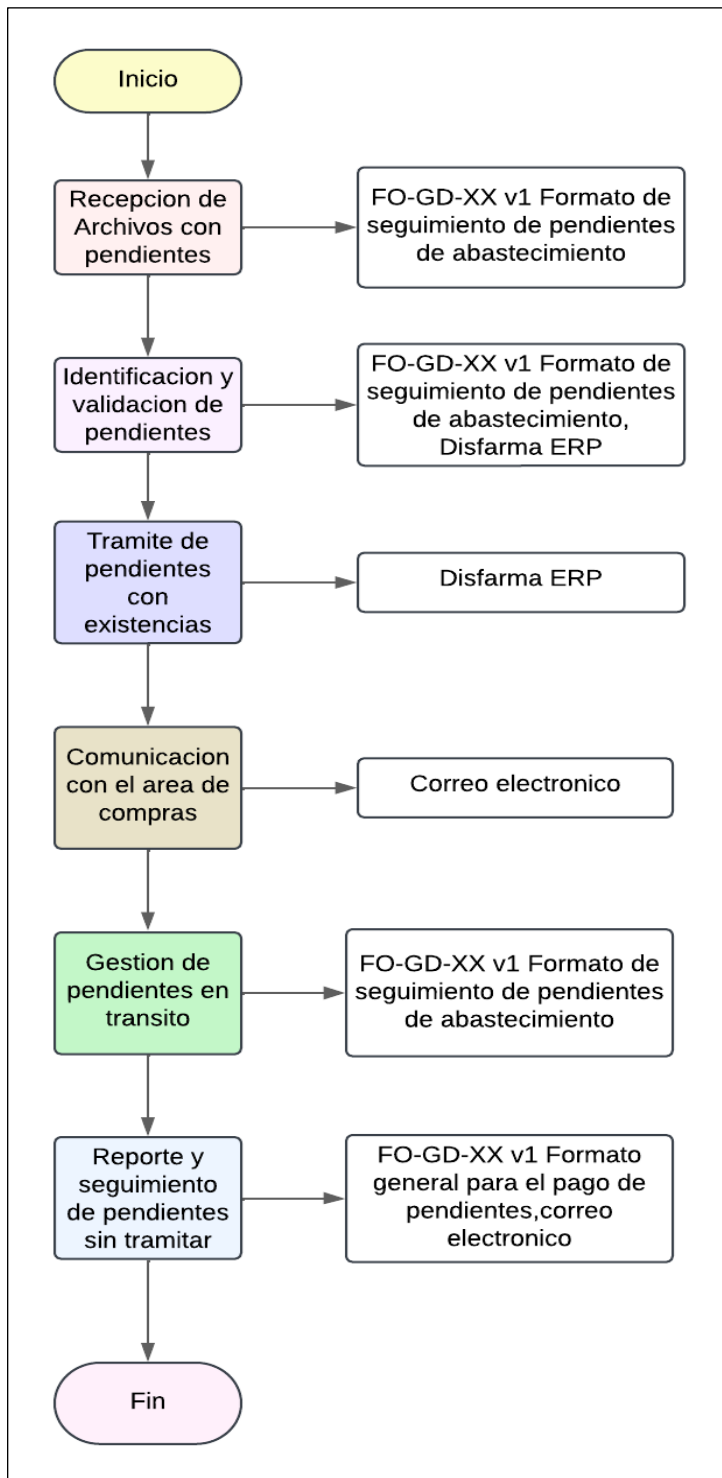
La gestión de fechas cortas con los laboratorios es un proceso crítico que sigue la notificación al área técnica. Según el numeral 4 del PC-DT-08 PROCEDIMIENTO MANEJO DE

FECHAS DE VENCIMIENTO, la Dirección Técnica tiene un plazo de cinco días hábiles para responder a la solicitud de revisión de medicamentos. Si se determina que los medicamentos pueden ser devueltos, se gestiona esta devolución según lo establecido en el PC-DT-07 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES A PROVEEDORES. El gestor de inventarios es informado a través de un correo electrónico para proceder con la devolución.

Luego de la revisión técnica, se realiza una notificación a los puntos de dispensación. En esta etapa, se clasifica los medicamentos según su viabilidad de devolución al laboratorio. Si un medicamento no puede ser devuelto, se procede a revisar su rotación en la red de dispensación. Si es viable, se autoriza su traslado entre puntos de dispensación, de acuerdo con el PC-GD-03 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O TRASLADO DE MEDICAMENTOS DE PUNTOS DE DISPENSACIÓN. Para los medicamentos que no pueden ser trasladados o devueltos, se notificará al punto de dispensación para que los mantengan en la zona de "próximos a vencer" hasta su vencimiento.

Finalmente, los medicamentos que no pueden ser trasladados ni devueltos se someten al proceso de desnaturalización. Estos productos deben ser desnaturalizados en el punto de dispensación si es aplicable, o enviados al CEDI (centro de distribución) respectivo para que el área técnica realice la desnaturalización, conforme al PC-DT-09 PROCEDIMIENTO DE DESNATURALIZACIÓN. Este último paso asegura que los medicamentos vencidos sean eliminados de manera segura, cumpliendo con las normativas de salud y seguridad, y evitando cualquier riesgo para los pacientes o el medio ambiente.

**D. Procedimiento para la entrega de medicamentos pendientes:** El objetivo es definir un procedimiento claro para gestionar pendientes en abastecimiento y dispensación, evitando retrasos en entregas y asegurando una atención eficiente y de calidad a los usuarios.

**Figura****11.***Procedimiento para el pago de pendientes*

*Nota:* Información brindada por Disfarma GC SAS.

El proceso comienza con la recepción diaria del archivo compartido por el área de compras y abastecimiento, identificado como FO-GD-XX v1 FORMATO SEGUIMIENTO DE PENDIENTES ABASTECIMIENTO. Este archivo incluye todos los medicamentos pendientes por entregar reportados, que deben ser validados para identificar los más antiguos, revisando las columnas "Estado" y "Observaciones Abastecimiento". Esta actividad es responsabilidad del gestor de abastecimiento y el asistente administrativo. La validación permite determinar si los pendientes están en tránsito, en existencias de inventario, o radicados en compras.

En esta etapa, se valida si los pendientes cuentan con existencias en inventario. Si las hay, se procede a tramitar el pendiente y a cerrar la operación a través del sistema Disfarma ERP, cambiando el estado del pendiente y registrando la información pertinente en las observaciones del gestor. Una vez tramitado, se informa al área de compras mediante correo electrónico sobre las novedades identificadas, como pendientes que aparentemente tienen existencias, pero no es así, o que se encuentran en tránsito sin una fecha estimada de ingreso.

Los pendientes que no tienen existencias deben ser verificados en su estado de tránsito. Si se encuentran en tránsito, se valida la fecha estimada de ingreso. Si no tienen una fecha estimada, es necesario solicitar esta información al área de compras. En caso de que el pendiente no esté en tránsito, se debe esperar a que el área de compras realice la orden correspondiente para proceder con el trámite. Para los pendientes relacionados con el área de abastecimiento y dispensación (reportados por los puntos de dispensación), se recibe un archivo diario con dos cortes (mañana y tarde), que contiene los saldos disponibles en los CEDIS (centros de distribución). El gestor de abastecimiento debe validar estos saldos y realizar los pagos y trámites correspondientes a través del sistema Disfarma ERP.

Si hay pendientes que no pueden ser pagados debido a la falta de saldo en el CEDI (centro de distribución) asociado, se revisan los CEDIS restantes para encontrar disponibilidad. Esto permite gestionar los pagos sin importar de qué CEDI provenga la mercancía. Se da prioridad a los pendientes con más de 10 días de retraso en el ingreso al CEDI, los cuales se reportan al área de compras para darles seguimiento. Por último, los pendientes que llevan más de 10 días sin ser tramitados deben ser identificados y reportados al área de compras mediante correo electrónico. Este reporte incluye el estado y la cantidad de pendientes retrasados. Es fundamental dar seguimiento a las respuestas y observaciones del área de compras para asegurar la pronta entrada de la mercancía al CEDI, priorizando los casos críticos para evitar retrasos y asegurar una atención de calidad a los usuarios.

### **7.3 Identificación de brechas y mejoras dentro de los procedimientos actuales**

La actividad abarcó la revisión de los procedimientos relacionados con la recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos, específicamente el procedimiento para la gestión de inventarios de dispensación, la gestión de medicamentos con fecha de vencimiento próxima y el proceso de pago de pendientes. Se evaluaron estos procedimientos con el objetivo de identificar brechas operativas y áreas de mejora, asegurando que los medicamentos estuvieran disponibles y en buen estado para su entrega, y que los procesos financieros estuvieran alineados para evitar retrasos en la dispensación.

- **Procedimiento para la gestión de inventarios dispensación:**

A continuación, se presenta una tabla que resume las brechas y áreas de mejora identificadas en el procedimiento de dispensación de inventarios generales y cíclicos. Esta tabla permite identificar de manera clara las áreas que requieren atención y las acciones a tomar para

optimizar los procesos, garantizando una gestión más eficiente y alineada con las mejores prácticas de control de inventarios. Las áreas de mejora se han analizado con base en las inconsistencias observadas y las posibles soluciones para corregirlas, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de gestión de inventarios en la organización.

**Tabla****6.**

*Brechas y áreas de mejora para el Procedimiento de dispensación de inventarios generales y cíclicos*

Descripción	
<b>1 Planificación de Inventarios</b>	<p>➤ <b>Brecha:</b> Falta de una planificación adecuada y coordinación entre responsables. Esto puede generar retrasos en los inventarios, con personal mal asignado o sin una programación efectiva.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de mejora:</b> Es necesario establecer un cronograma detallado de inventarios que contemple todas las fases del proceso, desde la preparación hasta la ejecución. Además, asegurar una comunicación anticipada entre los responsables de cada etapa, con seguimiento y ajustes en tiempo real.</p>
<b>2 Conteo Cíclico y Aleatorio</b>	<p><b>Brecha:</b> Algunas moléculas no son revisadas con la frecuencia adecuada, lo que puede generar desajustes en el inventario, sin detectar productos faltantes o sobrantes a tiempo.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de mejora:</b> Implementar un sistema de rotación más equitativo que asegure que todas las moléculas sean revisadas con la misma frecuencia. La implementación de un plan de rotación</p>

---

bien distribuido ayudará a que todas las categorías de productos sean verificadas oportunamente, asegurando precisión.

---

**3 Registro de Inconsistencias** ➤ **Brecha:** Las diferencias entre el inventario físico y el sistema no se analizan exhaustivamente, lo que impide conocer las causas exactas de las discrepancias, creando posibles errores.

---

➤ **Área de mejora:** Detectar la causa raíz de estos errores permitirá implementar estrategias claras y efectivas para evitar su repetición, tanto en los procesos de entrega como en los de registro.

---

**4 Ajustes en el Sistema SOLINT** ➤ **Brecha:** El procedimiento de ajuste es poco claro, lo que genera confusión entre el personal, y hay falta de consistencia en los reportes de inventario ajustado, afectando la confiabilidad.

---

➤ **Área de mejora:** Mejorar la capacitación en el uso del sistema SOLINT, asegurando que todos los responsables de los ajustes entiendan correctamente cómo se realizan y cómo afectan los registros. También se debe establecer un procedimiento estándar para los ajustes que sea claro, consistente y auditable.

---

**5 Validación de Medicamentos y Productos** ➤ **Brecha:** Los medicamentos no siempre son validados adecuadamente en cuanto a su estado físico, lo que puede llevar a que productos dañados o caducados lleguen al cliente.

---

➤ **Área de mejora:** Realizar una revisión de las condiciones físicas de los productos, prestando especial atención a los medicamentos que estén

---

---

próximos a caducar. Esta revisión garantizará que solo los productos aptos sean validados, mejorando la seguridad y la calidad de los productos en el inventario.

---

**6 Almacenamiento de Medicamentos** ➤ **Brecha:** El sistema FIFO (First In, First Out) no se sigue de manera rigurosa en algunos casos, lo que puede resultar en la rotación inadecuada de inventarios y productos caducados.

---

➤ **Área de mejora:** Establecer mecanismos claros y efectivos para garantizar el cumplimiento de los procedimientos. Para ello, es esencial implementar un seguimiento continuo que incluya auditorías periódicas, capacitación práctica y un sistema de monitoreo en tiempo real que permita verificar que los productos más antiguos sean efectivamente los primeros en ser utilizados.

---

**7 Revisión de Sobrantes y Faltantes** ➤ **Brecha:** Las causas de los sobrantes o faltantes no siempre se analizan adecuadamente, lo que limita la mejora de los procesos y la precisión en el inventario.

---

➤ **Área de mejora:** Para mejorar la gestión de inventarios y reducir los sobrantes y faltantes, se debe realizar un análisis detallado que identifique las causas subyacentes de estos problemas, como la falta de seguimiento en los procedimientos de almacenamiento y rotación de productos, errores en los registros o ineficiencias en la comunicación entre áreas

La gestión de inventarios es clave para mantener la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente. Se han identificado varias áreas de mejora, como la planificación de inventarios, donde la falta de coordinación entre responsables genera retrasos y desorganización. Para solucionarlo, se propone establecer un cronograma detallado y mejorar la comunicación. Además, el conteo cíclico y aleatorio debe ser más equitativo para asegurar que todas las moléculas sean revisadas con la frecuencia adecuada, y el análisis de inconsistencias debe ser más profundo para identificar las causas de las discrepancias en el inventario. Igualmente, se requiere mejorar el procedimiento de ajustes en el sistema SOLINT y reforzar la validación de medicamentos y productos para garantizar que solo los aptos lleguen a los clientes.

El almacenamiento de medicamentos también presenta brechas en la aplicación rigurosa del sistema FIFO, lo que puede resultar en la rotación incorrecta de inventarios. La solución es fortalecer la capacitación y los controles. Para evitar que se presenten fallas en la aplicación del sistema FIFO, es crucial implementar controles más estrictos en el proceso de almacenamiento. Una forma efectiva de garantizar que los productos más antiguos se utilicen primero es diseñar el almacenamiento de tal manera que favorezca la rotación natural del inventario. Esto se puede lograr con estanterías o sistemas de almacenamiento en rampa (estantes inclinados) que obliguen físicamente a que los productos más antiguos se desplacen hacia adelante a medida que se añaden productos nuevos. Asimismo, la revisión de sobrantes y faltantes necesita un proceso detallado para identificar sus causas y corregirlos. Al implementar estas mejoras, se logrará una gestión de inventarios más eficiente, precisa y segura, lo que reducirá errores, optimizará los recursos y mejorará la calidad del servicio.

- **Procedimiento de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos**

A continuación, se describen las brechas y áreas de mejora identificados en el procedimiento de gestión de abastecimiento de medicamentos (Ver Tabla 7).

**Tabla****7.***Brechas y áreas de mejora gestión de abastecimiento de medicamentos*

<b>Descripción</b>	
<b>1</b>	<p><b>Asignación de puntos de dispensación a cada gestor:</b></p> <p>➤ <b>Brecha:</b> La asignación de puntos de dispensación a cada único gestor para su abastecimiento, se realiza según criterios predefinidos, pero no se menciona un mecanismo de seguimiento o evaluación continua de la efectividad de esta asignación.</p> <p>➤ <b>Área de mejora:</b> Implementar un sistema de monitoreo regular que evalúe la carga de trabajo y efectividad en la asignación para realizar ajustes más dinámicos y eficientes.</p>
<b>2</b>	<p><b>Planeación del abastecimiento mensual:</b></p> <p>➤ <b>Brecha:</b> La planeación se realiza mensualmente, pero no se especifica cómo se manejan las variaciones en la demanda o las emergencias que puedan surgir fuera de este cronograma.</p> <p>➤ <b>Área de mejora:</b> Incluir un modelo de análisis de datos que permita realizar pronósticos más precisos, basado en el establecimiento de tendencias, ciclos y cambios estacionales. Esto permitiría ajustar de manera más efectiva el cronograma de abastecimiento y prever picos de demanda o imprevistos, asegurando una respuesta más rápida y eficiente.</p>

3	<b>Actividades</b> <b>diarias (envío de</b> <b>movimientos,</b> <b>gestión de</b> <b>pendientes,</b> <b>creación de</b> <b>PLU):</b>	➤ <b>Brecha:</b> La gestión diaria se basa en la revisión de un reporte de los últimos 30 días, lo que podría no ser suficiente para prever problemas futuros o anticipar necesidades. ➤ <b>Área de mejora:</b> Incorporar un análisis basado en tendencias de consumo y patrones históricos para mejorar la precisión en la planificación y evitar desabastecimientos
4	<b>Abastecimiento</b> <b>o de moléculas</b> <b>en los puntos:</b>	➤ <b>Brecha:</b> El proceso de análisis de rotación y pedido se realiza basándose en datos de hasta 90 días, pero podría haber una falta de consideración de factores externos, como cambios en la normativa o variaciones estacionales. ➤ <b>Área de mejora:</b> Incluir variables en el análisis, como tendencias estacionales, cambios regulatorios o información de mercado, para hacer el proceso de abastecimiento más robusto y adaptativo.
5	<b>Gestión de</b> <b>pendientes:</b>	➤ <b>Brecha:</b> La gestión de pendientes se realiza a través de múltiples aplicaciones y sistemas, lo que puede generar confusión o duplicación de esfuerzos. ➤ <b>Área de mejora:</b> Unificar o integrar las herramientas utilizadas para la gestión de pendientes en un solo sistema para mejorar la eficiencia y reducir el riesgo de errores en la gestión de inventarios.
6	<b>Informe</b> <b>semanal</b> <b>y</b> <b>revisión</b> <b>de</b>	➤ <b>Brecha:</b> La elaboración de informes semanales y la revisión de productos agotados parece ser un proceso reactivo, que responde a los eventos ocurridos en la semana.

---

<b>productos agotados:</b>	➤ <b>Área de mejora:</b> Informes predictivos y sistema de alerta temprana para productos en riesgo de agotarse, lo que permitirá actuar de manera proactiva y evitar situaciones de desabastecimiento.
----------------------------	---

---

*Nota:* elaboración propia

La tabla 7 detalla las brechas y áreas de mejora identificadas en la gestión de inventarios de dispensación. Las brechas incluyen la falta de un mecanismo de seguimiento continuo en la asignación de puntos de dispensación a gestores, la ausencia de un sistema para manejar variaciones en la demanda durante la planificación mensual, y una gestión diaria limitada a reportes de 30 días que podría no prever necesidades futuras.

Además, el análisis de rotación de inventarios no considera factores externos como cambios normativos o estacionales, la gestión de pendientes dispersa en múltiples sistemas puede causar duplicación de esfuerzos, y los informes semanales son reactivos en lugar de proactivos. Las áreas de mejora propuestas incluyen la implementación de monitoreo regular, mecanismos de ajuste de emergencia, análisis basado en tendencias, integración de variables en el análisis de inventarios, unificación de sistemas de gestión de pendientes, y la creación de un sistema de alerta temprana para productos agotados.

- **Procedimiento para la gestión de medicamentos fecha corta.**

La tabla 8 identifica brechas en el proceso de gestión de medicamentos con fecha corta, destacando la falta de un sistema de verificación en los reportes de los puntos de dispensación, el tiempo prolongado de respuesta en la gestión con laboratorios, y la necesidad de mejorar la revisión de rotación y traslado entre puntos.

**Tabla****8.***Brechas y áreas de mejora gestión de medicamentos fecha corta*

<b>Descripción</b>	
<b>1</b>	<p><b>Notificación y Consolidación de Información:</b> ➤ <b>Brecha:</b> El procedimiento depende de la puntualidad y precisión de los reportes de los puntos de dispensación, pero no se menciona un sistema de verificación o monitoreo para asegurar que estos reportes sean correctos y completos.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Implementar un proceso de revisión interno para asegurar la precisión y completitud de los reportes de los puntos de dispensación, mediante controles previos, revisión continua de los productos en los puntos de dispensación y uso de herramientas de validación automatizadas, mejorando así la calidad y tiempos de respuesta en la consolidación de la información.</p>
<b>2</b>	<p><b>Gestión de Fechas Cortas con Laboratorios:</b> ➤ <b>Brecha:</b> El tiempo de respuesta para la gestión técnica es de 5 días hábiles, lo cual podría ser demasiado largo, especialmente para medicamentos que están muy cerca de su fecha de vencimiento.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Revisar y reducir el tiempo de respuesta en la gestión con laboratorios para garantizar que se maximice el uso de los medicamentos antes de su vencimiento.</p>

---

**3**    **Revisión de Rotación y Traslado Puntos:**    **de y entre** ➤ **Brecha:** La revisión de la rotación en la red para autorizar traslados se realiza después de la gestión con los laboratorios, lo cual podría llevar a una pérdida de tiempo si la devolución al laboratorio no es viable.

---

➤ **Área de Mejora:** Optimizar el proceso de revisión de rotación y traslado de medicamentos mediante la integración de sistemas de gestión que permitan realizar la revisión de inventarios y la autorización de traslados de manera simultánea, reduciendo tiempos de espera y evitando pérdidas innecesarias de productos.

---

**4**    **Comunicación y Coordinación:**    ➤ **Brecha:** La comunicación entre las distintas áreas involucradas (inventarios, técnica, puntos de dispensación) depende exclusivamente de correos electrónicos, lo que lleva a demoras o pérdidas de información.

---

➤ **Área de Mejora:** Implementar una plataforma integrada de gestión de comunicación y tareas que permita una mejor coordinación y seguimiento de las acciones requeridas entre las áreas involucradas con metas establecidas y plazos definidos, que permita una mejor coordinación, seguimiento de las acciones requeridas y medición del rendimiento entre las áreas involucradas.

---

*Nota:* elaboración propia

Para abordar estas brechas, se sugiere implementar auditorías aleatorias de reportes, reducir el tiempo de respuesta en la gestión técnica, y mejorar la comunicación y coordinación entre las

áreas involucradas para maximizar el uso de medicamentos antes de su vencimiento y asegurar un proceso más eficiente y preciso.

- **Procedimiento para el pago de pendientes.**

La tabla 9 identifica varias brechas en el proceso de pago de pendientes, como la dependencia de la comunicación por correo electrónico, la falta de un proceso de auditoría continua, y la ausencia de un plan de acción para gestionar retrasos prolongados.

**Tabla**

**9.**

*Brechas y áreas de mejora para el pago de pendientes*

Descripción	
1	<p><b>Comunicación y Coordinación entre Áreas:</b></p> <p>➤ <b>Brecha:</b> El proceso depende en gran medida del intercambio de información por correo electrónico, lo que causa demoras o pérdida de información crucial. No se menciona un sistema centralizado para gestionar estas comunicaciones.</p> <p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Implementar una plataforma de gestión centralizada que facilite la comunicación en tiempo real y el seguimiento de los pendientes, asegurando que la información sea accesible y actualizada para todas las partes involucradas.</p>
2	<p><b>Seguimiento y Validación de Pendientes:</b></p> <p>➤ <b>Brecha:</b> El procedimiento menciona la validación de pendientes a través de un archivo, pero no se detalla un proceso de verificación continua para asegurar la exactitud de los datos reportados.</p>

---

		<p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Optimizar el proceso de revisión de rotación y traslado de medicamentos mediante la integración de sistemas de gestión que permitan realizar la revisión de inventarios y la autorización de traslados de manera simultánea, reduciendo tiempos de espera y evitando pérdidas innecesarias de productos</p>
<b>3</b>	<b>Gestión de Pendientes con Retrasos Prolongados:</b>	<p>➤ <b>Brecha:</b> Los pendientes que acumulan más de 10 días sin ingreso al CEDI se identifican y reportan, pero no se menciona un plan de acción específico para resolver estos casos de manera rápida y efectiva.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Establecer un protocolo de acción inmediata para los pendientes que superan los 10 días sin ingreso al CEDI, incluyendo la reasignación de prioridades y la intervención de niveles superiores de gestión si es necesario.</p>
<b>4</b>	<b>Flexibilidad en la Gestión de Inventarios:</b>	<p>➤ <b>Brecha:</b> El proceso se enfoca en el pago y despacho de pendientes basándose en la disponibilidad de saldos en los CEDIS, pero no contempla soluciones alternativas para situaciones donde no se pueda cubrir un pendiente debido a la falta de existencias.</p> <hr/> <p>➤ <b>Área de Mejora:</b> Desarrollar estrategias de contingencia, como acuerdos con otros proveedores y la compra local de productos, para garantizar que los pendientes se puedan tramitar sin importar la disponibilidad actual en los CEDIS.</p>

---

---

**5 Manejo de Activaciones y Nuevos PLU:** ➤ **Brecha:** La activación de nuevos PLU para cubrir moléculas desabastecidas o agotadas se menciona de manera general, pero no se detalla un proceso específico que garantice una respuesta rápida ante la necesidad de nuevas activaciones.

---

➤ **Área de Mejora:** Se implementa un procedimiento detallado y acelerado para la activación de nuevos PLU, asegurando que los tiempos de respuesta se minimicen y se cubran las necesidades de inventario de manera eficiente.

---

*Nota:* elaboración propia

También se señala la rigidez en la gestión de inventarios y la falta de un proceso ágil para la activación de nuevos PLU. Para abordar estas brechas, se proponen áreas de mejora que incluyen la implementación de una plataforma de gestión de comunicaciones, auditorías regulares, un protocolo de acción inmediata para retrasos, estrategias de contingencia en la gestión de inventarios, y un procedimiento acelerado para la activación de nuevos PLU, con el fin de optimizar la eficiencia y asegurar un manejo más efectivo de los pendientes.

## **8. Resultados**

### **8.1. Políticas para la Gestión de Abastecimiento y Control de Inventarios**

- **Política para Abastecimiento de Puntos de Dispensación**

La política de abastecimiento de los puntos de dispensación tiene como objetivo garantizar la disponibilidad continua de productos de manera eficiente y oportuna. Se establecerá un sistema de control y seguimiento de inventarios en tiempo real, con revisiones periódicas para detectar necesidades de reposición y evitar desabastecimientos. El abastecimiento deberá ser coordinado entre el departamento de compras y los responsables de cada punto de dispensación, con base en un pronóstico de demanda preciso y ajustado a las variaciones del mercado. Además, se implementarán prácticas de rotación FIFO (First In, First Out) para asegurar que los productos más antiguos se dispensen primero, evitando la caducidad y garantizando la calidad. El personal encargado de la recepción y distribución de productos recibirá capacitación continua sobre los procedimientos de abastecimiento y manejo de inventarios, así como sobre la correcta gestión de la calidad y seguridad de los productos (Consultar descripción detallada en el Anexo L.)

- **Política para Control de Inventarios**

La política de control de inventarios tiene como objetivo garantizar la precisión, transparencia y eficiencia en la gestión del inventario de la organización. Se establecerán procedimientos claros para el registro y seguimiento de las existencias, con el uso de tecnología actualizada para el monitoreo en tiempo real. Se implementará un sistema de conteo cíclico y aleatorio, con rotación equitativa de productos y revisiones periódicas, para garantizar que todas las moléculas sean verificadas adecuadamente. Las diferencias entre el inventario físico y el registrado en el sistema deben ser analizadas exhaustivamente para identificar y corregir las causas


de las inconsistencias. En caso de ser necesario, se procederá con ajustes en el sistema bajo procedimientos estandarizados. Además, se fomentará la capacitación continua del personal en procedimientos de control de inventarios y el uso adecuado de herramientas tecnológicas, para mejorar la precisión y eficiencia del proceso y minimizar los errores (Consultar descripción detallada en el Anexo M.)

## **8.2. Creación de procedimientos estandarizados a partir de la información recolectada**

Para mejorar la eficiencia y control en el manejo de medicamentos, se establecen procedimientos que abarquen desde la recepción hasta la dispensación de los mismos. Estos incluirán la verificación de la calidad y fecha de vencimiento en la recepción, el almacenamiento adecuado, y la dispensación organizada.

- **Procedimiento para la gestión de inventarios de dispensación.**

**Figura****12.***Procedimiento inventarios de dispensación*

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN</b>	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
Página <b>1</b> de <b>1</b>			

**1. OBJETIVO**

Gestionar de forma eficiente la disponibilidad de las moléculas en los puntos de dispensación sin generar sobre stock, desabastecimiento y retrasos en los pendientes.

**2. ALCANCE**

Aplica para todas las actividades claves en el abastecimiento de moléculas a los puntos.


**3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- **Gestor de inventarios:** Colaborador encargado de realizar las gestiones de abastecimiento mencionadas en este procedimiento.
- **Inventario:** Relación ordenada, detallada y valorada del conjunto de productos que constituyen el patrimonio de la empresa.
- **Ofimática:** Sistema De Información De Disfarma.
- **Pendientes:** Moléculas que no se encuentran disponibles en los puntos de dispensación.
- **PLU:** Código interno
- **Punto de dispensación:** Zona de entrega de medicamentos a clientes.
- **QF:** Químico farmacéutico.

**4. ASIGNACIÓN DE PUNTOS DE DISPENSACIÓN A CADA GESTOR**

El procedimiento de asignación de puntos de dispensación a cada gestor es realizado por el Coordinador Administrativo de Dispensación, en primer criterio se asignan conforme a la categorización de cada punto (A, AA y AAA) que es realizada por la QF y el Director de Dispensación de modo que las cargas queden distribuidas uniformemente, el segundo criterio dependiente es la ubicación geográfica del punto de modo que no existan puntos en un mismo departamento distribuidos entre varios gestores.

(Continuación)

 <b>Disfarma</b> <small>Distribuciones Farmacéuticas</small>	<b>PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]</b>		<b>Código: PC-GD-18</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN</b>		<b>Versión:</b> <b>01</b>	<b>Fecha:</b> <b>XX-XX-2024</b>
	<b>Página 2 de 10</b>			

#### 4.1 Sistema de monitoreo y evaluación continua

El Coordinador Administrativo de Dispensación realizará un seguimiento mensual de la efectividad en la asignación de los puntos de dispensación a cada gestor. Se analizará la carga de trabajo y se evaluará si es necesario realizar ajustes para equilibrar las tareas entre los gestores. Los resultados de esta evaluación serán documentados en el formato de evaluación mensual de cargas de trabajo y se utilizarán para realizar ajustes en la asignación de puntos cuando sea necesario.


**Tabla 1.** Control de carga laboral

Información General de la Unidad Ejecutora (Organización)							
Nombre de la Unidad Ejecutora:		Instancia Superior a la que pertenece:		Fecha:			
Indique el nombre del (os) puesto (s) objeto de estudio y la cantidad de funcionarios de su unidad que lo ocupa:							
Nombre del Puesto		No. de Ocupantes	Nombre del Puesto		No. de Ocupantes		
Información General de la Solicitud							
Número de Solicitud (oficio):		Tipo de Solicitud:		<input type="checkbox"/> Aumento de jornada      No. de horas _____ <input type="checkbox"/> Jornada Nueva      No. de horas _____ Otro (ej. reorganización del trabajo, análisis capacidad instalada), especifique: _____			
Objetivo de la solicitud (justificación):							
Indique la temporalidad de la solicitud:							
<input type="checkbox"/> Temporal por: _____ Meses - _____ Años <input type="checkbox"/> Permanente							
Nombre del Funcionario responsable de la solicitud:			Cargo que ocupa:				
1. Indique las acciones que se están efectuando o se realizarán en el cargo solicitado y cuantifique la gestión realizada. En el espacio de Cantidad indique el número de veces que es realizada la labor; en el espacio de Frecuencia marque con equis la periodicidad con que se realiza: diario, semanal o mensual u otro. En la casilla de Tiempo utilice la misma unidad de tiempo para todas la actividades (minutos u horas). El apartado "No.Áreas/Espacio físico" aplica únicamente para los puestos de conserjería. La descripción de las actividades debe iniciar con un verbo en infinitivo brindando el mayor detalle de ellas. Ejemplo: Elaborar, Recibir, Revisar, Analizar, Coordinar, etc. El formulario debe ser llenado en forma digital y puede insertar más filas si es necesario.							
Nombre de actividad	CANTIDAD		TIEMPO (Calculado en minutos o en horas por actividad)	FRECUENCIA			
	Número de veces que se repite la actividad	No.Áreas (Espacio físico - Aplica solo para Conserjería)		Diario	Semanal	Mensual	Otro (quincenal, trimestral, semestral, anual)
1.							
2.							
3.							

**Nota:** El procedimiento completo de inventarios de dispensación se encuentra detallado en el Anexo B.

- Procedimiento gestión de medicamentos fecha corta

**Figura****13.***Procedimiento gestión medicamentos fecha corta*

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-41</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDICAMENTOS FECHA CORTA</b>	Página 1 de 3	

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades a desarrollar para la gestión de medicamentos de fecha corta igual o inferior a 6 meses en el punto de dispensación.

**2. ALCANCE**

Aplica para el área de inventarios dispensación y para cada punto de DISFARMA G.C S.A.S, con medicamentos en fecha igual o inferior a 6 meses.

**3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- **Desnaturalización:** Consiste en la aplicación de medios físicos, químicos o biológicos tendientes a modificar la forma, las propiedades o las condiciones de un producto o artículo para inutilizarlo.

**4. LINEAMIENTOS PARA EL REPORTE Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS DE FECHA CORTA**

A. Los medicamentos reportados por los puntos de dispensación serán aquellos con fecha inferior o igual a 6 meses.

B. El envío del reporte mensual por cada punto de dispensación se debe realizar desde el día 20 a 25 de cada mes


C. El envío de medicamentos a los CEDIS debe corresponder a aquellos medicamentos autorizados por el área de inventarios dispensación.

D. El traslado de medicamentos entre puntos se realiza de acuerdo con autorización enviada a través de correo electrónico por el área de inventarios.

**5. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PC-GD-03 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O TRASLADO DE MEDICAMENTOS DE PUNTOS DE DISPENSACIÓN.
- PC-DT-07 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES A PROVEEDORES.
- PC-DT-08 PROCEDIMIENTO MANEJO DE FECHAS DE VENCIMIENTO.
- PC-DT-09 PROCEDIMIENTO DE DESNATURALIZACIÓN.

(Continuación)

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]		Código: <b>PC-GD-41</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>xx-xx-2024</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDICAMENTOS FECHA CORTA</b>		Página 2 de 3	

## 6. DESARROLLO

**Tabla 1.** Desarrollo de proceso

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1	<b>Notificación de medicamentos con FC.</b> Reporte de los puntos vía correo electrónico a través del documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> al área de inventarios dispensación, con la relación de medicamentos con fechas próximas a vencer inferior o igual a 6 meses, tener en cuenta que se debe realizar entre el día 20 a 25 de cada mes.	Puntos de dispensación	<u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u>
2	<b>Recepción de solicitudes PD.</b> Se recibe formato <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> a través de correo electrónico con los requerimientos de cada punto de dispensación.	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	Correo electrónico <u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>
3	<b>Consolidar información.</b> Los cinco (5) primeros días de cada mes, se consolida toda la información recibida de los puntos de dispensación en el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> .	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	<u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>
4	<b>Notificación a área técnica.</b> Una vez unificada la información se notifica a través de correo electrónico a dirección técnica, el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> con los medicamentos de fecha igual o inferior a 6 meses, para la correspondiente revisión de lotes y para la viabilidad de la devolución de los medicamentos al laboratorio.	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	Correo electrónico
5	<b>Gestión de fechas cortas con laboratorios</b> Se gestiona la solicitud del área de inventarios, de acuerdo a numeral 4 del <u>pc-dt-08 procedimiento manejo de fechas de vencimiento</u> , posteriormente se envía correo electrónico al gestor de inventarios encargado, con la revisión realizada de los medicamentos en el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> .  <b>Nota:</b> el tiempo de respuesta para la gestión técnica es	Dirección técnica cedis	Correo electrónico <u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u>


*Nota:* El procedimiento completo de gestión de medicamentos fecha corta se encuentra detallado en el Anexo C.

- Procedimiento pagos pendientes

## Figura

14.

*Procedimiento pagos pendientes*

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-XX</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE PENDIENTES	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-24</b>
		Página 1 de 3	

**1.OBJETIVO**

Establecer el paso a paso a seguir para el correcto trámite de los pendientes reportados por el área de abastecimiento y los puntos de dispensación, con el fin de evitar retrasos prolongados en las entregas y ofrecer una atención de calidad a los usuarios.

**2.ALCANCE**

Aplica para el área de abastecimiento e inventarios dispensación desde que se recibe el archivo con todos los pendientes por pagar reportados, hasta que se informa a las áreas interesadas que ya se realizó el trámite de los mismos.

**3.DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**


**Activaciones:** Nuevo PLU activado para cubrir un MD desabastecido o agotado.

**4. DESARROLLO****4.1. Pendientes reportados por el área de compras y abastecimiento:**

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1.	Recibir archivo compartido por el área de compras <u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u> diariamente, junto con la información de los pendientes a validar.	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>
2.	Identificar dentro del archivo los pendientes más antiguos por pagar, validando la columna "Estado" y "Observaciones Abastecimiento", con el fin de identificar el trámite a realizar.	Gestor de Abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>
3.	Validar e identificar el estado de los pendientes a través del archivo <u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u> , este puede ser "En Transito", "Existencias de inventario" y "Radicado en compras": <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el pendiente tiene existencias de inventario, realizar el trámite de este y crear la SD a través del aplicativo <u>Disfarma ERP</u>. Pasar a la siguiente actividad (4).</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Disfarma ERP.</u>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

(Continuación)

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-XX</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE PENDIENTES</b>	Página 2 de 3	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el pendiente no tiene existencias, pasar a la actividad (6).</li> </ul>		
4.	Cerrar el pendiente a través del aplicativo <u>Disfarma ERP</u> , cambiando el estado del pendiente y en la observación del gestor “TRAMITE DE PENDIENTE – Fecha de validación - AM o PM (según el corte) - validar consulta diaria”.	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Disfarma ERP.</u>
5.	<p>Informar al área de compras a través de correo electrónico, que se realizó el trámite de los pendientes con existencias, junto con las novedades identificadas. Las novedades pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El pendiente se encuentra en estado “En tránsito” pero no cuenta con fecha estimada de ingreso al CEDI.</li> <li>El pendiente se encuentra en estado “Existencias de inventario” pero realmente no cuenta con existencias en CEDI o no es posible tramitarse.</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Correo electrónico.</u>
6.	<p>Validar en el archivo <u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u> si el pendiente se encuentra en estado “En tránsito”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el pendiente se encuentra en estado “En tránsito”, validar la fecha estimada de ingreso. Si el pendiente no cuenta con fecha estimada de ingreso, solicitar al área de compras.</li> <li>Si el pendiente no se encuentra en estado “En tránsito”, esperar a que el área de compras realice la orden de compra.</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>

**4.2. Pendientes reportados por el área de abastecimiento dispensación:**

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1.	Recibir el archivo de saldos <u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes</u> diariamente realizando 2 cortes, mañana y tarde, con la información relacionada a los saldos que se encuentran en los CEDIS, con el fin de identificar que pendientes se pueden gestionar con los saldos actuales.	Gestor de Abastecimiento.	<u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes.</u>

*Nota: El procedimiento completo de pagos pendientes se encuentra detallado en el Anexo D.*


**8.3 Definir indicadores de cumplimiento claros y específicos para cada área intervenida, alineándolos con los objetivos del proceso de dispensación y el plan de mejoramiento.**

El presente objetivo abarca indicadores de cumplimiento para cada área para garantizar que las actividades del proceso de dispensación estén alineadas con los objetivos establecidos en el plan de mejoramiento. Al estar alineados con los objetivos del proceso, los indicadores aseguran que todas las acciones y mejoras implementadas contribuyan a mejorar la calidad del servicio, optimizar la gestión de inventarios y garantizar la satisfacción del usuario final.

**Figura**

**15.**

*Indicador confiabilidad de inventario*


		PROCESO: CALIDAD Y AUDITORÍA INTERNA [SGC]		Código: FO-SGC-02		
		HOJA DE VIDA INDICADORES		Versión:	Fecha:	
Página: 1 de 1						
Nombre del Proceso		Nombre del indicador		Código del indicador		
DISPENSACIÓN		CONFIABILIDAD DE INVENTARIO		GD-INV-02		
Lider del Proceso (área/cargo)			Objetivo del indicador			
COORD. ABASTECIMIENTO E INVENTARIOS			Medir el nivel de confiabilidad del inventario físico vs. el sistema.			
Tipo de Indicador			Sentido		Unidades	
Eficiencia	Eficacia	X Efectividad	Otro	¿Cuál?		
Rango de gestión			CRECIENTE		%	
Deficiente	Satisfactorio	Sobresaliente	Fórmula de cálculo		Periodicidad	
		99%	A/B		TRIMESTRAL	
Variable	Nombre	Descripción		Fuente de datos		
A	Total referencias que coinciden en inventario físico vs el sistema	Nº de referencias en las cuales coincide con el sistema		Software Medidor vs Cuento físico		
B	Total de referencias inventariadas	Nº total de referencias inventariadas		Software Medidor vs Cuento físico		
<b>Gráfica de Tendencia</b>						
Realizar el análisis teniendo en cuenta que, si se cumple el indicador se debe especificar por qué se cumplió, de lo contrario detallar el motivo del no cumplimiento y describir la acción propuesta.						
Periodo	Meta	A	B	Resultado	Análisis de resultados	Acción Propuesta

El indicador de "Confiabilidad de Inventario" tiene como objetivo medir la precisión entre el inventario físico y el registrado en el sistema, asegurando que ambos coincidan para mantener una gestión eficiente y evitar discrepancias que puedan afectar la operación. Se calcula dividiendo el número de referencias que coinciden en el inventario físico y el sistema (A) entre el total de referencias inventariadas (B), expresado como un porcentaje. Al alcanzar o superar la meta del 99%, se demuestra que el control de inventario es confiable, reflejando una gestión efectiva. Si el indicador no se cumple, es fundamental analizar las causas de la discrepancia y proponer acciones correctivas para mejorar la precisión del inventario y evitar problemas operativos.

**Figura**

**16.**

*Indicador disponibilidad de inventario cápita o evento*


		PROCESO: CALIDAD Y AUDITORÍA INTERNA [SGC]				Código: FO-SGC-02	
		HOJA DE VIDA INDICADORES				Versión: Fecha:	
				Página: 1 de 1			
Nombre del Proceso			Nombre del Indicador			Código del Indicador	
DISPENSACIÓN			DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO CÁPITA O EVENTO			GD-INV-03	
Lider del Proceso (área/ cargo)				Objetivo del indicador			
COORD. ABASTECIMIENTO E INVENTARIOS				Medir el nivel de disponibilidad del inventario para el abastecimiento de los puntos de dispensación de convenio Cápita o evento.			
Tipo de Indicador				Sentido		Unidades	
<input type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/> Otro	X		¿Cuál?		CRECIENTE		%
Rango de gestión				Fórmula de cálculo		Periodicidad	
Deficiente		Satisfactorio		Sobresaliente		A/B	
				100%		MENSUAL	
Variable	Nombre	Descripción		Fuente de datos			
A	N° de referencias enviadas	N° Total de referencias enviadas		OFIMÁTICA - Facturación			
B	N° de referencias solicitadas	N° Total de referencias solicitadas		OFIMÁTICA - Facturación			
Gráfica de Tendencia							
Realizar el análisis teniendo en cuenta que, si se cumple el indicador se debe especificar por qué se cumplió, de lo contrario detallar el motivo del no cumplimiento y describir la acción propuesta.							
Periodo	Meta	A	B	Resultado	Análisis de resultados		Acción Propuesta

El indicador de "Disponibilidad de Inventario" mide la capacidad de la empresa para mantener un inventario adecuado que permita abastecer los puntos de dispensación bajo los convenios Cápita y Evento, asegurando que las referencias solicitadas sean enviadas en su

totalidad. Se calcula dividiendo el número total de referencias enviadas (A) entre el número total de referencias solicitadas (B), expresado como un porcentaje, con una meta del 100%. Este indicador es crucial para garantizar que los puntos de dispensación cuenten con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda, tanto para pacientes bajo el convenio Cápita como para aquellos bajo el convenio Evento.

Si se cumple con la meta del 100%, significa que el inventario está siendo gestionado de manera eficiente y que los medicamentos están disponibles para los pacientes cuando se necesiten. En caso de no cumplirse la meta, es necesario identificar y corregir los problemas en la gestión de inventarios para evitar desabastecimientos. Esto asegurará que los pacientes reciban sus medicamentos de manera oportuna y que la empresa mantenga un alto nivel de eficiencia en su operación.

**Figura****17.***Indicador satisfacción de usuarios*

		PROCESO: CALIDAD Y AUDITORÍA INTERNA [SGC]			Código: FC-SGC-02	
		HOJA DE VIDA INDICADORES			Versión:	Fecha:
Página: 1 de 1						
Nombre del Proceso		Nombre del Indicador			Código del Indicador	
DISPENSACIÓN		SATISFACCIÓN DE USUARIOS			GD-SIAU-01	
Líder del Proceso (área/ cargo)			Objetivo del Indicador			
COORDINADOR SIAU			Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios de los puntos de Dispensación.			
Tipo de Indicador				Sentido		Unidades
<input type="checkbox"/> Eficiencia	<input type="checkbox"/> Eficacia	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Efectividad	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> ¿Cuál?	CRECIENTE
Rango de gestión				Fórmula de cálculo		Periodicidad
Deficiente		Satisfactorio		Sobresaliente		%
				98%		A/B
						TRIMESTRAL
Variable	Nombre	Descripción			Fuente de datos	
A	N° Usuarios Satisfechos	El número de usuarios satisfechos en los puntos de Dispensación			Encuesta de satisfacción	
B	N° de Encuestas Realizadas	Número de encuestas realizadas en los puntos de Dispensación			Encuesta de satisfacción	
Gráfica de Tendencias						
Realizar el análisis teniendo en cuenta que, si se cumple el indicador se debe especificar por qué se cumplió, de lo contrario detallar el motivo del no cumplimiento y describir la acción propuesta.						
Periodo	Meta	A	B	Resultado	Análisis de resultados	Acción Propuesta

El indicador de "Satisfacción de Usuarios" mide el porcentaje de usuarios satisfechos en los puntos de dispensación mediante encuestas de satisfacción, y su objetivo es evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes. Se calcula dividiendo el número de usuarios satisfechos (A) entre el total de encuestas realizadas (B), y se presenta como un porcentaje.

La satisfacción de los usuarios puede estar influenciada por diversas variables como la rapidez del servicio, la disponibilidad de productos, la atención al cliente y la precisión en los despachos, entre otras. Para controlar estas variables, es fundamental que la encuesta de satisfacción aborde múltiples aspectos del servicio, establecer indicadores de desempeño específicos, capacitar continuamente al personal y utilizar tecnología para monitorear el desempeño en tiempo real. Además, se debe realizar un análisis de tendencias en los resultados de las encuestas para identificar patrones y ajustar procesos según sea necesario, lo que garantizará que se mantenga un nivel óptimo de satisfacción y se cumplan los estándares establecidos.

Si el indicador cumple o supera la meta del 99%, se debe analizar los factores que contribuyeron al logro de este resultado. En caso de no cumplirse, es necesario identificar las causas del bajo desempeño y proponer acciones correctivas para mejorar la experiencia del usuario y asegurar que el servicio de dispensación cumpla con los estándares de calidad establecidos.

#### **8.4. Socialización de los resultados del proyecto y las metodologías utilizadas con el personal de Disfarma GC SAS.**

Como parte de la implementación del proyecto, se llevó a cabo la socialización de los resultados obtenidos y las metodologías utilizadas con todo el personal involucrado en los procesos de gestión de abastecimiento, control de inventarios y dispensación. Durante esta actividad, se presentaron los avances, indicadores clave y procedimientos estandarizados diseñados para optimizar las operaciones y garantizar un servicio de alta calidad en los puntos de dispensación.

#### **Tabla**

**10.**

##### *Costos de socialización*

<b>Concepto</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
	<b>(COP)</b>		<b>(COP)</b>
<b>Material</b>	\$ 5.000,00	14	\$ 70.000,00
<b>Didáctico por persona</b>			
<b>Equipos</b>	\$ 150.000,00	1	\$ 150.000,00
<b>Audiovisuales (alquiler)</b>			
<b>Transporte</b>	\$ 20.000,00	1	\$ 20.000,00

<b>Otros Gastos</b>	\$ 10.000,00	1	\$ 10.000,00
<b>(imprevistos)</b>			
<b>Total</b>			\$ 250.000,00

*Nota:* elaboración propia

La tabla 10 muestra los costos asociados a la socialización del proyecto, los cuales incluyen los elementos necesarios para garantizar una presentación efectiva y la correcta distribución de información entre los participantes. En primer lugar, se consideran los costos de material didáctico por persona, lo cual implica la preparación de recursos para cada uno de los 14 asistentes. También se incluye el alquiler de equipos audiovisuales, esenciales para una exposición clara y dinámica. El transporte es otro costo relevante, destinado a la movilización del expositor. Además, se contemplan otros gastos imprevistos, los cuales permiten cubrir necesidades adicionales durante el proceso de socialización. El total de estos costos asciende a \$250.000,00, cifra que refleja la inversión necesaria para asegurar el éxito de la actividad.

El contenido de la socialización incluyó una explicación detallada de las nuevas políticas diseñadas para el abastecimiento y control de inventarios, destacando su importancia para garantizar la disponibilidad oportuna de productos y la optimización de recursos. También se expusieron los procedimientos estandarizados relacionados con la gestión de medicamentos de fecha corta, inventarios de dispensación y pagos pendientes, con un énfasis especial en las responsabilidades asignadas a cada área y las herramientas tecnológicas que respaldarán su ejecución. Los indicadores de cumplimiento definidos, como la confiabilidad del inventario, la disponibilidad de productos y la satisfacción de los usuarios, fueron explicados en profundidad, mostrando cómo se medirán los avances y el impacto de las estrategias implementadas. La lista de asistencia al evento se encuentra en el Anexo E.

**Figura****18.***Evidencia de la socialización en Disfarma**Nota:* Elaboración propia**Figura****19.***Socialización de resultados**Nota:* Elaboración propia

Para asegurar la validación y el compromiso de los participantes, los formatos oficiales, políticas establecidas y procedimientos estandarizados correspondientes, fueron enviados a los correos electrónicos institucionales de los colaboradores (ver anexo F). Esta acción permitió que el personal involucrado pudiera revisar detalladamente los documentos, realizar observaciones y

proporcionar su aprobación formal (ver anexos correspondientes, de la G a la K). Este enfoque fomentó la transparencia y el sentido de corresponsabilidad, asegurando que todas las áreas comprendieran y asumieran las directrices establecidas en el proyecto. Además, el uso de correos electrónicos institucionales proporcionó un registro documentado del proceso de validación, lo que refuerza la trazabilidad de las acciones realizadas.

Las sesiones de socialización se diseñaron para ser interactivas, permitiendo la participación de los colaboradores mediante espacios para resolver dudas, intercambiar ideas y ofrecer retroalimentación sobre los procedimientos y políticas presentados. Esto facilitó la integración de aportes valiosos que enriquecieron la implementación del plan de mejoramiento. Asimismo, estas actividades promovieron un ambiente de colaboración y confianza, fortaleciendo el sentido de pertenencia del equipo hacia los objetivos estratégicos de Disfarma GC SAS.

Por ende, la socialización de los resultados y metodologías fue un componente fundamental para garantizar el éxito del proyecto, logrando la adhesión de los colaboradores y su alineación con las metas planteadas. Este proceso no solo permitió compartir información clave, sino que también estableció las bases para una ejecución coordinada y eficiente de las estrategias, asegurando que los cambios implementados tengan un impacto positivo y sostenible en la operación de la organización.

## Referencias Bibliográficas

- Cañas, S. (2016). Diseño de un Modelo Operativo de Dispensación de Medicamentos en los Servicios Farmacéuticos de Colsubsidio para Medicamentos POS. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Ferrer, D., & Calvo, L. (2014). Propuesta de mejoramiento de procesos en la farmacia de un hospital de alta complejidad en la ciudad de Cali. Cali: Universidad ICESI. Obtenido de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/77536/1/propuesta\\_mejoramamiento\\_procesos%20.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77536/1/propuesta_mejoramamiento_procesos%20.pdf)
- Función Pública. (1993). Ley 100 de 1993. Bogotá: Congreso de la república de Colombia.
- Gamboa, D. A. (2021). Cómo Documentar y Gerenciar un Sistema de Indicadores. sd: sd.
- Gutierrez, W., & Zoraya, G. (2005). Plan de mejoramiento para el proceso de control de medicamentos no incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS) de Colombia en una Institución Prestadora de Salud (IPS). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. México: Primera edición EBOOK.
- McNeil, D., & McNeil, J. (2024). Claves para la mejora continua. EEUU: PublishDrive.
- MinEducación. (2016). Plandes de mejoramiento institucional. Bogotá: Ministerio de educación Nacional.
- MinSalud. (2015). Ley 1751 de 2015. Bogotá: Congreso de Colombia.
- MinSalud. (2016). Decreto número 780 de 2016. Bogotá: Ministerio de Salud y protección social.
- MinSalud. (2019). Resolución número 3100 de 2019. Bogotá: Ministerio de salud.
- Orozco, D. (2018). Implementación de estrategias para mejorar los procesos de atención al cliente para la Droguería El Ingenio Más ubicada en la comuna 17 de la ciudad de Cali. Cali: Lumen. Obtenido de [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1212/IMPLEMENTACI%C3%93N\\_ESTRATEGIAS\\_PARA\\_MEJORAR\\_PROCESOS\\_ATENCI%C3%93N\\_CLIENTE\\_PARA\\_DROGUER%C3%8DA\\_INGENIO\\_M%C3%81S\\_UBICADA\\_COMUNA\\_17\\_CIUADAD\\_CALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1212/IMPLEMENTACI%C3%93N_ESTRATEGIAS_PARA_MEJORAR_PROCESOS_ATENCI%C3%93N_CLIENTE_PARA_DROGUER%C3%8DA_INGENIO_M%C3%81S_UBICADA_COMUNA_17_CIUADAD_CALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

pública, F. (2005). Decreto 2200 de 2005. Bogotá: Función pública.

Salas, H. G. (2022). Inventarios manejo y control. Bogotá: ECOE.

Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones .  
Universidad Nacional del Sur: Argentina.

Soret, I., & Arias, M. (2020). Gestión de la calidad. Madrid: ESIC.

Torres, L. (2012). Gestión de procesos 1. La Habana: CUJAE.

## Apéndices

### Apéndice A. Entrevista a personal

Pregunta	Respuesta
Pregunta: ¿Cómo se controla actualmente el inventario de medicamentos próximos a vencer?	<b>Respuesta:</b> El control de los medicamentos próximos a vencer no es riguroso. No hay un procedimiento estandarizado para priorizar la dispensación de medicamentos, lo que lleva a que algunos productos cercanos a la fecha de caducidad permanezcan en el inventario sin ser dispensados a tiempo, lo que provoca pérdidas por caducidad.
Pregunta: ¿Cómo se realiza la planificación del abastecimiento en los puntos de dispensación?	<b>Respuesta:</b> La planificación del abastecimiento se realiza de manera inconsistente. No existe un procedimiento estandarizado ni herramientas adecuadas para calcular la demanda de medicamentos en los puntos de dispensación. Esto genera tanto exceso como escasez de productos, lo que afecta la eficiencia del servicio.
Pregunta: ¿Cómo se gestionan las discrepancias entre el inventario físico y el registrado en el sistema?	<b>Respuesta:</b> Actualmente, las discrepancias entre el inventario físico y el registrado en el sistema son comunes, debido a una falta de control adecuado. No siempre se actualiza el sistema cuando se realizan movimientos de inventario, lo que genera inconsistencias y retrasa el proceso de dispensación de medicamentos.
Pregunta: ¿Cuál es el procedimiento actual para la recepción y gestión de PQRs en el área de dispensación?	<b>Respuesta:</b> El procedimiento para la gestión de PQRs es ineficiente. No hay un protocolo claro para clasificar y resolver las quejas, lo que provoca demoras en la atención y resolución. Esto incrementa la insatisfacción de los usuarios, y se refleja en el aumento constante de PQRs recibidas.
Pregunta: ¿Cuáles son las principales causas de los retrasos en la dispensación de medicamentos a usuarios?	<b>Respuesta:</b> Los retrasos en la dispensación son causados por varios factores, entre ellos, la falta de estandarización en los procesos de abastecimiento, el mal manejo del inventario y los retrasos en los pagos a los proveedores. Todo esto genera demoras en la reposición de productos y problemas en la priorización de los medicamentos, lo que afecta directamente la entrega oportuna a los usuarios.

**Apéndice B. Procedimiento inventarios de dispensación**

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN</b>	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página 1 de 1	

**1. OBJETIVO**

Gestionar de forma eficiente la disponibilidad de las moléculas en los puntos de dispensación sin generar sobre stock, desabastecimiento y retrasos en los pendientes.

**2. ALCANCE**

Aplica para todas las actividades claves en el abastecimiento de moléculas a los puntos.

**3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**


- **Gestor de inventarios:** Colaborador encargado de realizar las gestiones de abastecimiento mencionadas en este procedimiento.
- **Inventario:** Relación ordenada, detallada y valorada del conjunto de productos que constituyen el patrimonio de la empresa.
- **Ofimática:** Sistema De Información De Disfarma.
- **Pendientes:** Moléculas que no se encuentran disponibles en los puntos de dispensación.
- **PLU:** Código interno
- **Punto de dispensación:** Zona de entrega de medicamentos a clientes.
- **QF:** Químico farmacéutico.

**4. ASIGNACIÓN DE PUNTOS DE DISPENSACIÓN A CADA GESTOR**

El procedimiento de asignación de puntos de dispensación a cada gestor es realizado por el Coordinador Administrativo de Dispensación, en primer criterio se asignan conforme a la categorización de cada punto (A, AA y AAA) que es realizada por la QF y el Director de Dispensación de modo que las cargas queden distribuidas uniformemente, el segundo criterio dependiente es la ubicación geográfica del punto de modo que no existan puntos en un mismo departamento distribuidos entre varios gestores.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página 2 de 10	


#### 4.1 Sistema de monitoreo y evaluación continua

El Coordinador Administrativo de Dispensación realizará un seguimiento mensual de la efectividad en la asignación de los puntos de dispensación a cada gestor. Se analizará la carga de trabajo y se evaluará si es necesario realizar ajustes para equilibrar las tareas entre los gestores. Los resultados de esta evaluación serán documentados en el formato de evaluación mensual de cargas de trabajo y se utilizarán para realizar ajustes en la asignación de puntos cuando sea necesario.

**Tabla 1.** Control de carga laboral

Información General de la Unidad Ejecutora (Organización)							
Nombre de la Unidad Ejecutora:		Instancia Superior a la que pertenece:			Fecha:		
Indique el nombre del (os) puesto (s) objeto de estudio y la cantidad de funcionarios de su unidad que lo ocupa:							
Nombre del Puesto		No. de Ocupantes	Nombre del Puesto			No. de Ocupantes	
Información General de la Solicitud							
Número de Solicitud (oficio):		Tipo de Solicitud:	<input type="checkbox"/> Aumento de jornada		No. de horas		
			<input type="checkbox"/> Jornada Nueva		No. de horas		
			Otro (ej. reorganización del trabajo, análisis capacidad instalada), especifique:				
Objetivo de la solicitud (justificación):							
Indique la temporalidad de la solicitud:							
<input type="checkbox"/> Temporal por: _____ Meses - _____ Años				<input type="checkbox"/> Permanente			
Nombre del Funcionario responsable de la solicitud:			Cargo que ocupa:				
1. Indique las acciones que se están efectuando o se realizarán en el cargo solicitado y cuantifique la gestión realizada. En el espacio de Cantidad indique el número de veces que es realizada la labor; en el espacio de Frecuencia marque con equis la periodicidad con que se realiza: diario, semanal o mensual u otro. En la casilla de Tiempo utilice la misma unidad de tiempo para todas la actividades (minutos u horas). El apartado "No.Áreas/Espacio físico" aplica únicamente para los puestos de conserjería. La descripción de las actividades debe iniciar con un verbo en infinitivo brindando el mayor detalle de ellas. Ejemplo: Elaborar, Recibir, Revisar, Analizar, Coordinar, etc. El formulario debe ser llenado en forma digital y puede insertar más filas si es necesario.							
Nombre de actividad	CANTIDAD		TIEMPO (Calculado en minutos o en horas por actividad)	FRECUENCIA			
	Número de veces que se repite la actividad	No.Áreas (Espacio físico - Aplica solo para Conserjería)		Diario	Semanal	Mensual	Otro (quincenal, trimestral, semestral, anual)
1.							
2.							
3.							

(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN		Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
			Página <b>3</b> de <b>10</b>	

## 5. PLANEACIÓN DEL ABASTECIMIENTO MENSUAL A LOS PUNTOS DE DISPENSACIÓN (CRONOGRAMA PEDIDOS DE ROTACIÓN)

**Objetivo:** Garantizar la disponibilidad de medicamentos y evitar desabastecimientos mediante un cronograma de abastecimiento flexible.

El abastecimiento mensual de todos los puntos de dispensación debe realizarse entre los primeros 20 días calendario de cada mes para evitar la saturación de la operación logística, en caso de que se encuentre un día festivo dentro de este periodo que afecte el normal desarrollo, este periodo será prorrogado proporcionalmente al número de días festivos que se encuentren.

El responsable de la planeación de este cronograma es el Coordinador Administrativo de Dispensación y debe ser planeado antes de iniciar el mes y abarcar su totalidad. La administración de este documento estará bajo su responsabilidad y los privilegios de modificación deben estar restringidos a los gestores.


El cronograma debe poseer aparte de toda la información referente a punto, ceco, gestor, estado y categoría, la fecha donde se analizará el pedido (Fecha Pedido), la fecha de digitación que será un día hábil posterior a la fecha de pedido para dar este tiempo de tolerancia para que el Regente, Supervisor o Coordinador confirmen las cantidades y una fecha de autorización que será igual a la fecha de digitación.

**Figura 1.** Cronograma de pedidos de rotación

CRONOGRAMA DE PEDIDOS DE ROTACIÓN												
INFORMACIÓN DEL PUNTO					# DE SD - 1º PEDIDO							
PUNTO	CECO	Gestor de Inventario	Estado	CAT	FECHA PEDIDO	FECHA DIGITACIÓN	FECHA AUTORIZACI	ALTO COSTO	CARGA SECA	CADENA DE FRIO	CONTROLA DOS	
CACHIVI	2426	Juan J. Méndez	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72623	72625		
EL COLEGIO	2421	Juan J. Méndez	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72601	72615	72616	
PALRESTHA	2444	Juan J. Méndez	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72633	72636		
SOCORRO	23813	Faiza Armasa	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72627	72628		
ARANZAZU	2408	Juan J. Méndez	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72267-72620	72621	72622	
YOPAL MAGISTERIO	25801	Cecilio Aguilón	PROPIO	AAA	1/08/2019	2/08/2019	31/07/2019		72475-72476			
BUSA	2452	Cecilio Aguilón	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	1/08/2019		72594	72599	72590	
RESTREPO	24514	Cecilio Aguilón	PROPIO	A	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72611-72613	72614	762615	
FLORIDABLANCA	23801	Faiza Armasa	PROPIO	AA	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72650	72652	72651	
GUAYATE ATALAYA	23812	Cecilio Aguilón	PROPIO	AA	1/08/2019	2/08/2019	2/08/2019		72656-72659	72610		



(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página <b>4</b> de <b>10</b>	

**Procedimiento:**

- **Cronograma básico:** El cronograma incluirá la fecha de análisis de pedidos, fecha de digitación, y fecha de autorización.
- **Protocolo de emergencia:** Este protocolo incluirá la posibilidad de realizar ajustes fuera del cronograma regular basado en alertas o cambios inesperados en la demanda.
- **Revisión mensual:** El Coordinador Administrativo revisará el cronograma antes del inicio de cada mes, asegurando que incluya medidas para abordar posibles emergencias.

**6. ACTIVIDADES DIARIAS: ENVÍO DE MOVIMIENTOS, GESTIÓN DE PENDIENTES, CREACIÓN DE PLU.**

**Objetivo:** Mejorar la precisión en la gestión diaria y evitar desabastecimientos.

- **Descarga de reportes:** El gestor descargará el reporte de “Movimientos SD vs VS” de los últimos 30 días, ajustará la información y la enviará a los regentes y supervisores.
- **Análisis de tendencias:** Se incorporará un análisis de tendencias basado en datos históricos de consumo (últimos 90 días) para prever necesidades futuras. Este análisis se realizará semanalmente y se utilizará para ajustar las actividades diarias.
- **Gestión de PLU:** El gestor cruzará las moléculas despachadas con los convenios en MedicaOps y procederá a la actualización de la información en los sistemas.


La primera actividad a realizar por cada gestor es descargar el reporte de “Movimientos SD vs VS” de los últimos 30 días contados a partir del día inmediatamente anterior, ajustar el documento de modo que se visualicen solo las fechas, el tipo de documento y su número, los nombres del punto, el PLU, la descripción, laboratorio, cantidad y el usuario que creó el documento y enviarlo a los regentes de sus puntos de dispensación con copia a los supervisores y coordinadores.

Esta actividad se realiza con el propósito de que el regente conozca cuales son los medicamentos y las cantidades que se encuentran en proceso de facturación o ya fueron facturadas y se encuentran en tránsito. De este modo evitarán solicitar como pendientes moléculas que ya han sido despachadas, adicionalmente no tendrán que consultar con SAC las fechas en que recibirán sus mercancías y podrán realizar solicitudes de modificación de pedidos que no han sido facturados.

En el aplicativo MedicaOps, se cruzan aquellas que han sido despachadas a los puntos con las moléculas que existen en los convenios y así encontrar aquellas que han sido despachadas y no se encuentran creadas en Medica, posteriormente la QF y Compras diligenciaran la



(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN		Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
	Página <b>5</b> de <b>10</b>			

información pertinente para añadir la molécula al convenio y que el regente pueda dispensar correctamente. Esta actividad debe ser realizada por un solo gestor una vez al día.

**Tabla 2.** Actividades diarias: envío de movimientos, gestión de pendientes, creación de PLU

No	Actividad	Responsable	Documento o aplicativo relacionado
1	Ingresar a ofimática, descargar el reporte de "Movimientos SD vs VS" (consulta de despachos de los últimos 30 días a partir del día anterior) y enviar a regentes y supervisores en Excel con los respectivos ajustes.	Gestor de inventarios	Ofimática. Correo electrónico.
2	Ingresar al aplicativo MedicaOps, al módulo VS vs Convenios, seleccionar la fecha actual y el día anterior y dar clic en "GO", luego seleccionar todas las VS y dar clic en "VS vs CONVENIOS". Se deseleccionan los fraccionados y se le da clic en "GUARDAR LISTA".	Gestor de inventarios	MedicaOps.

## 7. ABASTECIMIENTO DE MOLÉCULAS EN LOS PUNTOS.


**Objetivo:** Asegurar un abastecimiento robusto y adaptativo.

### Procedimiento:

- **Descarga de reportes:** Los días 10 y 30 o 31 de cada mes, se descargarán los reportes de rotación de los últimos 90 días para cada punto y convenio.
- **Análisis cualitativo:** Antes de realizar el pedido, el gestor incluirá variables externas como tendencias estacionales, cambios regulatorios, o información de mercado. Este análisis cualitativo se documentará y se utilizará para ajustar las cantidades a pedir.
- **Cálculo y ajuste de pedidos:** El gestor utilizará la herramienta "Macro – Sugerido" para calcular la cantidad de rotación y realizará ajustes según el análisis cualitativo. Los pedidos serán enviados a los regentes para confirmación.

El procedimiento de abastecimiento de moléculas en los puntos se realiza conforme a la programación de abastecimiento realizada en el Cronograma Pedidos de Rotación, para ello el gestor deberá ingresar a Medica y descargar el reporte de movimientos (moléculas dispensadas) de cada punto y para cada convenio durante los últimos 3 meses a partir del día anterior al análisis y el inventario actual.

**(Continuación)**

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Código: <b>PC-GD-18</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN</b>		Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
	Página <b>6</b> de <b>10</b>			

Para ello, los días 10 y 30 o 31 de cada mes se descargarán los reportes sugerido de rotación de los últimos 30 días de todos los puntos y para cada convenio, es decir siempre existirán en una carpeta compartida los reportes de 01 enero al 31 enero, 10 enero al 10 febrero, 01 febrero al 28 febrero, 10 febrero al 10 marzo, 01 marzo al 30 marzo y así sucesivamente. Si el día del análisis es antes o igual al 10 entonces de tomarán los archivos de los días 01 al 30 y si es del día 11 al 20 se tomarán los archivos de los días 10 al 10.


**Tabla 3.** Tipos de archivo de acuerdo a la fecha de pedido

Fecha de pedido	Archivo 1	Archivo 2	Archivo 3	Archivo 4
Del 01 al 10 del mes (X).	Reportes sugeridos rotación de los 30 días calendario anteriores contados a partir del día anterior a la fecha del pedido para cada convenio.	Reporte sugerido rotación del 01 al 30 o 31 del mes (X-2) (Dos meses anteriores al mes de análisis).	Reporte sugerido rotación del 01 al 30 o 31 del mes (X-3) (Tres meses anteriores al mes de análisis).	Inventario actual del punto.
Del 11 al 20 del mes.	Reportes sugeridos rotación de los 30 días calendario anteriores contados a partir del día anterior a la fecha del pedido para cada convenio.	Reporte sugerido rotación del 10 del mes (X-2) (Dos meses anteriores al mes de análisis) al 10 del mes (X-1) (Mes anterior).	Reporte sugerido rotación del 10 del mes (X-3) (Tres meses anteriores al mes de análisis) al 10 del mes (X-1) (Dos meses anteriores al mes de análisis).	Inventario actual del punto.

**Ejemplo 1:** Se va a dispensar el punto de Bucaramanga el día 08 de agosto de 2019, para ello el gestor ingresará a Medica y descargará el reporte sugerido de rotación de los 30 días calendario anteriores al día inmediatamente anterior, es decir del 07 de julio al 07 de agosto y también descargará el reporte sugerido de rotación del 01 de mayo al 30 de mayo y del 01 de junio al 30 de junio, así tendrá 90 días para analizar el comportamiento de la dispensación. Posteriormente descargará el inventario actual del punto.

**Ejemplo 2:** Se va a dispensar el punto de Floridablanca el día 14 de agosto de 2019, para ello el gestor ingresará a Medica y descargará el reporte sugerido de rotación de los 30 días calendario anteriores al día inmediatamente anterior, es decir del 13 de julio al 13 de agosto y también descargará el reporte sugerido de rotación del 10 de junio al 10 de julio y del 10

**(Continuación)**

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página <b>7</b> de <b>10</b>	

de mayo al 10 de junio, así tendrá 90 días para analizar el comportamiento de la dispensación. Posteriormente descargará el inventario del punto.

El número de archivos a procesar dependerá del número de convenios que tenga el punto, pues la rotación (salidas) descargadas son analizadas en Medicar según el convenio.


**Tabla 4.** Número de archivos respecto al número de convenios

Número de convenios	Archivos necesarios
1	C1M1 (Convenio 1, mes 1) C1M2 (Convenio 1, mes 2) C1M3 (Convenio 1, mes 3) INVEN (Inventario actual)
2	C1M1 (Convenio 1, mes 1) C1M2 (Convenio 1, mes 2) C1M3 (Convenio 1, mes 3) C2M1 (Convenio 2, mes 1) C2M2 (Convenio 2, mes 2) C2M3 (Convenio 2, mes 3) INVEN (Inventario actual)
3	C1M1 (Convenio 1, mes 1) C1M2 (Convenio 1, mes 2) C1M3 (Convenio 1, mes 3) C2M1 (Convenio 2, mes 1) C2M2 (Convenio 2, mes 2) C2M3 (Convenio 2, mes 3) C3M1 (Convenio 3, mes 1) C3M2 (Convenio 3, mes 2) C3M3 (Convenio 3, mes 3) INVEN (Inventario actual)

Una vez se cuenta con todos los archivos, se procederá a realizar el cálculo de la cantidad de rotación con ayuda de la herramienta ofimática “Macro – Sugerido”. Los datos arrojados por el cálculo de la herramienta serán pegados en la herramienta “Plantilla sugerido medicar” donde se tendrán que diligenciar los datos del punto y la herramienta traerá la información del LeadTime, Stock de Seguridad y Ciclo de Pedidos que se encontrarán actualizados por el Coordinador Administrativo de Dispensación y el área de Logística, y realizará los cálculos de la cantidad sugerida a pedir según el stock mínimo y el stock máximo.

Posteriormente el gestor copiará esta información y la pegará en otra hoja llamada “Pedido” allí analizará molécula por molécula realizando ajustes a las cantidades a pedir, posteriormente estas cantidades serán convertidas a unidades (cajas) según la presentación existente en el catálogo de productos y se enviará al regente del punto con una columna adicional para que se escriba si la cantidad es la necesaria, necesita incrementar o eliminar

(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página <b>8</b> de <b>10</b>	

cajas y posteriormente la devolverá al gestor para que él se encargue de digitar el pedido. Los correos deben ser copiados a los supervisores de los puntos.


**Nota 1:** Si la cantidad sugerida por la herramienta es inferior al 50% de la presentación de la molécula entonces se redondeará a la cantidad inferior, si no se llega a cumplir al menos una caja, el regente deberá reportar como pendientes. Por su parte, si la cantidad sugerida por la herramienta es superior al 50% entonces se enviará la presentación completa.

**Nota 2:** Solo se permite el despacho de moléculas de primera y segunda posición.

**Tabla 5.** Procedimiento para el análisis

1	Ingresa al Cronograma “Pedidos de Rotación” y revisa la fecha límite de digitación del pedido según el punto.	Gestor de inventarios	Cronograma “Pedidos de Rotación”.
2	Ingresa a Medcar, descarga reporte de “Inventario” y reporte “Sugerido de rotación” de los anteriores 90 días.	Gestor de inventarios	Medcar.
3	Realiza los respectivos cruces en la Macro “Macro – Sugerido”	Gestor de inventarios	Macro – Sugerido.
4	Copia la información de Macro – Sugerido y la pega en el archivo Plantilla Sugerido Medcar, posteriormente esa información se copiará en la hoja “PEDIDO”.	Gestor de inventarios	Plantilla Sugerido Medcar.
5	Hace análisis de moléculas para no generar sobre stock, como también aproxima las moléculas con unidades que se acerquen a una caja o unidad.	Gestor de inventarios	Plantilla Sugerido Medcar.
6	Envía pedido final al punto, supervisor y QF.	Gestor de inventarios	Correo electrónico. Plantilla Sugerido – Nombre del punto.
7	Recibe confirmación y/u observaciones del pedido. Corrige si es el caso e imprime pedido final.	Gestor de inventarios	Correo electrónico. Plantilla Sugerido – Nombre del punto.
8	Digita el pedido en el aplicativo de Pedidos y guarda para autorizar la solicitud.	Gestor de inventarios	Aplicativo Pedidos Disfarma.
9	Ingresa al aplicativo, selecciona para autorizar y justifica en una ventana emergente aquellos que no fueron autorizados.	Gestor de inventarios	Aplicativo Pedidos Disfarma.

(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página <b>9</b> de <b>10</b>	

## 8. GESTIÓN DE PENDIENTES

**Objetivo:** Centralizar y mejorar la eficiencia en la gestión de pendientes.

**Procedimiento:**


- **Centralización de sistemas:** Se unificarán las herramientas de gestión de pendientes en un sistema centralizado o dashboard. Este sistema permitirá a los gestores acceder y gestionar todas las pendientes desde un solo portal.
- **Procesamiento de pendientes:** El gestor ingresará las moléculas no disponibles en el sistema centralizado, y el proceso de Abastecimiento se encargará de la solicitud con el proveedor.
- **Seguimiento:** El sistema centralizado permitirá hacer seguimiento en tiempo real de las pendientes, reduciendo duplicaciones y errores.

**Tabla 6.** Gestión de pendientes

1	Ingresar al aplicativo. Buscar el punto de dispensación y descargar Excel donde se encuentran los puntos pendientes por tramitar.	Gestor de inventarios	Aplicativo Control de Pendientes.
2	Ingresar al aplicativo para elaborar pedidos. Buscar el punto y digitar solicitud con las moléculas disponibles.	Gestor de inventarios	Aplicativo Pedidos Disfarma.
3	Ingresar moléculas no disponibles en el drive compartido con el proceso de Abastecimiento y éste realiza la gestión de solicitud con el proveedor.	Gestor de inventarios	Drive: EVENTO - PENDIENTES POR COMPRA.
4	Buscar moléculas previamente solicitadas al Área de Abastecimiento que ya se encuentren disponibles en la bodega de los pendientes.	Gestor de inventarios	Aplicativo Solicitudes de despacho.
5	Buscar molécula disponible; factura en el aplicativo "Disfarma: Solicitudes de despacho" se marca como facturado; se dirige al aplicativo "Disfarma: Control de pendientes" y marca despachado al punto de dispensación o agotado si es el caso.	Gestor de inventarios	Drive: EVENTO - PENDIENTES POR COMPRA.
6	Cargar factura y enviar al punto de dispensación que solicita.	Gestor de inventarios	Ofimática.



(Continuación)

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PC-GD-18</b>	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE DISPENSACIÓN	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
		Página <b>10</b> de <b>10</b>	

## 9. SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE UNA MOLÉCULA

**Tabla 7.** Solicitud cotización de una molécula

1	Recibe solicitud del costo de un producto por parte de un punto de dispensación.	Gestor de inventarios	Correo electrónico.
2	Busca con el PLU (Código) del producto el costo y descarga.	Gestor de inventarios	Medicar.
3	Envía costo generado del producto al punto, supervisor o quien solicita.	Gestor de inventarios	Correo electrónico.

## 10. INFORME SEMANAL “DESPACHO DE UNIDADES”

**Tabla 8.** Informe semanal "Despacho de unidades"

1	Realiza informe de “Despacho de Unidades” según el turno previamente establecido.	Gestor de inventarios	Excel.
2	Envía informe semanal de “Despacho de Unidades” a la QF.	Gestor de Inventarios	Correo electrónico.

## 11. DESPACHO MOLÉCULAS DE 3 4 5 POSICIÓN.

**Tabla 9.** Despacho de moléculas de posición 3, 4 y 5

1	Envía solicitud de autorización para el despacho de moléculas que no son primera y segunda posición a la QF.	Gestor de Inventarios	Correo electrónico.
2	Recibe autorización y procede a la digitación del pedido.	Gestor de Inventarios	Aplicativo Pedidos Disfarma.


## 12. REVISIÓN PRODUCTOS AGOTADOS

**Tabla 10.** Revisión de productos agotados

1	Revisa listado de productos agotados en el aplicativo web “Disfarma”.	Gestor de Inventarios	Disfarma: Consulta Convocatoria Maestra
2	Descarga y envía del listado de productos agotados a los regentes.	Gestor de Inventarios	Correo Electrónico

Control de cambios	
Versión	Cambios realizados
1	Elaboración del documento

**Apéndice C** Procedimiento gestión medicamentos fecha corta

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-41</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>XX-XX-2024</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDICAMENTOS FECHA CORTA</b>	Página 1 de 3	

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades a desarrollar para la gestión de medicamentos de fecha corta igual o inferior a 6 meses en el punto de dispensación.

**2. ALCANCE**

Aplica para el área de inventarios dispensación y para cada punto de DISFARMA G.C S.A.S, con medicamentos en fecha igual o inferior a 6 meses.

**3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- **Desnaturalización:** Consiste en la aplicación de medios físicos, químicos o biológicos tendientes a modificar la forma, las propiedades o las condiciones de un producto o artículo para inutilizarlo.

**4. LINEAMIENTOS PARA EL REPORTE Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS DE FECHA CORTA**


- Los medicamentos reportados por los puntos de dispensación serán aquellos con fecha inferior o igual a 6 meses.
- El envío del reporte mensual por cada punto de dispensación se debe realizar desde el día 20 a 25 de cada mes
- El envío de medicamentos a los CEDIS debe corresponder a aquellos medicamentos autorizados por el área de inventarios dispensación.
- El traslado de medicamentos entre puntos se realiza de acuerdo con autorización enviada a través de correo electrónico por el área de inventarios.

**5. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PC-GD-03 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O TRASLADO DE MEDICAMENTOS DE PUNTOS DE DISPENSACIÓN.
- PC-DT-07 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES A PROVEEDORES.
- PC-DT-08 PROCEDIMIENTO MANEJO DE FECHAS DE VENCIMIENTO.
- PC-DT-09 PROCEDIMIENTO DE DESNATURALIZACIÓN.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

**(Continuación)**


	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-41</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>xx-xx-2024</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDICAMENTOS FECHA CORTA</b>	Página 2 de 3	

## 6. DESARROLLO

**Tabla 1.** Desarrollo de proceso

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1	<b>Notificación de medicamentos con FC.</b> Reporte de los puntos vía correo electrónico a través del documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> al área de inventarios dispensación, con la relación de medicamentos con fechas próximas a vencer inferior o igual a 6 meses, tener en cuenta que se debe realizar entre el día 20 a 25 de cada mes.	Puntos de dispensación	<u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u>
2	<b>Recepción de solicitudes PD.</b> Se recibe formato <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> a través de correo electrónico con los requerimientos de cada punto de dispensación.	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	Correo electrónico <u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>
3	<b>Consolidar información.</b> Los cinco (5) primeros días de cada mes, se consolida toda la información recibida de los puntos de dispensación en el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	<u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>
4	<b>Notificación a área técnica.</b> Una vez unificada la información se notifica a través de correo electrónico a dirección técnica, el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u> con los medicamentos de fecha igual o inferior a 6 meses, para la correspondiente revisión de lotes y para la viabilidad de la devolución de los medicamentos al laboratorio.	Gestor de inventarios Coordinador de inventarios	Correo electrónico
5	<b>Gestión de fechas cortas con laboratorios</b> Se gestiona la solicitud del área de inventarios, de acuerdo a numeral 4 del <u>pc-dt-08 procedimiento manejo de fechas de vencimiento</u> , posteriormente se envía correo electrónico al gestor de inventarios encargado, con la revisión realizada de los medicamentos en el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento.</u>  <b>Nota:</b> el tiempo de respuesta para la gestión técnica es	Dirección técnica cedis	Correo electrónico <u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u>

(Continuación)

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]		Código: <b>PC-GD-41</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Versión: <b>01</b>	Fecha: <b>xx-xx-2024</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MEDICAMENTOS FECHA CORTA</b>		Página 3 de 3	


  

	de 5 días hábiles, después de recibida la solicitud. La gestión de devolución a laboratorios se hace de acuerdo a lo establecido en el documento <u>pc-dt-07 procedimiento devoluciones a proveedores</u>		
6	<p><b>Revisión y notificación a puntos.</b> Se revisa el documento <u>fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u>, emitido por dirección técnica clasificando aquellos medicamentos que recibe el laboratorio, para posteriormente notificar al punto de dispensación, para su correspondiente gestión de devolución de estos al cedi respectivo.</p> <p>Para aquellos que no reciben devolución en el laboratorio, se procede a realizar la revisión de la rotación en la red, para la autorización de traslado entre puntos de dispensación de acuerdo a lo establecido en el documento <u>pc-gd-03 procedimiento devolución o traslado de puntos de dispensación</u></p> <p><b>Nota:</b> para aquellos medicamentos que no rotan y tampoco se pueden devolver al laboratorio, se notifica al punto que deben dejarlos ubicados en la zona de <b>próximos a vencer</b>, hasta su fecha de vencimiento para su correspondiente desnaturalización desde el punto (si aplica), o para el envío al cedi respectivo para la correspondiente gestión del área técnica, de acuerdo con el procedimiento <u>pc-dt-09 procedimiento de desnaturalización</u></p>	<p>Gestor de inventarios</p> <p>Coordinador de inventarios</p>	<p><u>Fo-gd-65 control de stock y fechas de vencimiento</u></p>

**7. ANEXOS**

- FO-GD-65 CONTROL DE STOCK Y FECHAS DE VENCIMIENTO

**Apéndice D.** Procedimiento pagos pendientes

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Código: <b>PC-GD-XX</b>
	PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE PENDIENTES		Versión: <b>01</b> Fecha: <b>XX-XX-24</b>
	Página 1 de 3		

### 1.OBJETIVO

Establecer el paso a paso a seguir para el correcto trámite de los pendientes reportados por el área de abastecimiento y los puntos de dispensación, con el fin de evitar retrasos prolongados en las entregas y ofrecer una atención de calidad a los usuarios.

### 2.ALCANCE

Aplica para el área de abastecimiento e inventarios dispensación desde que se recibe el archivo con todos los pendientes por pagar reportados, hasta que se informa a las áreas interesadas que ya se realizó el trámite de los mismos.

### 3.DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

**Activaciones:** Nuevo PLU activado para cubrir un MD desabastecido o agotado.


### 4. DESARROLLO

#### 4.1. Pendientes reportados por el área de compras y abastecimiento:

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1.	Recibir archivo compartido por el área de compras FO-GD-XX v1 <u>formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u> diariamente, junto con la información de los pendientes a validar.	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>
2.	Identificar dentro del archivo los pendientes más antiguos por pagar, validando la columna "Estado" y "Observaciones Abastecimiento", con el fin de identificar el trámite a realizar.	Gestor de Abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>
3.	<p>Validar e identificar el estado de los pendientes a través del archivo <u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u>, este puede ser "En Transito", "Existencias de inventario" y "Radicado en compras":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el pendiente tiene existencias de inventario, realizar el trámite de este y crear la SD a través del aplicativo <u>Disfarma ERP</u>. Pasar a la siguiente actividad (4).</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Disfarma ERP.</u>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

(Continuación)

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-XX</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE PENDIENTES</b>	Página 2 de 3	


  

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el pendiente no tiene existencias, pasar a la actividad (6).</li> </ul>		
4.	Cerrar el pendiente a través del aplicativo <u>Disfarma ERP</u> , cambiando el estado del pendiente y en la observación del gestor “TRAMITE DE PENDIENTE – Fecha de validación - AM o PM (según el corte) - validar consulta diaria”.	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Disfarma ERP.</u>
5.	<p>Informar al área de compras a través de correo electrónico, que se realizó el trámite de los pendientes con existencias, junto con las novedades identificadas. Las novedades pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El pendiente se encuentra en estado “En tránsito” pero no cuenta con fecha estimada de ingreso al CEDI.</li> <li>El pendiente se encuentra en estado “Existencias de inventario” pero realmente no cuenta con existencias en CEDI o no es posible tramitarse.</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>Correo electrónico.</u>
6.	<p>Validar en el archivo <u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento</u> si el pendiente se encuentra en estado “En tránsito”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el pendiente se encuentra en estado “En tránsito”, validar la fecha estimada de ingreso. Si el pendiente no cuenta con fecha estimada de ingreso, solicitar al área de compras.</li> <li>Si el pendiente no se encuentra en estado en “En tránsito”, esperar a que el área de compras realice la orden de compra.</li> </ul>	Gestor de abastecimiento. Asistente administrativo.	<u>FO-GD-XX v1 formato seguimiento de pendientes abastecimiento.</u>

**4.2. Pendientes reportados por el área de abastecimiento dispensación:**

No.	Descripción	Responsable	Evidencia / documento
1.	Recibir el archivo de saldos <u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes</u> diariamente realizando 2 cortes, mañana y tarde, con la información relacionada a los saldos que se encuentran en los CEDIS, con el fin de identificar que pendientes se pueden gestionar con los saldos actuales.	Gestor de Abastecimiento.	<u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes.</u>

(Continuación)

	MACROPROCESO: UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO [UEN]	Código: <b>PC-GD-XX</b>	
	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Versión: <b>01</b>	Fecha:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE PENDIENTES</b>	Página <b>3</b> de <b>3</b>	


2.	Validar en el archivo <u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes</u> los saldos en los diferentes CEDIS, con el fin de realizar el pago de los pendientes para cada uno de los centros de distribución. <b>Nota:</b> El pago de los pendientes se realiza a través del aplicativo <u>Disfarma ERP</u> .	Gestor de Abastecimiento.	<u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes.</u>
3.	Identificar las activaciones de cada CEDI con nuevos PLU en el archivo <u>FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes</u> , para cubrir los pendientes que no tienen saldo disponible para pago en CEDI asociado.	Gestor de Abastecimiento.	
4.	Identificar los pendientes faltantes por pagar y validar en los CEDIS restantes si cuentan con disponibilidad de saldos para realizar el despacho. Esto con el fin de pagar el pendiente sin importar de qué CEDI salga la mercancía.	Gestor de Abastecimiento.	

**5. Reporte de pendientes sin tramitar con más de 10 días sin ingreso al cedi**


- 5.1. Identificar dentro del archivo FO-GD-XX v1 formato general para el pago de pendientes los pendientes que se encuentran con más de 10 día de retraso en el ingreso al CEDI.
- 5.2. Reportar al área de compras a través correo electrónico el estado y la cantidad de pendientes que se encuentran con más de 10 días de retraso.
- 5.3. Dar seguimiento a la respuesta y las observaciones ofrecidas por el área de compras, con el fin de priorizar el ingreso de la mercancía al CEDI.

**Apéndice E.** Lista de asistencia a la socialización de resultados

	MACROPROCESO: TALENTO HUMANO [TH]	Código: <b>FO-BT-01</b>
	PROCESO: BIENESTAR Y DESARROLLO [BT]	Versión: <b>03</b>
	<b>FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Página <b>1</b> de <b>1</b>

<b>TEMA</b>	Plan de mejoramiento de proceso del área de dispensación de la empresa Disfarma GC SAS		
<b>CAPACITADOR</b>	Ian Carlos Torres Monterroza	<b>FECHA</b>	<b>INTENSIDAD HORARIA</b> 2

NOMBRE	CARGO	FIRMA
1. Luis Felipe Gómez	Director de operaciones UEN dispensación	
2. Jeimmy Esperanza Acevedo Peñaloza	Coordinadora SIAU	
3. Vanessa Moncaleano	Analista SGC y auditoria interna	
4. Illith Bell Murcia Bonilla	Analista de sistema de gestión de la calidad y auditoria interna	
5. Francis Maia Viñas Fontalvo	Químico Farmacéutico	
6. Julián Camilo Plata Prada	Dirección Administrativa	
7. Juan Sebastián Ramírez Pérez	Técnicos en Logística	
8. María Fernanda López Torres	Auxiliar de Dispensación	
9. Carlos Andrés Martínez Vargas	Técnicos en Logística	
10. José Alejandro Castillo Rojas	Técnicos en Logística	
11. Luis Eduardo García Jiménez	Operarios de Almacén	
12. Santiago Felipe Moreno Suárez	Operarios de Almacén	
13. Daniela Andrea Herrera Cruz	Auxiliar de Dispensación	
14. Camila Isabel Ortiz Cárdenas	Auxiliar de Dispensación	

  
APROBADO POR

  
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

**Apéndice F.** Correo enviado a los Coordinadores para su aprobación final

**De:** Ian Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>  
**Enviado:** martes, 18 de junio de 2024 8:23  
**Para:** Felipe Gomez <felipe.gomez@disfarma.com.co>  
**Cc:** Vanessa Moncaleano <vanessa.moncaleano@disfarma.com.co>  
**Asunto:** RV: DOCUMENTACIÓN SIAU

Cordial saludo Felipe,

A continuación, adjunto cola de correos con documento correspondiente al área de SIAU, previamente aprobado por el respectivo coordinador y por calidad, para su revisión y aprobación final.

Quedo atento a cualquier inquietud,

Cordialmente,



disfarma.com.co

### Apéndice G. Aprobación por la Coordinadora SIAU Jeimmy Acevedo



**De:** Jeimmy Esperanza Acevedo Peñaloza <jeimmy.acevedo@disfarma.com.co>  
**Enviado:** miércoles, 27 de diciembre de 2023 16:35  
**Para:** Illith Bell Murcia Bonilla <illith.murcia@disfarma.com.co>; Ian Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>  
**Cc:** Sergio Andres Carvajal Arciniegas <sergio.carvajal@disfarma.com.co>  
**Asunto:** RE: SOLICITUD DE APROBACION DOCUMENTOS SIAU

Cordial saludo,

[@Illith Bell Murcia Bonilla](#) acorde a lo revisado me permito confirmarte el aprobado de los documentos adjuntos.

Muchas gracias por tu atención, quedo atenta a cualquier inquietud

Cordialmente,



disfarma.com.co

**Apéndice H.** Aprobación por el director de operaciones UEN dispensación Luis Gómez

RE: DOCUMENTACIÓN DISPENSACIÓN

Felipe Gomez <felipe.gomez@disfarma.com.co>  
Mar 25/06/2024 10:59

Para:lan Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>  
CC:Vanessa Moncaleano <vanessa.moncaleano@disfarma.com.co>;Sergio Andres Carvajal Arciniegas <sergio.carvajal@disfarma.com.co>

Aprobado.



**Luis Felipe Gómez**  
Director de Operaciones UEN Dispensación

(60) 7 6915767 / 310 275 8140  
felipe.gomez@disfarma.com.co

Centro Industrial y Logístico San Jorge Km 7 + 400 mts.  
Anillo vial Palenque - Diagonal Floridablanca No. 22-31  
Bodegas 89 a 92, Girón - Santander

**Disfarma**  
Distribuciones Farmacéuticas

disfarma.com.co

**Apéndice I.** Aprobación por la analista SGC y auditoría interna Julieth Moncaleano

**De:** Julieth Moncaleano <julieth.moncaleano@disfarma.com.co>  
**Enviado:** viernes, 7 de junio de 2024 17:29  
**Para:** Ian Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>  
**Asunto:** RE: DOCUMENTACIÓN SIAU

Buen día

Aprobado

Quedo atenta a cualquier inquietud,

Cordialmente,



**Julieth Vanessa Moncaleano Quintero**  
Analista SGC y Auditoría Interna

 (60) 7 6915767 EXT 367  
 julieth.moncaleano@disfarma.com.co  
 Centro Industrial y Logístico San Jorge Km 7 + 400 mts.  
Arifito vial Palenque - Diagonal Floridablanca No. 22-31  
Bodegas 89 a 92 - Girón - Santander



Disfarma®  
Distribuciones Farmacéuticas

disfarma.com.co

**Apéndice J.** Aprobación el químico farmacéutico Francis Viñas

**De:** Francis Maia Viñas Fontalvo <francis.vinas@disfarma.com.co>

**Enviado:** martes, 25 de junio de 2024 8:27

**Para:** Ian Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>; Vanessa Moncaleano <vanessa.moncaleano@disfarma.com.co>

**Asunto:** RE: DOCUMENTACIÓN DISPENSACIÓN

Buenos días IAN.

Se realiza revisión final, se aprueba desde el área para su formalización.

**Francis María Viñas**  
Químico Farmacéutico

(60) 7 6915767 / 318 2710 397  
francis.vinas@disfarma.com.co

Centro Industrial y Logístico San Jorge Km 7 + 400 mts.  
Anillo vial Palenque - Diagonal Florida/Blanca No. 22-31  
Bodegas 89 a 92. Girón - Santander

**Disfarma**  
Distribuciones Farmacéuticas

disfarma.com.co

#### Apéndice K. Aprobación el analista SGC y auditoría interna Julián Plata

**De:** Julian Camilo Plata Prada <julian.plata@disfarma.com.co>

**Enviado:** jueves, 29 de agosto de 2024 15:45

**Para:** Ian Carlos Torres Monterroza <carlos.torres@disfarma.com.co>; Francis Maia Viñas Fontalvo <francis.vinas@disfarma.com.co>; Laura Cano <laura.cano@disfarma.com.co>

**Cc:** Vanessa Moncaleano <vanessa.moncaleano@disfarma.com.co>

**Asunto:** RE: DOCUMENTACIÓN ALMACENAMIENTO DISPENSACIÓN

Aprobado .

Quedo atento.  
Cordialmente,

**Julian Camilo Plata Prada**  
Analista SGC y Auditoría Interna


(60) 7 6915767  
julian.plata@disfarma.com.co

Centro Industrial y Logístico San Jorge Km 7 + 400 mts.  
Anillo vial Palenque - Diagonal Florida/Blanca No. 22-31  
Bodegas 89 a 92. Girón - Santander

**Disfarma**  
Distribuciones Farmacéuticas

disfarma.com.co

**Apéndice L.** Política de abastecimiento para puntos de dispensación

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]	Código: <b>PO-GD-XX</b>	
	<b>POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO PARA PUNTOS DE DISPENSACIÓN</b>	Versión: <b>01</b>	Fecha:
		Página <b>1</b> de <b>1</b>	

### 1. OBJETIVO

El objetivo principal de esta política es asegurar la disponibilidad continua y oportuna de productos en los puntos de dispensación, optimizando los recursos y garantizando un servicio eficiente. Para ello, se implementarán las siguientes directrices:

### 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los puntos de dispensación de Disfarma GC SAS, al personal encargado del abastecimiento, gestión de inventarios y distribución de productos.

### 3. POLITICA

#### 3.1. DISPONIBILIDAD Y CONTROL DE INVENTARIOS:

Se debe garantizar la disponibilidad continua de productos en todos los puntos de dispensación, estableciendo un sistema de control y seguimiento de inventarios en tiempo real. Este sistema permite realizar revisiones periódicas y detectar oportunamente las necesidades de reposición, con el fin de evitar desabastecimientos.

#### 3.2. COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS:

El abastecimiento será gestionado de manera conjunta entre el departamento de compras y los responsables de cada punto de dispensación. Los pedidos se basarán en pronósticos de demanda precisos, considerando las tendencias del mercado y las variaciones estacionales.

#### 3.3. ROTACIÓN DE INVENTARIOS:

Se adoptará la práctica de First In, First Out (FIFO) para garantizar que los productos más antiguos sean dispensados primero. Esto permitirá minimizar el riesgo de caducidad y mantener la calidad de los productos.

#### 3.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:

El personal encargado de la recepción, distribución y manejo de inventarios debe recibir formación continua en los procedimientos establecidos para el abastecimiento, así como en la correcta gestión de la calidad y seguridad de los productos.

#### 3.5. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO:

El cumplimiento de esta política es obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de abastecimiento y gestión de inventarios en Disfarma GC SAS. La no observancia de esta política será considerada una infracción y podrá conllevar medidas disciplinarias.

### 4. RESPONSABLES:


Departamento de Compras: responsable de la planificación y ejecución de las adquisiciones.

Los responsables de cada punto de dispensación deben asegurar la implementación efectiva de los procedimientos establecidos en esta política.

### 5. GESTIÓN PROACTIVA DE LA CALIDAD:

Se implementarán controles de calidad rigurosos en cada etapa del proceso de abastecimiento, desde la recepción hasta la distribución. Los productos serán inspeccionados para garantizar que cumplan con los estándares establecidos, minimizando riesgos y asegurando la satisfacción del cliente final.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ian Carlos Torres Auxiliar SGC y Auditoría Interna	Laura Cano Coordinadora de Abastecimiento e Inventarios	Felipe Gómez Dir. Operativo Dispensación.

	PROCESO: DISPENSACIÓN [GD]		Código: <b>PO-GD-XX</b>	
	<b>POLÍTICA PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN PUNTOS DE DISPENSACIÓN</b>		Versión:	Fecha:
			<b>01</b>	
				Página <b>1</b> de <b>1</b>

### 1. OBJETIVO

Garantizar la precisión, transparencia y eficiencia en la gestión del inventario en los puntos de dispensación de Disfarma GC SAS, mediante procedimientos estandarizados y el uso de tecnología avanzada para asegurar la correcta administración de las existencias.

### 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los puntos de dispensación de Disfarma GC SAS, y al personal encargado de la gestión, control y seguimiento de inventarios en dichas ubicaciones.

### 3. POLITICA

#### 3.1. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE EXISTENCIAS:

Se implementarán procedimientos estandarizados para el registro y monitoreo en tiempo real de las existencias, respaldados por tecnología avanzada. Esto garantizará información precisa y transparente sobre los inventarios.

#### 3.2. CONTEO CÍCLICO Y ALEATORIO:

Se establecerá un sistema de conteo cíclico y aleatorio para verificar regularmente todas las moléculas, asegurando una rotación adecuada y manteniendo la integridad de los inventarios conforme al plan de auditorías internas.

#### 3.3. ANÁLISIS DE INCONSISTENCIAS:

Las discrepancias entre los registros del sistema y el inventario físico serán investigadas exhaustivamente para identificar y corregir las causas. Los ajustes se realizarán de manera estandarizada, previniendo futuros errores.

#### 3.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:

Se fomentará la capacitación continua del personal involucrado en la gestión del inventario, asegurando que reciban formación en los procedimientos de control de inventarios, el uso adecuado de las herramientas tecnológicas y las mejores prácticas para mejorar la precisión y eficiencia del proceso.

#### 3.5. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO:

El cumplimiento de esta política es obligatorio para todo el personal responsable de la gestión de inventarios en los puntos de dispensación de Disfarma GC SAS. Cualquier incumplimiento será sujeto a medidas correctivas y disciplinarias, de acuerdo con las normativas internas de la empresa.

### 4. RESPONSABLES:

El área de abastecimiento e Inventarios dispensación será responsable de la implementación y supervisión de esta política en todos los puntos de dispensación.

### 5. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

Se implementará un sistema de monitoreo continuo para evaluar el desempeño de la gestión de inventarios en los puntos de dispensación. Este sistema permitirá detectar áreas de oportunidad para optimizar los procesos, como la reducción de tiempos de reposición, la mejora en la precisión de los registros y el ajuste de la rotación de productos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ian Carlos Torres Auxiliar SGC y Auditoría Interna	Laura Cano Coordinadora de Abastecimiento e Inventarios	Felipe Gómez Dir. Operativo Dispensación.