

DROGUERIAS MEDITERRANEO		CÓDIGO: PLE-FR-03
ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL		Versión 3
		Fecha: 05-10-2025
Dimensiones internas VS Dimensiones externas	Oportunidades	Amenazas
	O1. Iniciativas sostenibles como Punto Azul, que promueven la responsabilidad ambiental y generan valor ante los clientes.	A1. Regulación gubernamental estricta, que impone restricciones y normativas que pueden afectar la operación.
	O2. Adaptación a regulaciones estrictas del sector, lo que podría generar ventajas competitivas para quienes cumplan con rapidez.	A2. Reducción del poder adquisitivo de los clientes, impactando la demanda de medicamentos.
	O3. Digitalizar los procesos para optimizar la gestión y mejorar el servicio y acceso a los cliente	A3. Falta de plataformas digitales para la venta y distribución de medicamentos, lo que representa una desventaja frente a competidores más avanzados tecnológicamente.
Fortalezas	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
F1. Amplio portafolio de productos adaptado a las necesidades de la comunidad.	E1 F1O2: Maximizar el amplio portafolio de productos y su capacidad de adaptación a las necesidades de la comunidad para garantizar un cumplimiento rápido y efectivo de las regulaciones del sector farmacéutico. Esto permitirá generar ventajas competitivas al posicionarse como una droguería confiable y alineada con las normativas vigente. CORPORATIVA	E5 F1A2 Optimizar el amplio portafolio de productos para ofrecer alternativas más asequibles sin comprometer la calidad, priorizando genéricos y marcas económicas. Implementar estrategias como descuentos por volumen, paquetes promocionales y programas de fidelización con beneficios para clientes frecuentes. Además, fortalecer la comunicación con la comunidad sobre opciones accesibles y planes de pago flexibles.
F2. Trayectoria y experiencia del equipo en atención y servicio al cliente.	E2 F2O3: Aprovechar la trayectoria y experiencia del equipo en atención y servicio al cliente y a su vez, implementar herramientas digitales que optimicen la gestión, mejoren la eficiencia operativa y brinden una experiencia de usuario más ágil y personalizada. INTENSIVA	E6 F2A3 Potenciar la experiencia del equipo en atención al cliente para implementar un canal digital inicial (WhatsApp Business, redes sociales o un catálogo digital) que permita recibir pedidos y consultas, asegurando que la atención personalizada siga siendo el diferencial. Capacitar al personal en el uso de estas herramientas para mejorar la experiencia del cliente y fidelizar a quienes aún prefieren la interacción humana.
F3. Estrategias de postventa innovadoras, como el programa Punto Azul, que fortalecen la relación con los consumidores y cumplen con normativas ambientales.	E3 F3O1: Impulsar la estrategia de postventa innovadora como el programa Punto Azul y su alineación con iniciativas sostenibles para reforzar la relación con los clientes, fortalecer la responsabilidad ambiental y mejorar la reputación de la droguería como una empresa comprometida con el medio ambiente. INNOVACIÓN	E7 F3A1 Fortalecer las iniciativas como el programa Punto Azul y otras estrategias postventa para posicionar a la droguería Mediterraneo, como un establecimiento comprometido con el cumplimiento normativo y la sostenibilidad. Implementar campañas de educación a los clientes sobre la disposición adecuada de medicamentos vencidos y el impacto ambiental, lo que no solo ayuda a cumplir con regulaciones ambientales, sino que también genera confianza y fidelización. Además, establecer alianzas con entidades regulatorias para estar actualizados en normativas y convertir la adaptación a estas en un diferenciador frente a la competencia
Debilidades	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D1. Baja participación en el mercado y limitada presencia en la comunidad, lo que dificulta el posicionamiento frente a la competencia	E4 D1O3: Aprovechar la oportunidad de digitalización de los procesos para ampliar la participación en el mercado, mejorar la visibilidad en la comunidad y fortalecer el posicionamiento frente a la competencia. La implementación de herramientas digitales permitirá optimizar la gestión operativa y mejorar la experiencia del cliente, facilitando su acceso a los productos y servicios de las droguerías.	E8 D1A3 Implementar una estrategia de digitalización progresiva mediante redes sociales como WhatsApp Business y directorios locales en línea para aumentar la visibilidad de las droguerías en la comunidad. Aprovechar estos canales para compartir información sobre promociones, disponibilidad de productos y servicios adicionales como domicilios o asesoría farmacéutica virtual. Además, establecer alianzas con influenciadores locales o grupos comunitarios para fortalecer la presencia en el mercado y diferenciarse de la competencia.
D2. Falta de procesos de decisión ágiles y basados en datos, lo que afecta la eficiencia operativa.	N/A	E9 D2A1 Desarrollar e implementar un sistema de gestión basado en datos que permita mejorar la eficiencia operativa, agilizar la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento normativo. Esto puede incluir el uso de herramientas digitales simples para el seguimiento de normativas, control de inventarios y gestión documental de requisitos legales. Además, capacitar al equipo en metodologías ágiles para mejorar la respuesta a cambios regulatorios y reducir el impacto de las restricciones gubernamentales.

D3.Dificultad para implementar estrategias de rentabilidad a mediano y largo plazo.	N/A	E10 D3A2 Desarrollar un plan de rentabilidad escalonado, ajustando la oferta de productos a la demanda y al poder adquisitivo de los clientes. Esto puede incluir la creación de paquetes promocionales, descuentos en medicamentos esenciales y acuerdos con proveedores para obtener mejores condiciones de compra. Complementar con un programa de fidelización que ofrezca beneficios a clientes recurrentes, incentivando la recompra y asegurando ingresos sostenibles a mediano y largo plazo.
---	-----	---

Retos estratégicos:		
R1 (E4E6E8): Digitalización estratégica para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer el posicionamiento en el mercado		
-Adoptar herramientas digitales de manera estratégica para mejorar la operatividad, incrementar la presencia en el mercado y fortalecer la relación con los clientes, asegurando que la tecnología potencie el servicio sin generar resistencia al cambio ni costos excesivos.	Desarrollo del mercado	
R2 (E1E7): Convertir el cumplimiento normativo en una ventaja competitiva.		
-Mantenerse actualizado en normativas sin que esto afecte la operatividad ni genere sobrecostos, convirtiendo el cumplimiento en un diferenciador ante la competencia.		
R3 (E5E10): Fortalecer la rentabilidad en un contexto de bajo poder adquisitivo.	Liderazgo en costos	
- Diseñar estrategias de precio que permitan mantener márgenes de rentabilidad sostenibles sin afectar el acceso a medicamentos esenciales.		
R4 (E3E9): Implementar un sistema de gestión eficiente basado en datos.	Diferenciación	
-Integrar herramientas de análisis de datos que faciliten la toma de decisiones estratégicas sin complejizar los procesos internos ni generar resistencia al cambio.		

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmina Borda	APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO						CÓDIGO: PLE-FR-04
ANÁLISIS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL						Versión 3
						Fecha: 05-10-2025
FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza		Análisis e interpretación por categoría
		Calificación (C) [1, 2, 3, ó 4]	Puntuación ponderada (P*C)	Calificación (C) [1, 2, 3, ó 4]	Puntuación ponderada (P*C)	
1. Políticos						0.48
Regulaciones estrictas en el sector farmacéutico impuestas por el Ministerio y Secretaría de Salud, lo que exige un cumplimiento riguroso para la operación de las droguerías.	0.04	4	0.17			La organización atiende a la brevedad los posibles cambios políticos en cuanto a la reglamentación de las droguerías pues su alcance actual esta enmarcado en este aspecto, sin embargo, posibles cambios en normas sobre control de precios y reformas en el sistema de salud se pueden convertir en una gran amenaza
Políticas gubernamentales sobre control de precios de medicamentos pueden afectar la rentabilidad.	0.02			2	0.04	
Posibles reformas en el sistema de salud colombiano que pueden impactar la distribución y venta de medicamentos.	0.04			2	0.08	
Cambios en la política fiscal y monetaria del gobierno, que pueden afectar costos y financiamiento de las droguerías.	0.02	4	0.09			
Leyes de protección del medio ambiente, como la normativa sobre el manejo de residuos farmacéuticos.	0.03	3	0.10			
2. Económicos						0.55
Disponibilidad de créditos, fundamental para el financiamiento y expansión del negocio.	0.02	4	0.09			El factor económico es una de las grandes amenazas de la organización, pues al subir precios y perder poder adquisitivo de la comunidad, se hace más difícil la subsistencia apesar de tener acceso a créditos
Nivel de ingresos disponibles, que afecta el poder adquisitivo de los clientes y la demanda de medicamentos.	0.03			2	0.07	
Tasas de inflación, que pueden aumentar costos operativos y afectar los precios de los medicamentos.	0.04			3	0.13	
Patrones de consumo, con cambios en la forma en que los clientes compran productos farmacéuticos, aumentando la demanda de servicios a domicilio.	0.03	4	0.13			
Fluctuaciones de precios, especialmente en medicamentos y productos de salud, lo que puede impactar la rentabilidad de las droguerías.	0.03			4	0.13	
3. Sociales						0.42
Tasas de expectativa de vida, lo que genera una mayor demanda de medicamentos para enfermedades crónicas.	0.01	3	0.04			En cuanto al factor social la mayor amenaza se concentra en el interes de las personas de tener estilos de vida más saludables, es decir, que se de manejo a enfermedades de maneras distintas a la medicina tradicional. Además, las nuevas regulaciones cada día complejizan la subsistencia de pequeñas dorguerías en el mercado
Estilos de vida, con un creciente interés en productos de bienestar y salud preventiva.	0.04			4	0.18	
Hábitos de compra, con una mayor preferencia por compras en línea y servicio a domicilio.	0.04	2	0.09			
Regulación gubernamental, que impone restricciones y normativas que afectan la operación de las droguerías.	0.02		0.00	1	0.02	
Manejo de los desechos, con iniciativas como el programa Puntos Azules para la recolección de medicamentos vencidos, en cumplimiento de normativas ambientales.	0.04	2	0.09			
4. Tecnológicos						0.30

Creciente digitalización del sector farmacéutico, incluyendo facturación electrónica y sistemas de gestión de inventario	0.04			1	0.04	El factor tecnológico es la amenaza más grande de la organización, puesto implica una gran inversión de dinero para esta, además de encontrarse en un nicho de mercado compuesto por personas de la tercera edad lo cuál le impide tecnificar muchos de sus procesos
Uso de plataformas digitales para la venta y distribución de medicamentos, lo que representa un reto y una oportunidad para las droguerías tradicionales	0.04			3	0.13	
Implementación de tecnologías para mejorar la logística y la atención al cliente, como aplicaciones de pedidos y seguimiento de entregas	0.04			2	0.09	
Brecha tecnológica en pequeños negocios que dificulta la adopción de innovaciones.	0.04			1	0.04	
5. Ecológicos						0.67
Regulaciones ambientales sobre el manejo de residuos como el PGIRASA	0.06	4	0.22			El factor ecológico en su mayoría corresponde a una oportunidad para la organización pues el cumplimiento de las normas del PGIRASA y el uso de puntos azules respaldan su compromiso con el medio ambiente, además del manejo y disposición final de sus residuos de manera adecuada
Iniciativas como punto azul que apoyan la sostenibilidad del medio ambiente por medio del uso responsable de desechos de medicamentos vencidos o consumidos parcialmente	0.06	4	0.22			
Aumento en la conciencia ambiental de los consumidores, que prefieren establecimientos comprometidos con la sostenibilidad	0.06	4	0.22			
5. Legales						0.65
Cumplimiento obligatorio de normativas sanitarias como el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 1403 de 2007	0.05	4	0.21			El aspecto legal se convierte en una oportunidad en terminos de la reglamentación para su funcionamiento, sin embargo, las cargas fiscales son una amenaza por la baja liquidez de las pequeñas empresas y tampoco se cuenta con un sistema muy elaborado de protección de datos de clientes
Requisitos estrictos de almacenamiento y dispensación de medicamentos establecidos por la Secretaría de Salud	0.04	4	0.17			
Regulaciones en materia de protección de datos y privacidad para la gestión de información de clientes	0.03			3	0.10	
Obligaciones fiscales y contables que pueden representar una carga administrativa adicional para los pequeños empresarios	0.04			4	0.17	
Total parcial:	1.00		1.8		1.2	3.1
Ponderación TOTAL:						3.1

Conclusión:

Las regulaciones del Gobierno han impactado la organización, de manera positiva así como el factor ambiental pues ha demostrado adaptabilidad, mientras que factores económicos como la inflación y disminución del poder adquisitivo representan una amenaza latente. Las tendencias sociales, como el envejecimiento de la población y los cambios en hábitos de consumo, presentan oportunidades para expandir el portafolio de productos y servicios. Adicionalmente, la digitalización del sector es un desafío que la organización no ha podido enfrentar de manera adecuada

Instructivo:

1. Factores: elabora la lista de factores externos claves para cada categoría. Mínimo 3 máximo 5. Consulta el anexo1. Variables claves para análisis externo y ajusta lo que consideres pertinente.

2. Ponderaciones: asigna la ponderación a cada variable, es un valor entre 0 (no importante) y 1 (muy importante). Representa la relevancia de la variable para alcanzar el éxito en la industria donde participa la empresa. La suma de todas las ponderaciones debe ser igual a 1. El análisis de la competencia ayuda a definir ponderaciones más realistas. El consenso del equipo también mejora la ponderación. Las ponderaciones dependen de la industria o del sector.

3. Calificaciones: Asigna la calificación a cada variable. Es un valor entre 1 y 4, se trata de responder a estas preguntas: ¿Qué tan eficazmente responden las estrategias de la empresa a ese factor? y ¿Qué tan veloz y efectiva son sus estrategias frente a esta oportunidad o amenaza?.

-->4: Eficiencia excelente. Es una compañía que tiene estrategias muy eficientes en este aspecto, lo cual le permite responder muy rápido. Se adelanta al cambio o se adapta muy rápido. Sus estrategias van al ritmo de su entorno, de su industria.

-->3: Eficiencia buena. Estrategias menos proactivas que la 4, sin embargo se adaptan con un poco más de tiempo, inversión y a algunos cambios.

-->2: Eficiencia moderada. Usualmente los sorprende el cambio y no alcanzan a aprovechar las oportunidades, ni a contrarrestar las amenazas. Se quedan obsoletas en algunos aspectos, frente a su industria.

-->1: Eficiencia deficiente. Estrategias débiles en este aspecto. No alcanzan a reaccionar ante el cambio. Incluso podrían no tener estrategias para este factor. Definitivamente sus estrategias deben redefinirse.

4. Puntuación ponderada: multiplica la ponderación de cada variable por su calificación para obtener resultado o puntuación ponderada.

5. Análisis e interpretación por categoría: genera las sumatorias de ponderaciones parciales realiza el análisis cualitativo y cuantitativo de lo observado.

6. Ponderación total: suma las puntuaciones ponderadas para determinar la puntuación ponderada de la organización.

7. Conclusión del análisis externo: en un párrafo de máximo 4 líneas precisa la conclusión. Recuerda que 4 corresponde a la ponderación más alta, 2,5 la media y 1 la más baja.

--> 4 indica que la organización está respondiendo muy bien frente a las oportunidades y amenazas del sector o la industria, sus estrategias aprovechan las oportunidades existentes y minimizan los posibles efectos adversos de las amenazas externas.

--> 1 indica que las estrategias de la empresa NO aportan a la capitalización de oportunidades, ni evitando las amenazas externas.

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda	APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO	CÓDIGO: PLE-FR-04
ANÁLISIS COMPETITIVO	Versión 3
	Fecha: 05-10-2025

1. Rivalidad entre competidores	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN N	2. Alta amenaza de nuevos competidores	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN N	3. Alta amenaza de productos sustitutos	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN N	4. Alto poder de negociación de los proveedores	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN N	5. Alto poder de negociación de los clientes	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN N
Número de competidores	1.00	La rivalidad es alta debido al gran número de competidores que hay en el mercado y su tamaño, lo que hace que los clientes elijan principalmente por precio y servicio.	Niveles de precios	1.00	Se evidencia una amenaza, ya que los costos de inversión no son altos y el acceso a la distribución es fácil. Además, la lealtad de los clientes es baja, lo que facilita el acceso al mercado de nuevos competidores	Cantidad de productos sustitutos	0.00	productos sustitutos directos que puedan reemplazar los medicamentos y productos de farmacia, lo que reduce esta amenaza.	Cantidad de proveedores	1.00	Los proveedores tienen un alto poder de negociación debido a su concentración y a la dependencia de las droguerías en su abastecimiento. Los distribuidores deben buscar estrategias para mejorar sus acuerdos con proveedores y reducir costos.	Nivel de organización	0.00	Aunque los clientes tienen opciones, su poder de negociación es bajo porque no están organizados ni cuentan con información completa sobre los precios y alternativas. Esto permite a las droguerías establecer sus estrategias comerciales con cierto margen.
Tamaño de los competidores	1.00		Niveles de inversiones	1.00		Aceptación de los productos sustitutos	0.00		Concentración de proveedores	1.00		Nivel de información	0.00	
Crecimiento del sector	1.00		Economías de escala	0.00					Estructura de canales de distribución	1.00				
Diferenciación de producto	0.00		Lealtad de los clientes	0.00					Servicio de atención	1.00				
Concentración del mercado	0.00		Expertise acumulado	0.00										
Elasticidad del producto	0.00		Acceso a los canales de distribución	1.00										
			Barreras político-legales	0.00										
PROMEDIO	0.50		0.43			0.00		1.00		0.00				

CONCLUSIÓN:	
De acuerdo al análisis de las fuerzas de Porter, se evidencia que la amenaza más alta esta enfocada en el alto poder de negociación de los proveedores, pues con base en este aspecto se fijan los precios en el mercado, seguido a ello se encuentra la rivalidad entre competidores, ya que existen muchos en el mercado ocasionando que la competencia se mida en términos de precios y servicios, además se utiliza la tecnología como una herramienta de captura de clientes y un medio para satisfacer las necesidades de los mismos.	
Por otro lado, se identifica que la accesibilidad del mercado a nuevos competidores implica una amenaza latente debido a que los costos de inversión no son tan altos, el acceso a la distribución es fácil y la fidelidad de los clientes es baja. Finalmente, se identifica que no existe amenaza con respecto a los productos sustitutos, puesto que en la actualidad no tienen una participación tan activa en el mercado, y tampoco se identifica la capacidad del cliente para determinar precios pues ellos no se encuentran organizados de tal manera que tengan la capacidad de negociación directa	

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda	APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO	CÓDIGO: PLE-FR-05
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	Versión 3
	Fecha: 05-10-2025

PORTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	INTERES EN LA ESTRATEGIA Y EL SGC	NIVEL DE IMPACTO	ESTRATEGIA DE GESTIÓN
Cientes	Variedad de productos de calidad, buen servicio y rápido, precios accesibles y confianza	ALTO	ALTO	Encuestas de satisfacción, programas de fidelización de clientes
Empleados	Condiciones laborales justas cumpliendo con la ley, estabilidad, crecimiento profesional, ambiente laboral positivo y capacitación continua	ALTO	ALTO	Cronograma de capacitaciones, incentivos, canales de comunicación adecuados y acertivos
Propietario	Rentabilidad, crecimiento sostenible, retorno a la inversión	ALTO	ALTO	Reuniones periódicas
Coopidrogas	Descuentos, apoyo logístico, estabilidad comercial, beneficios colectivos a droguerías afiliadas, pagos oportunos	ALTO	ALTO	Negociación con laboratorios para obtención de los mejores precios del mercado
Otros proveedores	Pagos oportunos, gestión de relaciones comerciales estables	BAJO	BAJO	Evaluación de desempeño, acuerdos comerciales
Ministerio de Salud	Cumplimiento de los requisitos regulatorios en cuanto a salud pública y el sector farmacéutico	ALTO	ALTO	Cumplimiento de las normas
Entidades Regulatorias	Buenas prácticas, registros actualizados, transparencia	ALTO	ALTO	Auditorias
Competencia	Estrategias de mercados, shopping de precios, benchmarking, innovación, diferenciación del mercado	MEDIO	MEDIO	Análisis de mercado
Comunidad	Impacto ambiental, responsabilidad social	BAJO	MEDIO	Programas de gestión ambiental y responsabilidad social
Asocoldro	Representación gremial, respaldo institucional, capacitación	ALTO	MEDIO	Cooperación estratégica, iniciativas en el sector farmacéutico

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda	APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal

DROGUERIAS MEDITERRANEO	CÓDIGO: PLE-CT-01
CARACTERIZACIONES	Versión 03
	Fecha: 01-10-2025

PROCESO		Selección					
OBJETIVO		Establecer un procedimiento para seleccionar los medicamentos, dispositivos médicos y demás productos comercializados, garantizando su disponibilidad y acceso. Además definir los criterios de selección de proveedores con los cuales se realizará la adquisición de los productos según el plan de compras establecido					
RESPONSABLE		Propietario, Director Técnico y/o Administrador					
INDICADOR DE GESTIÓN		Selección (Ver hoja de vida de indicadores)					
RIESGOS		Ver matriz de riesgos					
SEGUIMIENTO Y CONTROLES		• Formato de faltantes • Listado maestro de proveedores • Formato de Evaluaciones y reevaluación a los proveedores • Acta visita Secretaría de Salud a proveedores de medicamentos no mayor a 1 año de vigencia					
Proveedor	Entradas		Actividades	Recursos	Descripción	Salidas	Cliente o parte interesada
Ministerio de Salud y Protección Social	• Requisitos legales • Requisitos de la droguería	P	Planear los lineamientos	RH: Director Técnico y/o propietario	Definir las directrices para la selección y evaluación de proveedores de medicamentos y dispositivos médicos	• Listado maestro de de proveedores • Formato de evaluación y reevaluación de los proveedores	Procesos Misionales
Proceso de Selección	• Listado maestro de proveedores • Procedimiento para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	H	Evaluar los proveedores autorizados	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar evaluaciones periodicas semestrales a los proveedores y su respectiva retroalimentación	Listado maestro de proveedores autorizados	Procesos Misionales
	• Listado maestro de proveedores		Conceptos sanitarios vigentes	RH: Director Técnico y/o propietario	Hacer la revisión de las actas de visita de los proveedores autorizados, donde se demuestre su idoneidad, además que no tenga más de un año de vigencia	Contrato y otro sí con los proveedores	Proveedores
	• Consumo histórico • Selección de productos para atender las necesidades del sector		Seleccionar proveedores y productos	RH: Director Técnico y/o propietario	Seleccionar los productos necesarios para suplir la demanda del sector y necesidades de la comunidad a proveedores que cumplan los requisitos legales y de la droguería	Formato de faltantes / pedido	Proveedores
Proceso de Selección	Seguimiento a indicador de gestión	V	Realizar seguimiento, medición y análisis del indicador	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar la medición, seguimiento y análisis del indicador formulado para el proceso de selección	% de resultado del indicador	Objetivos e indicadores de gestión
Proceso de Selección	No conformidades	A	Implementación de acciones orientadas a las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el proceso de selección	RH: Director Técnico y/o propietario	Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar la ocurrencia de los hechos que llevaron a cabo a la no conformidad u oportunidad de mejora; realizando la notificación al proveedor	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Proveedores
	Oportunidades de mejora						

PROCESO	Adquisición
OBJETIVO	Establecer un procedimiento para adquirir los medicamentos, dispositivos médicos, y demás productos farmaceuticos de acuerdo al listado de faltantes / pedido
RESPONSABLE	Propietario, Director Técnico y/o Administrador
INDICADOR DE GESTIÓN	Adquisición (Ver hoja de vida de indicadores)

RIESGOS		Ver matriz de riesgos					
SEGUIMIENTO Y CONTROLES		• Plan de compras					
Proveedor	Entradas		Actividades	Recursos	Descripción	Salidas	Cliente o parte interesada
Ministerio de Salud y Protección Social	- Requisitos legales - Requisitos de la droguería	P	Planear los lineamientos	RH: Director Técnico y/o propietario	Definir las directrices para la compra y adquisición de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos farmaceuticos	Procedimiento de adquisición	Procesos misionales
Proceso de Adquisición	Listado de faltantes / pedido	H	Revisión de ventas y sugerencia de los clientes y dispensadores	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RE: Presupuesto para compras	Generación de listado de productos autorizados para la compra de acuerdo al presupuesto	Plan de Compras	Organización, proveedor, clientes
	Plan de compras		Generación de orden de compra	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RE: Presupuesto para compras	Generación de la orden de compra al proveedor y envío de esta al mismo	Orden de compra	Organización, proveedor, clientes
Proceso de Adquisición	Seguimiento a indicador de gestión	V	Realizar seguimiento, medición y análisis del indicador	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar la medición, seguimiento y análisis del indicador formulado para el proceso de adquisición	% de resultado del indicador	Objetivos e indicadores de gestión
Proceso de Adquisición	No conformidades Oportunidades de mejora	A	Implementación de acciones orientadas a las acciones	RH: Director Técnico y/o propietario	Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar la ocurrencia de los hechos que llevaron a cabo a	Acciones correctivas, preventivas y de	Proveedores

PROCESO		Recepción					
OBJETIVO		Establecer un procedimiento para la recepción de productos en el establecimiento, garantizando que los productos recibidos cumplen con las especificaciones					
RESPONSABLE		Propietario, Director Técnico y/ Administrador					
INDICADOR DE GESTIÓN		Recepción (Ver hoja de vida de indicadores)					
RIESGOS		Ver matriz de riesgos					
SEGUIMIENTO Y CONTROLES		• Diligenciamiento de actas de recepción técnica y administrativa					
Proveedor	Entradas		Actividades	Recursos	Descripción	Salidas	Cliente o parte interesada
Ministerio de Salud y Protección Social	Requisitos Legales	P	Planear los lineamientos	RH: Director Técnico y/o propietario	Definir las directrices para la recepción técnica y administrativa de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos farmaceuticos	- Formato de recepción técnica - Formato de recepción administrativa	Procesos Misionales
Proveedor	Factura de compra proveedor		Recepción de medicamentos	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RF: Estibas plásticas, área de recepción	Entrada de productos provenientes del proveedor a la droguería, se ubican en la estibas plásticas y área de recepción para verificar cantidades de producto y conformidad de la orden de compra con la factura de venta del proveedor	Acta de recepción administrativa	Procesos misionales, Proveedor, clientes, organización

Proceso de recepción, Director Técnico	Acta de recepción administrativa	H	Recepción técnica	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RF: Estibas plásticas, área de recepción	Revisión de las especificaciones técnicas de los productos, por medio de la verificación de fechas de vencimiento, lote y el empaque primario de los productos	Acta de recepción Técnica	Procesos misionales, Proveedor, clientes, organización
Proceso de recepción	Ingreso de inventarios a sistema de facturación		Cargue de factura	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RT: Sistema de gestión de inventarios y facturación "Mi Negocio"	Ingreso de la factura al sistema para poner precios de venta	Reporte de cargue de factura emitido por el sistema	Procesos misionales, Proveedor, clientes, organización
Proceso de Recepción	Seguimiento a indicador de gestión	V	Realizar seguimiento, medición y análisis del indicador	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar la medición, seguimiento y análisis del indicador formulado para el proceso de adquisición	% de resultado del indicador	Objetivos e indicadores de gestión
Proceso de Recepción	Formato de devoluciones	V	Realizar seguimiento a generación de notas crédito por parte del proveedor de los productos no conformes	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar seguimiento a las devoluciones realizadas por productos no conformes en el proceso de recepción	- Formato de devoluciones - Notas crédito aplicadas	Proveedor, organización, Secretaría de Salud
Proceso de Recepción	Productos no conformes	A	Implementación de acciones orientadas a las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el proceso de	RH: Director Técnico y/o propietario	Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar la ocurrencia de los hechos que llevaron a cabo a la no conformidad u oportunidad de mejora; realizando la notificación al proveedor y la devolución de los	- Formato de devoluciones - Acciones correctivas,	Cliente, proveedores, organización, Secretaria de salud
	No conformidades en el proceso						
	Oportunidades de mejora						

PROCESO		Almacenamiento					
OBJETIVO		Establecer un procedimiento idóneo para el almacenamiento de los medicamentos, dispositivos médicos, y demás productos farmaceuticos que se					
RESPONSABLE		Propietario, Director Técnico, Dispensadores y/o Administrador					
INDICADOR DE GESTIÓN		Almacenamiento (Ver hoja de vida de indicadores)					
RIESGOS		Ver matriz de riesgos					
SEGUIMIENTO Y CONTROLES		Diligenciamiento de formato de temperatura y humedad					
Proveedor	Entradas		Actividades	Recursos	Descripción	Salidas	Cliente o parte interesada
Ministerio de Salud y Protección Social	- Requisitos legales - Requisitos de la drogería	P	Planear los lineamientos	RH: Director Técnico y/o propietario	Definir las directrices para la compra y adquisición de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos farmaceuticos	- Procedimiento de adquisición - Protocolo medicamentos LASA y MAR - Requisitos y especificaciones para correcto almacenamiento de medicamentos	Procesos misionales, cliente y organización

Laboratorio y/ fabricante de los productos	Recomendaciones por parte del proveedor del almacenamiento de los productos farmacéuticos	H	Almacenamiento de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos farmacéuticos	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario	Almacenamiento de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos comercializados.	• Aplicación del procedimiento de almacenamiento. • Aplicación del protocolo de medicamentos LASA y MAR. - Aplicación de los criterios de orden alfabético, indicación terapéutica y registro sanitario para el almacenamiento.	Procesos misionales, cliente y organización
Laboratorio y/ fabricante de los productos	Recomendaciones por parte del proveedor del almacenamiento de los productos farmacéuticos en términos de condiciones ambientales		Almacenamiento de productos de acuerdo a condiciones ambientales	RH: Director Técnico, Administrador, Dispensadores y/o propietario RF: Termohigrometro	Manejo de condiciones ambientales y de infraestructura del área de almacenamiento de los productos farmacéuticos.	• Diligenciamiento de formato diario de temperatura y humedad • Áreas de almacenamiento • Almacenar los medicamentos fuera del alcance los niños.	Procesos misionales, proveedores, Secretaría de Salud, cliente y organización
Proceso de Almacenamiento	Seguimiento a indicador de gestión	V	Realizar seguimiento, medición y análisis del indicador	RH: Director Técnico y/o propietario	Realizar la medición, seguimiento y análisis del indicador formulado para el proceso de adquisición	% de resultado del indicador	Objetivos e indicadores de gestión
Proceso de Almacenamiento	No conformidades Oportunidades de mejora	H	Implementación de acciones orientadas a las acciones	RH: Director Técnico y/o propietario	Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar la ocurrencia de los hechos que llevaron a cabo a	Acciones correctivas, preventivas y de	Cliente, organización, Secretaria de Salud

PROCESO		DISPENSACIÓN					
OBJETIVO		Establecer los lineamientos para garantizar una dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos ofrecidos por la droguería, en					
RESPONSABLE		Director Técnico o Dispensador					
INDICADOR DE GESTIÓN		Dispensación (ver hoja de vida de indicadores)					
RIESGOS		Ver matriz de riesgos					
SEGUIMIENTO Y CONTROLES		Formato de educación al paciente					
Proveedor	Entradas		Actividades	Recursos	Descripción	Salidas	Cliente o parte interesada
Ministerio de Salud y Protección Social	Requisitos legales	P	Planear los lineamientos	H: Director Técnico Técnicos auxiliares de farmacia	Definir las directrices para la adecuada dispensación y venta informada de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos.	Procedimiento de dispensación	Secretaria de Salud
Cliente			Recepción y verificación de fórmula médica	H: Director Técnico Técnicos auxiliares de farmacia	Dispensador verifica que la fórmula u orden médica cumpla con la plenitud de las características y contenido de la prescripción. Que la prescripción esté elaborada por el personal de salud debidamente autorizado, con letra clara, legible y con las indicaciones necesarias para su administración y que contenga, como mínimo, los datos mencionados en el artículo 2.5.3.10.16 del Decreto único reglamentario de salud 780 de 2016	Correcta dispensación	Cliente, Secretaria de Salud, organización, Todos los procesos

Proceso de Dispensación	Fórmula médica	H	Confirmación del medicamento, dispositivo médico u otro producto al momento de la venta	H: Director Técnico Técnicos auxiliares de farmacia	El dispensador, verificará que el medicamento, dispositivo o producto al momento de ser dispensado cumpla con los requerimientos consignados en la fórmula u orden médica:	Correcta dispensación	Cliente, Secretaría de Salud, organización, Todos los procesos
Proceso de Dispensación			Información y educación al paciente	H: Director Técnico Técnicos auxiliares de farmacia Formato de educación al paciente	Los aspectos relacionados con el medicamento o dispositivo médico (almacenamiento, reconstitución, medición de la dosis, adherencia a la terapia, cuidados en la administración y reporte de reacciones adversas).	Formato de educación al paciente	Cliente, Secretaría de Salud, organización, Todos los procesos
Proceso de Dispensación			Acta de egreso	Sistema de facturación y factura electrónica	La droguería debe asegurar que se lleve un registro de salida de los productos farmacéuticos dispensados	Facturas emitidas con información del paciente	Cliente, Secretaría de Salud, organización, Todos los procesos
Proceso de Dispensación	Factura de venta	V	Realizar seguimiento a los procesos de dispensación	Talento humano y sistema de facturación	Se realiza seguimiento a la correcta dispensación de los medicamentos y educación al paciente	Indicador de dispensación	Objetivos e indicadores de gestión
	Productos no conformes No conformidades en el proceso Oportunidades de mejora	A	Implementación de acciones orientadas a las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el proceso de	Talento humano y sistemas	Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar la ocurrencia de los hechos que llevaron a cabo a la no conformidad u oportunidad de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Cliente, organización Secretaría de Salud

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Pérez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmina Borda	APROBO: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico	Representante legal