

DIRECCIONAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SGC ENFOCADO EN LA
NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA DROGUERIA SALUD VITAL.

ADOLFO HERNAN LOPEZ
SMERLLY GELITZA LOPEZ
JAVIER FERNANDO PARRA
YESSICA PAOLA QUINTERO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN DIRECCION Y GESTION DE LA CALIDAD

DIRECTOR:
MG. GUILLERMO PEÑA GUARÍN

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS CONVENIO USTA – ICONTEC
ESPECIALIZACIÓN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
COHORTE 100
BOGOTÁ D.C 2020

TABLA DE CONTENIDO

- 1. SELECCIÓN DEL TEMA Y EL CONTEXTO.....5**
 - 1.1 TEMA.....5**
 - 1.2 CONTEXTO.....5**
- 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....5**
- 3. MARCO CONCEPTUAL.....6**
- 4. JUSTIFICACIÓN.....10**
- 5. OBJETIVOS.....11**
 - 5.1 OBJETIVO GENERAL.....11**
 - 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....11**
- 6. ALCANCE DEL PROYECTO.....11**
- 7. METODOLOGÍAS Y ACCIONES.....12**
- 8. CRONOGRAMA.....13**
- 9. RESULTADOS.....15**
- 10. CONCLUSIONES.....54**
- 11. RECOMENDACIONES.....54**
- 12. BIBLIOGRAFÍA.....55**
- 13. ANEXOS.....56**

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. METODOLOGÍAS Y ACCIONES	12
TABLA 2. CRONOGRAMA	13
TABLA 3. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CAPITULOS NTC ISO 9001-2015	15
TABLA 4. MATRIZ PARTES INTERESADAS	23
TABLA 5. MATRIZ NECESIDADES Y EXPECT. DE LA ORGANIZACIÓN	26
TABLA 6. PERCEPCION CULTURA ORGANIZACIONAL	30
TABLA 7. MATRIZ DE COMUNICACIONES	32
TABLA 8. CARACTERISTICAS DEL ESTUDIO DE PERCEPCION	34
TABLA 9. PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LA ORGANIZACION	38
TABLA 10. INDICADORES ESTRATEGICOS	43
TABLA 11. MATRIZ DE VALORACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC ...	44
TABLA 12. MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS	45
TABLA 13. MATRIZ 6M	53

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. REGISTRO DROGUERIA SALUD VITAL	6
GRÁFICO 2. PORCENTAJE CUMPLIMIENTO CAP NTC ISO 9001-20015.....	16
GRÁFICO 3. OPTIMIZACION DE PROCESOS	29
GRÁFICO 4. PREGUNTA 1 – PERCEPCION	35
GRÁFICO 5. PREGUNTA 2 – PERCEPCION	35
GRÁFICO 6. PREGUNTA 3 – PERCEPCION	36
GRÁFICO 7. PREGUNTA 4 – PERCEPCION	36
GRÁFICO 8. MAPA DE PROCESOS	42

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTION	56
ANEXO 2. MATRIZ PESTAL.....	71
ANEXO 3. MATRIZ DOFA.....	75
ANEXO 4. PERFILES DE CARGO.....	77
ANEXO 5. CODIGO DE ÉTICA.....	80
ANEXO 6. ENCUESTA DE PERCEPCION CLIENTES.....	85
ANEXO 7. BROCHURE.....	86
ANEXO 8. REGISTRO DE SENSIBILIZACIÓN PRINCIPIO ISO.....	88
ANEXO 9. DIAGRAMAS DE TORTUGA.....	89
ANEXO 10. MATRIZ DE REQUISITOS CLIO.....	96
ANEXO 11. PROCEDIMIENTOS – GESTION CALIDAD.....	101
ANEXO 12. CARTAS DE ACEPTACIÓN.....	121

1. SELECCIÓN DEL TEMA Y EL CONTEXTO

1.1 TEMA

Direccionamiento y Estructuración de un SGC enfocado en norma NTC ISO 9001:2015, para la empresa Droguería salud vital ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia.

1.2 CONTEXTO

Salud vital es una organización Constituida en julio de 2014, ubicada en el sur oriente de la ciudad de Bogotá y corresponde con una droguería dedicada a la venta y comercialización de medicamentos de prescripción, productos de venta libre, servicio de inyectología, prestación de recaudo y facturación de servicios bancarios.

Esta droguería ha participado en un total de cuatro licitaciones del sector público y privado para el abastecimiento de medicamentos de los servicios farmacéuticos de hospitales, IPS y EPS a nivel nacional; sin embargo, las puntuaciones recibidas no han sido suficientes para ganar la licitación y obtener un contrato.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las licitaciones realizadas por entidades públicas y privadas para el abastecimiento de medicamentos evalúan si la droguería cumple con los estándares de calidad necesarios para el suministro de medicamentos a hospitales, IPS y EPS.

La evaluación que realizan las entidades tanto públicas como privadas corresponde con una puntuación donde se mide si la droguería cumple con los estándares de calidad que garanticen el cumplimiento de necesidades de la licitación, la posible razón por la cual esta empresa no ha conseguido obtener ninguna de las licitaciones obedece a la falta de implementación de un sistema de gestión de calidad, lo cual desencadena falta de competitividad en el mercado. De acuerdo con la experticia obtenida en las 4 licitaciones se ha evidenciado que las empresas que cuentan con la certificación NTC ISO 9001:2008 tienen ventaja competitiva sobre las empresas que no la tienen.

La puesta en práctica del sistema de gestión de calidad permite la mejora continua de la actividad y los procesos que componen la organización, esta trae beneficios a nivel de efectividad, eficacia y el desempeño de sus operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Participaciones ante licitaciones:

- ✓ Año 2015: Hogar De Paso Suyana – Bogotá D.C.
- ✓ Año 2016: IPS Indígena Mallamas – Pasto
- ✓ Año 2017: ESE Hospital Municipal de El Dorado - Villavicencio
- ✓ Año 2018: Hospital Universitario – Clínica San Rafael.

3. MARCO CONCEPTUAL

Las organizaciones y empresas de la salud tienen un papel importante y una gran responsabilidad social puesto que influyen de manera directa en la salud de las personas, puntualmente las farmacias y droguerías realizan actividades de prestación de servicios de la salud, las cuales son altamente reguladas y verificadas por las entidades del gobierno asociadas a la operación; todas las actividades, procesos y requerimientos deben ser avalados y certificados por un profesional cuyo perfil en Colombia corresponde con un químico farmacéutico, quien a su vez desempeña el rol de director técnico y avala cada una de las actividades realizadas en farmacias y droguerías, siendo responsable por los procesos.

Las diferentes actividades desarrolladas por la dirección técnica pueden ser apoyadas y soportadas por un tecnólogo en regencia de farmacia o un auxiliar de farmacia, quienes deben contar con la experiencia y conocimientos suficientes para dar soporte en el servicio farmacéutico.

Gráfico 1: registro droguería salud vital. Autor: Javier Parra



Teniendo en cuenta que el eje central de la organización gira en torno a la venta y comercialización de medicamentos, es importante garantizar la capacitación del personal a cargo del proceso de ventas y comercialización con el fin de brindar un servicio de calidad y seguridad para los usuarios, a continuación, se describe algunas resoluciones clave para el servicio farmacéutico:

Resoluciones y normatividad

- **Resolución 1403 De 2007:** “Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones” de medicamentos y dispositivos médicos.”
- **Decreto Numero 2200 De 2005:** “Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.”

Definiciones

- ✓ **Conservación de la Calidad:** El servicio farmacéutico dispondrá de mecanismos y realizará las acciones que permitan conservar la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos que estén a su cargo y ofrecerá la información para que ésta se conserve una vez dispensado. Esta responsabilidad también estará a cargo de cada uno de los actores que intervengan en los procesos de recepción y almacenamiento, transporte y distribución física de medicamentos y dispositivos médicos, garantizándose las condiciones establecidas por el fabricante en el empaque y la trazabilidad de estos.
- ✓ **Eficacia:** El servicio farmacéutico garantizará a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios el cumplimiento de los objetivos de las prestaciones ofrecidas, dando cumplimiento a las respectivas normas sobre control, información y gestión de la calidad. Igualmente, contribuirá en el cumplimiento del propósito de la farmacoterapia ordenada por el facultativo.
- ✓ **Eficiencia:** El servicio farmacéutico contará con una estructura administrativa racional y los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones, utilizando de manera óptima los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos.
- ✓ **Seguridad:** El servicio farmacéutico contará con un conjunto de elementos estructurales, procesos, procedimientos, instrumentos y metodologías, basados en evidencia científicamente probada, que minimicen el riesgo de los pacientes de sufrir eventos

adversos, problemas relacionados con medicamentos (PRM) o problemas relacionados con la utilización de medicamentos (PRUM) en el proceso de atención en salud.

- ✓ **Promoción:** Impulsar estilos de vida saludables y el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos.
- ✓ **Prevención:** Prever factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, así como los problemas relacionados con su uso.
- ✓ **Servicio farmacéutico de baja complejidad:** Realizará básicamente los procesos siguientes:
 - a) Selección de medicamentos y dispositivos médicos.
 - b) Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos.
 - c) Recepción y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.
 - d) Distribución de medicamentos y dispositivos médicos.
 - e) Dispensación de medicamentos.
 - f) Participación en grupos interdisciplinarios.
 - g) Información y educación al paciente y la comunidad sobre el uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos.
 - h) Destrucción o desnaturalización de medicamentos.
- ✓ **Farmacia-Droguería:** Deberán cumplir con las disposiciones que regulan las actividades y/o procesos de preparaciones magistrales con las limitaciones introducidas en la presente reglamentación, recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos y los procedimientos de inyectología y monitoreo de glicemia con equipo por punción.
- ✓ **Droguería:** Deberán cumplir con las disposiciones que regulan las actividades y/o procesos de recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos y los procedimientos de inyectología y monitoreo de glicemia con equipo por punción.

- ✓ **Dispensación:** Entrega de uno o varios medicamentos y dispositivos médicos a un paciente con la información adecuada por parte del químico farmacéutico o el regente de farmacia. (Organización Mundial de la Salud, 2012)
- ✓ **Distribución física de medicamentos y dispositivos médicos:** Es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el servicio farmacéutico o el establecimiento farmacéutico, estableciéndose vínculos entre el prestador del servicio, el usuario y los canales de distribución. (Decreto 2200 , 2005)
- ✓ **Medicamento:** Es aquel preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto estos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado. (Organización Mundial de la Salud, 2012)
- ✓ **Medicamentos de venta libre:** Son los medicamentos que el consumidor puede adquirir sin la mediación del prescriptor y que están destinados a la prevención, tratamiento o alivio de síntomas, signos o enfermedades leves que son reconocidos adecuadamente por los usuarios. (Resolución 1403, 2007)
- ✓ **Recepción Técnica:** Constatar el grado de acercamiento de las características técnicas del producto a las que están establecidas por la legislación y por la organización como son: fechas de vencimiento, número de lote de fabricación, registro sanitario, características físicas y organolépticas del producto.

Obligaciones:

El servicio farmacéutico debe ofrecer a los pacientes, al equipo de salud, a las autoridades del Sector y a la comunidad, información oportuna, completa, veraz, independiente, de calidad y sustentada en evidencia científica sobre medicamentos y dispositivos médicos. La información que solicite una persona sobre el uso adecuado de los medicamentos será ofrecida por el director del servicio farmacéutico o establecimiento farmacéutico minorista.

El servicio farmacéutico debe contar con fuentes científicas de información y establecer canales ágiles de comunicación con los demás servicios de la institución y centros de información de medicamentos.

4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, para las organizaciones es fundamental crear estrategias que le permitan alcanzar los objetivos propuestos, debido a que los mercados actuales demandan capacidad de transformación e innovación en los productos y servicios prestados, por esto es primordial ofrecer calidad en todos los segmentos con el fin de prestar un mejor servicio y como resultado obtener la fidelización de los clientes.

Por este motivo, se plantea la necesidad de direccionar y estructurar el Sistema de Gestión de Calidad para la droguería Salud Vital, lo que permitirá mejorar sustancialmente el funcionamiento de la organización y optimizar sus procesos, brindando la posibilidad de detectar fallas mediante el diagnóstico inicial y proponer acciones correctivas que garanticen la satisfacción de las partes interesadas, bien sea, proveedores, usuarios, colaboradores, entes legales, alta gerencia y accionistas.

Mediante la planeación estratégica y la estructuración del sistema de gestión de calidad, se pretende garantizar un proceso continuo de mejora dentro de la organización que permita cumplir los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables de manera que se pueda establecer como competitiva y comparativa dentro del sector farmacéutico de la zona, logrando el posicionamiento de la marca y mayor probabilidad de obtener contratos de licitación considerando los requisitos legales y normativos que nos aplique.

En este orden de ideas, Salud Vital, podría obtener beneficios rentables partiendo de la estandarización de los procesos, aumentando la eficacia de estos, y adquiriendo herramientas orientadas al servicio al cliente, como protocolos de atención que influyen directamente en la percepción de los clientes y la identidad a la marca buscando siempre el crecimiento sostenible de la organización.

Adicional, es importante mencionar que existen riesgos y/o limitantes asociados primordialmente a la falta de información, tiempo de investigación y ejecución de lo planteado, así como la falta de conocimiento del personal que labora en la droguería toda vez que podría tener un rechazo al cambio y a la medición de los procesos. Sin embargo, uno de los objetivos es crear una cultura de calidad dentro de la organización y por lo mismo lograr un cambio significativo en los colaboradores.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Direccionar y estructurar el sistema de gestión de calidad en la empresa: Droguería Salud Vital, basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de contribuir a un mayor cumplimiento y competitividad al participar en las licitaciones con instituciones públicas y privadas.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el estado actual de la empresa Salud Vital, de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
2. Planificar el direccionamiento del sistema de gestión de calidad para la empresa Salud Vital, con base al diagnóstico realizado.
3. Estructurar el sistema de gestión de calidad en la empresa Salud Vital.
4. Evaluar la aplicación del sistema de gestión de calidad en la empresa salud vital.

6. ALCANCE DEL PROYECTO

El presente proyecto se orienta al direccionamiento y estructuración del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en todos los procesos inherentes al funcionamiento de la organización Salud Vital, ubicada en el sur oriente de la ciudad de Bogotá.

La propuesta no incluye la implementación del SGC y se excluye del alcance de este proyecto el requisito 8.3 correspondiente al “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” considerando que la droguería Salud Vital funciona únicamente como comercializadora de productos OTC y bajo prescripción médica.

Los objetivos se ejecutarán en un tiempo de once meses iniciando en el mes de agosto del 2019 y comprende como resultado los siguientes entregables:

1. Diagnóstico del estado actual de la organización en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.
2. Planeación estratégica del SGC. Estrategia organizacional: Política, objetivos, mapa de procesos, caracterización de procesos.

3. Documento donde se consolide la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en Salud Vital.
4. Descripción documental de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y sus procedimientos.
5. Evidencia de actividades de socialización y divulgación del sistema de gestión de calidad.

6. METODOLOGÍAS Y ACCIONES

Las metodologías y acciones se encuentran descritas en la tabla 1 contemplando objetivos, metodologías, acciones y entregables donde se evidencien los puntos trabajados

Tabla 1. Metodologías y Acciones

Objetivos	Metodología	Acciones	Entregables
Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de diagnóstico. • Sondeos o encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilar la información necesaria enfocada en la situación actual de la empresa. ✓ Realizar encuestas a los clientes. ✓ Verificación de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 evaluando los procesos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tabulación e informe de resultados del diagnóstico según los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y de la encuesta realizada.
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo. • Matriz DOFA. • PESTAL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el contexto de la empresa, así como sus partes interesadas. ✓ Elaboración de la estrategia organizacional. ✓ Construcción del mapa de procesos, identificando entradas, actividades y salidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz DOFA. ✓ Matriz de partes interesadas. ✓ PESTAL. ✓ CLIO. ✓ Política y , objetivos de calidad. ✓ Mapa de procesos.
Estructuración	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo. • Caracterización de procesos. • Implementación del SGC por capítulos. • Sesiones virtuales de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la información de los requisitos de la norma. ✓ Estructuración y desarrollo documental del SGC. ✓ Identificación de los riesgos y oportunidades inherentes a cada proceso. ✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos del capítulo. ✓ Formación de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructuración del SGC para la droguería Salud Vital.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo. • Sesiones virtuales de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de herramientas diagnosticas. ✓ Análisis de riesgos y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico.

8. RESULTADOS

8.1 Diagnóstico – Análisis Situacional

Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 dentro de la organización, es el punto de partida para la planificación de las actividades que deben ser desarrolladas con el fin de garantizar el cumplimiento de cada uno de ellos, de tal manera que, se realiza una lista de chequeo en compañía de la alta dirección, estableciendo qué puntos deben ser revisados, mantenidos o mejorados.

Los criterios de calificación que se tuvieron en cuenta para la lista de chequeo, (ver anexo 1) son los siguientes:

- a) Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema).
- b) cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Hacer del sistema).
- c) Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de identificación y Planeación del sistema).
- d) No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

Una vez se concluye el análisis con la gerencia, se obtienen los resultados expuestos en la tabla 3, el cálculo obtenido y cada uno de los puntos evaluados se encuentra disponible en el anexo 1: Diagnóstico De Evaluación Sistema De Gestión, que dan lugar a la justificación del presente proyecto, pues se detalla el incumplimiento de los requisitos enunciados en la norma, que finalmente, funcionan como indicador de la operación y funcionamiento de la organización.

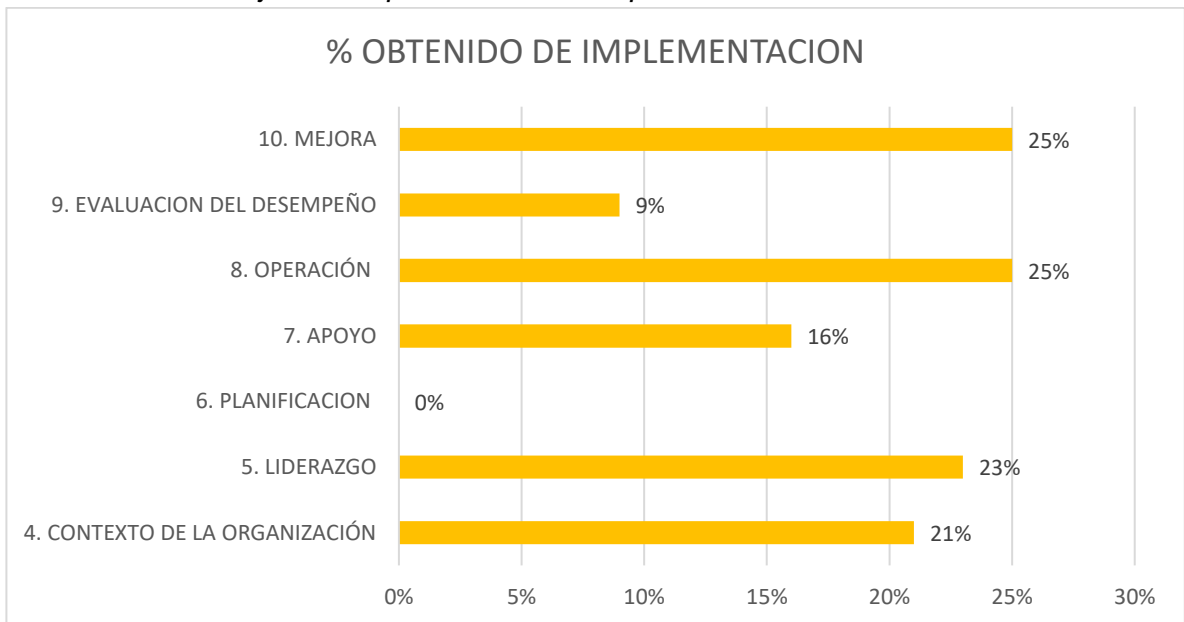
Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento de los capítulos de la NTC ISO 9001:2015.

CAPÍTULO	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	21%
5. LIDERAZGO	23%
6. PLANIFICACION	0%
7. APOYO	16%

8. OPERACIÓN	25%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9%
10. MEJORA	25%
Total resultado implementación	17%

Asimismo, en la Gráfica 2 se presenta el porcentaje de cumplimiento donde se aprecian los resultados del diagnóstico por cada capítulo de la norma.

Gráfico 2: Porcentaje de cumplimiento de los capítulos de la NTC ISO 9001:2015



En el gráfico anterior se puede apreciar que en cuanto al contexto de la organización, hay que tomar acciones para su implementación, a razón de que no se cuenta con aspectos como el alcance del SGC definido; no se identifican los aspectos internos y externos, ni se evalúan como oportunidades de mejora; la alta dirección tiene claro cuáles son sus partes interesadas, sin embargo, no se encuentra documentado, no hay un análisis profundo y actualizado de cuáles son sus necesidades y expectativas cambiantes en el tiempo. Por otra parte, la organización tiene definidos los procesos inherentes a su funcionamiento, los responsables de cada uno y las medidas de control pertinentes, lo que significa que están establecidos, implementados, pero no se les realiza seguimiento ni se encuentra documentado bajo el marco de la NTC ISO 9001:2015.

Uno de los porcentajes más altos corresponde al capítulo de liderazgo, se identificó que la alta dirección se encuentra comprometida con el funcionamiento de la

organización pues busca que sus colaboradores trabajen bajo el “enfoque al cliente” satisfaciendo las expectativas de los clientes externos, estas actividades se realizan de manera espontánea, cumpliendo con el mínimo del criterio enunciado, pues no está documentado ni se le hace seguimiento, de la misma manera que no se ha establecido la política de calidad donde se describen las intenciones de la alta dirección. Los aspectos analizados, le otorgan al capítulo 5 el 23 % de cumplimiento.

Por otra parte, el capítulo de planificación, propio del SGC obtuvo 0 % teniendo en cuenta que, al momento de realizar el diagnóstico, no se había planificado los objetivos de la calidad, la forma de abordar riesgos y oportunidades, ni el control de cambios, dado que no existían bases para el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 ni la empresa consideraba darles cumplimiento a los requisitos de esta norma internacional.

La operación de la organización es fundamental para Salud Vital, por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento alcanzado es del 25 %, gracias a que opera de manera estandarizada, buscando cumplir los requisitos de los clientes, controlando mediante revisiones y procedimientos de recepción técnica a los proveedores; Todos los productos y servicios prestados en Salud Vital se realizan bajo el cumplimiento de la normatividad y cumple con todos los permisos y conceptos necesarios para su funcionamiento, se comunica a los clientes la información pertinente al servicio que está adquiriendo y se ofrece la opción de dejar su opinión, de manera que se utilice como retroalimentación para la mejora continua. Adicional, se corrobora constantemente stock, vigencia y estado de los productos y servicios para asegurar el cumplimiento de los requisitos y conservan la información documentada de todos los procesos, actividades, operaciones, movimientos, no conformidades, “PQRS” que sean presentados a la empresa, garantizando el proceso de trazabilidad y soporte.

Es importante mencionar que Salud Vital dentro de su operación garantiza la infraestructura y espacio para que las condiciones de trabajo sean óptimas y bajo el margen legal, el personal está en constante capacitación y se encuentra calificado para desarrollar las actividades asignadas, se realizan actividades de seguimiento y medición a factores como temperatura y humedad y a la gestión de inventarios garantizando la disponibilidad de medicamentos permanente, por ende, los productos son liberados en óptimas condiciones y aceptados por los clientes, las salidas no conformes son tratadas, recibidas y se toman acciones para que no se repitan, sin embargo, no se encuentra documentado, ni se hace seguimiento posterior a las medidas tomadas.

La mayoría de estas operaciones son realizadas espontáneamente, no se encuentran documentadas y no se les realiza seguimiento, por ello, ningún requisito del capítulo 8 cumple totalmente con el criterio enunciado. Se deben documentar toda la información pertinente a la operación de la organización para dar cumplimiento al capítulo 8. Igualmente, hay requisitos por establecer, implementar y mantener como realizar planes de contingencia, evaluar riesgos y oportunidades, desarrollar el programa de control de cambios, definir controles a proveedores externos sujetos a contratos legales, mejorar la comunicación con los proveedores y otros requisitos fundamentales para el desarrollo de la operación en Salud Vital. El requisito 8.3 ha sido excluido del alcance del SGC a causa de que Salud Vital no diseña y desarrolla productos o servicios y se concentra netamente en la actividad comercial.

Los capítulos de apoyo y evaluación del desempeño deben ser implementados de manera que se fortalezca el tema de seguimiento, evaluación y verificación de las acciones tomadas dentro de la organización, desarrollando auditorías internas que nunca han sido realizadas y generando los recursos necesarios para la implementación del SGC.

Actualmente, la alta dirección invierte los recursos necesarios conforme son necesarios para cubrir una no conformidad, sin embargo, no es planificado, documentado, ni se le hace seguimiento a la efectividad de los recursos destinados, es consciente de la importancia de la competencia del personal y que el conocimiento pertinente a la actividad farmacéutica es significativo, por tanto, se reconoce fortaleza en los recursos humanos y debilidad en recursos de seguimiento y medición para pruebas de conformidad e información documentada propia del SGC, dado que, la NTC ISO 9091:2015 no se había incorporado en los requisitos de la organización.

El capítulo de mejora obtuvo 25% de cumplimiento debido a que no se analizan los resultados de los procesos, no existen planes de acción, ni se determina si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Finalmente, el resultado global en gestión de la calidad es del 17 %, dando lugar a la oportunidad de diseñar y estructurar el SGC y convertirse en una organización sostenible, eficaz y eficiente, mediante las herramientas que nos provee la estandarización de los procesos.

8.2 Comprensión De La Organización, Su Contexto Y Su Estado Actual

Análisis De Matriz PESTAL

Durante el proceso de estructuración de la NTC ISO 9001:2015 es indispensable la comprensión del contexto de la organización en la que se está trabajando, con el fin de identificar los factores externos e internos que puedan influir directa o indirectamente en la satisfacción de las partes interesadas y su capacidad para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión de la calidad.

Dando cumplimiento al requisito 4.1 de la NTC ISO 9001:2015 se da lugar al uso de diferentes herramientas que facilitan la identificación y el análisis de cómo se relacionan entre sí los factores influyentes en la organización.

El contexto externo se puede evaluar mediante la matriz PESTAL, la cual fue desarrollada para el caso de la droguería SALUD VITAL S.A.S allí se identificaron aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales del ámbito farmacéutico y el negocio de medicamentos que puede ejercer presión en la actualidad o convertirse en una oportunidad o riesgo potencial. Algunas de las fuentes consultadas corresponden con: Departamento administrativo nacional de estadística (DANE), ministerio de salud y protección social, federación nacional de comerciantes (FENALCO), entre otros.

En el anexo 2 se expone la matriz PESTAL junto con el tiempo al que se puede ver expuesto y el impacto que puede provocar sobre la organización, dando lugar al cuestionamiento de cómo aprovechar o contrarrestar los aspectos allí identificados. Con respecto al aspecto político, la comercialización de este tipo de productos se ve expuesta a la regulación por parte del gobierno, cualquier resolución, decreto, ley o plan de contingencia que se emita para la operación, funcionamiento o precios de estos, afectará la droguería, asimismo, las licitaciones con entidades públicas y/o privadas y la inflación son factores que tendrán un impacto en la organización, afectando positiva o negativamente su operación. Los tratados de libre comercio y apertura de mercados, los ciclos de mercado y la tendencia económica, se consideran factores que tendrán un impacto económico en la organización afectando directamente los precios de compra y venta, influyendo en la oferta y demanda de algunos productos y afectando el estado financiero de la organización. Por otra parte, Salud Vital, cuenta con un contexto social favorable, dado que se encuentra en una ubicación estratégica, la upz Sosiego comprende una parte del conjunto hospitalario de mayor cobertura de la ciudad y la región, conformado por

varios hospitales de tercer nivel y otros servicios de salud. Incluidos el Hospital Materno infantil, Hospital Cancerológico, la Clínica Samaritana, La ESE San Cristóbal, Hospital Clínica San Rafael, entre muchas otras clínicas y consultorios médicos. Asimismo, la zona se caracteriza por tener mejores condiciones de vida dentro de la localidad de San Cristóbal, pues predomina el estrato 3, de manera que pueden acceder a productos farmacéuticos con mayor facilidad, en cuanto a demografía el 54,4 % de la población de San Cristóbal manifiesta pertenecer al régimen contributivo, 28,15 % al régimen y subsidiado y finalmente el 16,4 % manifestó no estar afiliado. Esto se convierte en una oportunidad para prestar servicio de carácter social a quien no pueden acceder a medicamentos mediante los sistemas públicos.

En cuanto al aspecto tecnológico, Salud Vital cuenta con ventajas competitivas que afectan positivamente y a corto plazo la organización, los servicios de corresponsal bancario atraen clientes para la realización de diferentes tipos de transacciones tales como consignaciones, retiros, pagos, transferencias, consultas, giros y pago de créditos y existe la prestación de servicios Baloto juegos, Baloto recargas, Baloto transacciones bancarias generando la fidelización y aumento de flujo de clientes, beneficios a la comunidad y utilidades extras. Como recurso de apoyo a la operación de comercialización, se cuenta con acceso a un software que permite el control y seguimiento del inventario, aumentando la productividad en las actividades operacionales, manteniendo el nivel de stock adecuado y minimizando el riesgo de pérdida de producto por vencimiento (rotación de inventarios).

Por lo que se refiere al aspecto medio ambiental, la organización debe contar con el manejo integral de residuos que genera, dando cumplimiento a uno de los requisitos legales aplicables, dentro de los cuales se encuentran el Decreto 2676 (diciembre 22) "Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares", el DECRETO N° 1669 (agosto 2 de 2002) por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2676 de 2000, la RESOLUCION NUMERO 01164 DE 2002 (septiembre 6) "Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares". La RESOLUCIÓN NÚMERO 1403 DE 2007 (14 DE MAYO) y las obligaciones tributarias que corresponden al pago de impuesto al valor agregado (IVA), la facturación electrónica, la declaración de renta, el impuesto industria y comercio la retención en la fuente y el Impuesto predial, pago anual del impuesto de Sayco y Acinpro ley de 1982 – ICA – Bomberos (previo a la apertura).

Análisis De Matriz DOFA

Una vez PESTAL ha brindado el contexto externo de la organización, facilita la elaboración de la matriz DOFA, donde se exponen aspectos internos, correspondientes a debilidades y fortalezas. Para el caso de la droguería Salud Vital, la matriz DOFA, expuesta en el anexo 3 mediante el planteamiento de las estrategias permitió establecer temas como ampliar la línea de productos no farmacéuticos para atraer mayor número de clientes; la creación de esquemas de promociones aprovechando el posicionamiento de la droguería en la zona, la imagen de la marca y la ubicación estratégica; el aumento de los niveles de inventario garantizando la disponibilidad de los productos demandados, la ampliación de la línea de productos no farmacéuticos usados como gancho para la atracción de los clientes; la implementación del SGC bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de ser productivos operacionalmente y garantizar a las partes interesadas, llámese empresas EPS o IPS en proceso de selección de proveedores en las licitaciones; y demás estrategias que se exponen en la matriz.

Así las cosas, las expectativas de la organización constituyen parte esencial de los objetivos y enfoques para los cuales opera en este caso la droguería SALUD VITAL. A continuación, se exponen las necesidades que busca satisfacer la organización y las expectativas que desea cumplir dentro de sus operaciones. Teniendo en cuenta que la actividad primaria corresponde a comercialización, el núcleo de su funcionamiento estará destinado a evaluar los precios de los medicamentos, los tiempos de entrega y la calidad de los productos ofrecidos, a partir de esto las expectativas corresponderán a la disminución de costos, las mejoras a nivel de infraestructura y la fidelización de los clientes.

Matriz partes interesadas

Droguería Salud Vital S.A.S se encuentra comprometida con la satisfacción del cliente externo e interno, por esta razón, se elaboró en compañía de la alta dirección la matriz de partes interesadas con el fin de identificar y comprender sus necesidades y expectativas. La matriz clasifica las partes como internas y externas o gubernamental, proveedores y usuarios en el primer grupo y colaboradores y gestión gerencial en el segundo grupo.

Cada una de las partes tienen requisitos enfocados a diferentes procesos de la organización, sin embargo, todos están encaminados al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad. Es así como los entes regulatorios

controlan mediante decretos, leyes y resoluciones que la organización ofrezca servicios garantizados al cliente y de manera transversal, aporte a la economía del país y a los lineamientos de la función pública; Los proveedores y usuarios tienen requisitos frente a relación cliente-usuario donde se involucra la comunicación, la calidad de los productos y la disponibilidad de los mismos generando buena percepción, fidelización y ampliación de contratos o frecuencia de consumo.

Es importante mencionar que actualmente la droguería comercializa sus productos únicamente a personas naturales, sin embargo, se proyecta para la prestación de servicios mediante licitaciones a instituciones públicas y privadas que requieran productos farmacéuticos.

Los colaboradores, siendo componente fundamental del sistema y de la organización, abordan necesidades como motivación laboral, recursos suficientes y adecuados para el desarrollo de sus labores, distribución de labores justas, capacitaciones continuas, entre otros requerimientos que los convierten en personas motivadas, calificadas, competentes y conscientes de la importancia del SGC en la organización, cumpliendo finalmente con los requisitos de la alta dirección quien busca, usando como método y herramienta, las entradas mencionadas anteriormente, consolidar la organización como sostenible, rentable económicamente, eficiente, productiva y con personal comprometido en el alcance de los objetivos de la calidad.

Tabla 4: matiz de partes interesadas

Tipo de cliente	Parte interesada	Requisitos	Expectativa	Categoría
externo	Gubernamental	Ministerio de protección y servicio social Instituto nacional de vigilancia medicamentos Y alimentos Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	DECRETO 2200 DE 2005 “Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.” DECRETO 2330 DE 2006 “Por el cual se modifica el Decreto 2200 de 2005 y se dictan otras disposiciones.” DECRETO 2676 “Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares”. RESOLUCIÓN 1403 DE 2007 "Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones".	Cumplir los requisitos establecidos.
		DIAN, Cámara de comercio	Cumplimiento de obligaciones tributarias	Mantenerse en paz y salvo con las obligaciones y realizar pagos oportunos.
		Departamento administrativo de la función pública	DECRETO 1349 “ Por el cual se adiciona un capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, referente a la circulación de la factura electrónica como título valor y se dictan otras disposiciones”	Facturación electrónica para los usuarios del servicio
externo	Proveedores	Proveedores	Pagos oportunos	Cumplimiento bilateral de las condiciones del contrato.

				Reportes positivos en los centros bancarios y centrales de riesgo.
			Capacidad de endeudamiento	Consolidación de alianzas comerciales.
			Protección de las propiedades de los proveedores	Mantener los servicios contratados.
			Cumplimiento de contrato y deberes como cliente	Mantener y/o prolongar los servicios contratados.
			Frecuencia de consumo	Planificación de pedidos bajo la gestión de inventarios. Prolongación de contrato laboral.
externo	usuarios	Personas naturales	Oportunidad de pedido	Disposición de productos farmacéuticos y no farmacéuticos
			Disponibilidad de sistema de servicios bancarios y juegos al azar (Baloto)	Conexión permanentemente activa a la red y la prestación continua del servicio.
			Excelente servicio al cliente	Servicio humano con calidez
			Productos de calidad y seguridad	Medicamentos aprobados por entes regulatorios y vendidos
			Personal calificado y competente	Confianza
			Precios competitivos	Fidelización del cliente
Interno	Colaboradores		Motivación laboral	Buen clima laboral – estabilidad

		administrativos, operativos	Suministro de bienes y elementos necesarios a las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias	Suficiente y adecuada para el desarrollo de sus labores
			Gestión del conocimiento, capacitaciones.	Aplicación de los conocimientos adquiridos y/o reforzados. Resultados en pruebas de desempeño.
			Comunicación eficiente	Aplicación de matriz de comunicación. Qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica.
			Establecer procesos y procedimientos definidos para cada cargo	Cumplimiento de responsabilidades asignadas
			Carga laboral equitativa y oportuna para todos los colaboradores	Cumplimiento de responsabilidades asignadas
Interno	Gestion gerencial	Alta dirección	Cumplimiento a la gestión estratégica de la organización	Desarrollo de la cultura organizacional
			Rentabilidad económica	Aumento de ventas, cumplimiento de indicadores.
			Sostenibilidad	Duradero en el tiempo
			Compromiso	Toma de conciencia por parte del personal de la empresa incluida la alta dirección.


Expectativas De La Organización

Teniendo en cuenta que las expectativas de la organización determinadas por la alta dirección requieren de seguimiento y evaluación constante y son de vital importancia a nivel de resultados, se desarrolla la matriz de necesidades y expectativas de la organización, de manera tal que optimice la operación y el nivel de calidad para las diferentes actividades evaluadas.

Dentro de la matriz de necesidades y expectativas (tabla 3) se contemplan las siguientes variables: disminuir costos, mejorar infraestructura y crear fidelización, para lograrlo se establecen los requerimientos de: precios bajos, tiempos de entrega cortos y entrega de productos de calidad.

El análisis de esta matriz permite encontrar la relación directa que existe entre un proceso, al determinar si la relación es alta o baja se puede determinar la criticalidad de una actividad dentro de la operación de manera tal que se llegue a determinar con la alta dirección cuáles son los focos de trabajo inmediatos para satisfacer las necesidades tanto de la operación como de los clientes; dado que la actividad primaria de la organización es la comercialización de medicamentos y productos de venta libre, el enfoque debe ser basado en la satisfacción de los compradores, la puntuación determinada continuación permite encontrar el tipo de relación entre un proceso y las necesidades de la organización.

Tabla 5. Matriz de Necesidades y Expectativas de la Organización



NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	EXPECTATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN			
		Disminuir costos	Mejorar infraestructura	Crear fidelización
Precios bajos	5	1	5	11
Tiempos de entrega cortos	3	1	5	9
Productos de calidad	3	4	3	10
SUMA	11	6	13	

Alta relación: Se evidencia alta relación entre los factores “disminuir costos” y “ofrecer producto de calidad” con “crear fidelización”. Debido a la necesidad de enfocar el servicio con una buena atención al cliente, la principal expectativa de la organización se convierte en la fidelización de los clientes, a partir de la disminución de los costos para el consumidor lo cual puede generar una ventaja comparativa frente a la competencia y un interés en la compra de medicamentos a menor costo.

Baja relación: Se evidencia una interrelación baja en los “tiempos de entrega cortos” de productos frente la “mejora de infraestructura”; sin embargo, se debe tener en cuenta que a mayor capacidad de infraestructura se puede contar con mayor disponibilidad de almacenamiento, así como disposición física de mayor calidad para los productos.

Optimización Para La Organización

Costos

- ✓ Negociación con los proveedores para realizar pagos a corto plazo para disminuir el gasto en intereses y así obtener medicamentos a bajo costo.
- ✓ Aumentar el número de compras / mes lo cual representa un ahorro significativo

Infraestructura

- ✓ Aumentar la capacidad de infraestructura con el fin de contar con mayor capacidad en almacenamiento y así realizar pedidos más grandes.
- ✓ Negociar con el proveedor las entregas parciales de medicamentos, de manera tal que si no se cuenta con espacio suficiente de almacenamiento el proveedor cuente con los insumos en stock

Fidelización de clientes

- ✓ Determinar las necesidades de los clientes garantizando que estas van a ser cubiertas.
- ✓ Disminuir los costos de los productos ofrecidos de manera que el cliente pueda notar un ahorro en sus compras versus la competencia

- ✓ Realizar una evaluación de benchmarking para determinar si los precios son competitivos a nivel de mercado
- ✓ Contar con base de datos que permita realizar el seguimiento sobre los clientes y su fidelización hacia el negocio.

La relación entre los productos de calidad en pro de disminuir las devoluciones es alta, hay baja relación entre el aumento del stock el precio, se deben mejorar los tiempos de entrega de los proveedores en función de tener un stock suficiente.

Disminuir devoluciones

- ✓ Contar con proveedores auditados y certificados, de manera tal que se evite la recepción de producto no conforme
- ✓ Determinar cuáles son los posibles productos que pueden presentar fallos de calidad como: fecha de vencimiento cercana, abolladuras, medicamentos en mal estado.

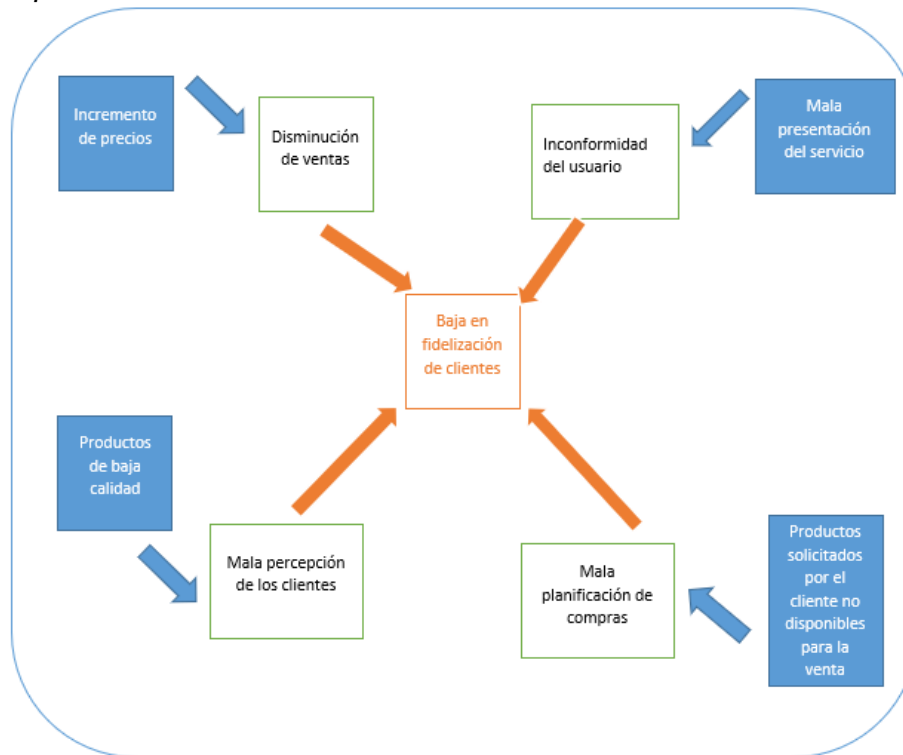
Mejorar tiempos de entrega de proveedores

- ✓ Determinar cuáles son los productos con mayores tiempos de lead time en cuanto a despacho y entrega con el fin de hacer compras más eficientes.
- ✓ Realizar negociaciones de pago efectivas con entregas programadas de producto

Aumentar stock

- ✓ Determinar rotación, vencimientos, flujo de inventarios en pro de contar con unidades suficientes evitando el sobre stock o la acumulación de producto.
- ✓ Estructurar un procedimiento de manejo FEFO lo cual garantice que no va a haber producto vencido o deteriorado por exceso de almacenamiento y sin salida.
- ✓

Gráfico 3. Optimización De Procesos



8.3 Gestión Del Cambio; Comprender La Cultura De La Organización.

Cultura de la organización:

La cultura organizacional está soportada por cada colaborador de la organización, así mismo la alta gerencia que tiene un nivel de influencia primordial debido a su liderazgo y compromiso con el sistema de calidad, toda vez que a través de las decisiones tomadas para la implementación del SGC se desea mejorar sustancialmente la organización, por lo que para comprender la cultura organizacional se pueden utilizar cuestionarios a los colaboradores de la droguería para determinar su percepción:

En la tabla 6 se relaciona la percepción obtenida por el equipo investigador, para lo cual se dispuso de una evaluación sobre la organización, estos resultados son presentados a continuación

Tabla 6 – percepción cultura organizacional

Observaciones desde el punto de vista cultural	Resultados
¿Cuál es el estilo de liderazgo en la organización?	La alta gerencia posee un liderazgo inspirador, goza de una gran aceptación y desea impulsar cambios en la gestión de la empresa.
¿Qué percepción tiene el personal sobre la calidad de la organización y el servicio al cliente?	La percepción de las personas sobre la organización es favorable.
¿Hay trabajo en equipo?	No existe un enfoque por procesos, cada persona cumple su rol.
¿Hay buena comunicación interna?	La comunicación es aceptable, se comprenden las disposiciones generadas por cada empleado.
¿Cuál es el lenguaje de la organización - términos técnicos?	El lenguaje por el ambiente laboral es muy técnico por el ambiente científico, sin embargo, existe una comunicación basada en el respeto.
¿Están definidas áreas funcionales?	Existe una interacción fluida con las demás áreas, falta más gestión por procesos.
¿Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles?	Existe un buen compromiso, cada integrante cumple su rol.

Gestión del cambio:

Para Salud Vital en su compromiso con la gestión del cambio bajo las directrices del SGC se elabora un procedimiento que permitirá a la planificar, evaluar e implementar cualquier cambio en los procesos de la organización, con el fin de tener claridad en los pasos a seguir. Con base en lo anterior, se plantea la elaboración de un procedimiento enfocado a la gestión del cambio que permita identificar los factores críticos al momento de plantear e implementar un cambio, se incluye procedimiento POE-GQ-002, en el anexo 12-a.

Continuando con la norma ISO 9001:2015, para el cumplimiento del numeral 7.2. Competencia, el cual plantea como requisito para la organización el determinar la competencia del personal que realiza bajo su control actividades que afecten directamente el desempeño y eficacia del sistema. Se elabora una propuesta de perfil de cargos teniendo en cuenta los requerimientos determinados por la alta dirección. (ver anexo 4).

Código de ética, respeto con los clientes con el tema de inyectología.

La alta gerencia, considerando que es fundamental para La Droguería Salud Vital, establecer políticas que permitan la consecución de los objetivos estratégicos, cumpliendo con principios éticos dentro del marco de la ley, adopta y crea el presente Código de Ética y Conducta, en el cual se incluyen políticas y valores que se sujetan a las normas legales y principios que soportan el sano funcionamiento de la Droguería. (ver anexo 5)

Así mismo, el numeral 7.4 Comunicación plantea que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externar pertinentes al SGC, teniendo en cuenta el qué, quién, cómo y cuándo. Para dar cumplimiento a este requisito, se elaboró la matriz de comunicación (ver tabla 7) con ayuda de la alta gerencia, logrando identificar que es pertinente comunicar y a quién va dirigido. Para las partes interesadas se determinó que la información que será comunicada es la misión, visión, valores y fundamentalmente la política y objetivos de calidad toda vez que, las partes interesadas juegan un papel importante, siendo las encargadas de crear las peticiones, quejas y reclamos, las cuales son comunicadas a la organización. Para concluir esta matriz permite tener presente que se debe comunicar, quien lo comunica y a quien es comunicado, para así no pasar en alto lo que se debe conocer del SGC.

Tabla 7: matriz de comunicaciones

MATRIZ DE COMUNICACIONES							
QUÉ	QUIÉN	A QUIÉN	CÓMO	TIPO		REGISTRO	CUANDO / FRECUENCIA
				INTERNA	EXTERNA		
Misión, Visión, Principios Corporativos	Alta Gerencia	Partes Interesadas	Página Web Cartelera	X	X		Ingreso a la organización
Política de Calidad	Alta Gerencia	Partes Interesadas	Página Web Cartelera	X	X	Página Web del SIG.	Ingreso a la organización
Objetivos de Calidad	Alta Gerencia	Partes Interesadas	Página Web Cartelera	X	X	Página Web del SIG.	Ingreso a la organización
Documentos del SGC	Administrador	Alta Gerencia	Formatos del SGC	X		Página Web del SIG.	En la implementación y cuando haya cambios en el documento
Requisitos legales y reglamentarios aplicables	Alta Gerencia	Toda la organización	Informes	X	X	Matriz de identificación de requisitos	Cada que se modifiquen o surjan nuevos requisitos
Desempeño del SGC	Alta Gerencia	Alta Gerencia	Informes	X		Matriz de indicadores	Revisión por la Dirección / Semestral
Plan de auditoría interna	Alta Gerencia	Administrador	Reuniones, Cartelera	X		Programa de auditorías internas	Cada tres meses

Inspecciones	Alta Gerencia	Procesos Involucrados	Reuniones, Cartelera	X		Registro de resultados de inspecciones	Máximo 15 días antes de recibida la notificación de visitas de inspecciones
Acciones correctivas y preventivas	Alta Gerencia Administrador	Procesos Involucrados	Reuniones	X		Acción correctiva y preventiva de mejora	Máximo 15 días después de recibido el informe de auditorías y cada vez que se identifique una no conformidad
Gestión de quejas y reclamos	Partes interesadas	Procesos Involucrados	Formato PQR	X	X	Servicio de atención al ciudadano, Cartas y correo electrónico.	Cuando aplique
Cambios que puedan tener impacto en el SGC	Administrador	Toda la organización	Reuniones	X		Informe de revisión por la alta dirección	Cuando aplique
Comunicación con el cliente	Vendedor	Toda la organización	Publicidad		X	Check List	Cuando aplique
Comunicación con proveedores	Administrador	Alta Gerencia	Orden de pedido		X	Orden de pedido verificada	Para cada compra

8.4 Determinar Tipos De Clientes Y Requisitos Del Producto.

Luego de revisar las metodologías usadas para la comprensión del contexto actual de la droguería SALUD VITAL consideramos que según la (tabla 6.) la población a la que va dirigido nuestro servicio comercialización de medicamentos de prescripción, productos de venta libre, servicio de inyectología y prestación de recaudo y facturación de servicios bancarios se ubica específicamente en el barrio Sosiego, localidad de San Cristóbal. Cabe aclarar que nuestros clientes son personas naturales que viven en el barrio antes mencionado, contando también con la población que tiene relación a diario con el Hospital Universitario Clínica San Rafael.

Para ambos casos, nuestros clientes requieren que los medicamentos solicitados se encuentren en stock y se encuentren listos para su comercialización inmediata. Adicional, requieren que sean productos con la calidad que esperan al momento de recibirlos, consumirlos y regresar al establecimiento.

8.5 Conocer La Percepción De Los Clientes.

se realizó un ejercicio de evaluación con el fin de conocer la percepción de los clientes) y evidenciar algunos patrones o percepciones sobre la organización, (ver modelo en el anexo 6), para ello se llevó a cabo un ejercicio en campo aplicando una encuesta bajo las siguientes características presentadas en la tabla 8:

Tabla 8: características del estudio de percepción

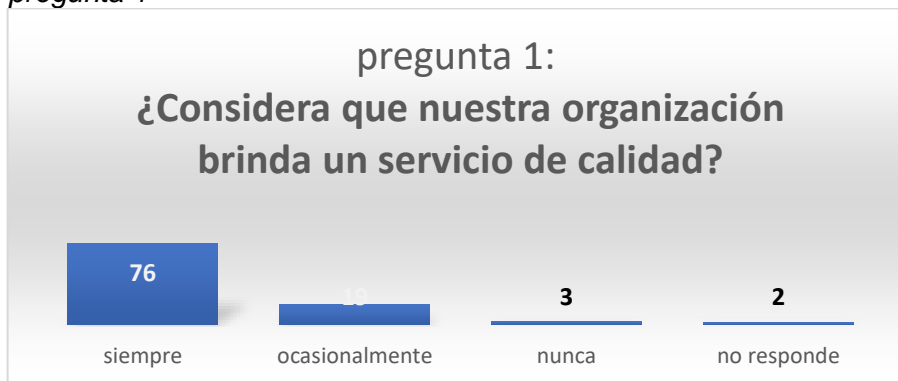
tamaño de la muestra:	100 encuestados
lugar de la ejecución:	instalaciones de la organización
herramienta:	encuesta escrita
tipo de encuestados:	clientes identificados como frecuentes
total de preguntas formuladas:	4

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada una de las preguntas aplicadas en los estudios (gráficos 2, 3, 4 y 5).

1. ¿Considera que nuestra organización brinda un servicio de calidad?

siempre	76
ocasionalmente	19
nunca	3
no responde	2

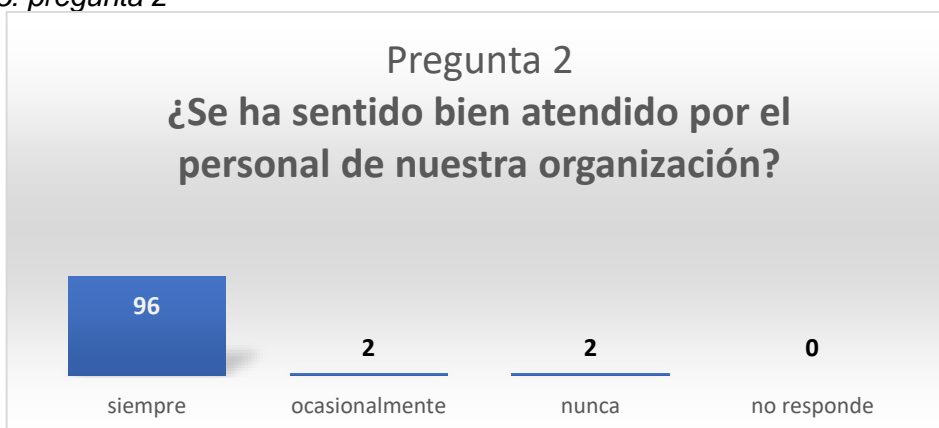
Gráfico 4: pregunta 1



2. ¿Se ha sentido bien atendido por el personal de nuestra organización?

siempre	96
ocasionalmente	2
nunca	2
no responde	0

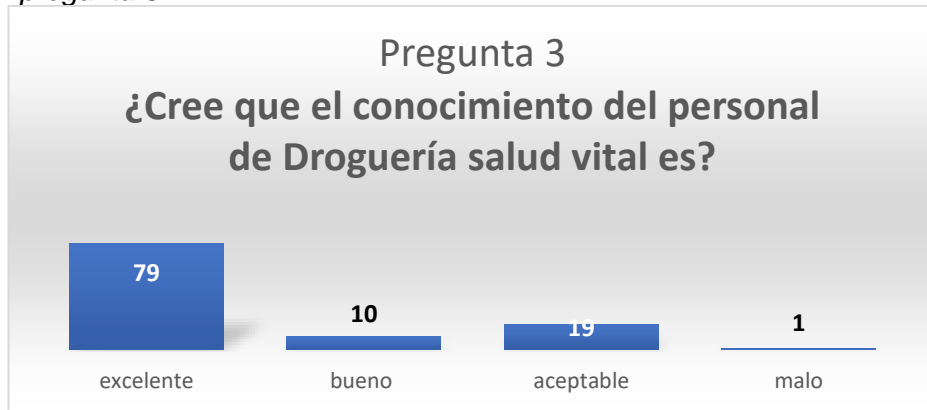
Gráfico 5: pregunta 2



3. ¿Cree que el conocimiento del personal de Droguería salud vital es?

excelente	79
bueno	10
aceptable	19
malo	1

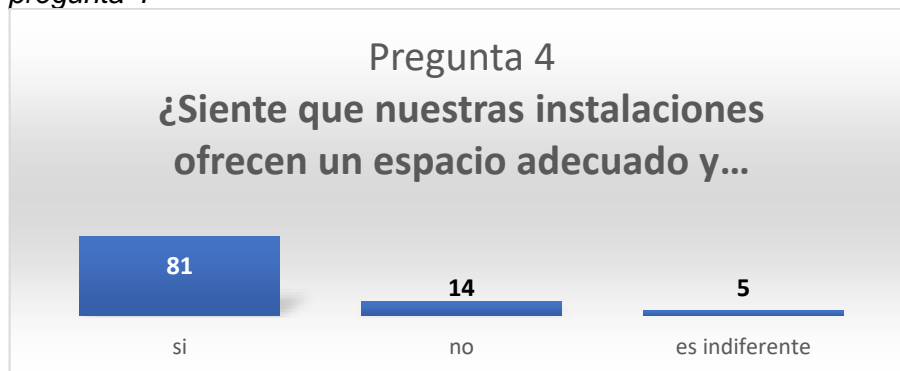
Gráfico 6: pregunta 3



4. ¿Siente que nuestras instalaciones ofrecen un espacio adecuado y agradable?

si	81
no	14
es indiferente	5

Gráfico 7: pregunta 4



Se evidencia que el 76% de la población encuestada tiene una percepción positiva de la organización en el sentido de calidad, lo cual atiende a las expectativas de la alta gerencia; no obstante, se evidencian oportunidades de mejora al detectar que probablemente el servicio de alta calidad no es contante lo cual puede generar una percepción negativa sobre los clientes el cual se evidencia con el 3 % de la

población, la cual indica que nunca hay un servicio de calidad lo cual puede ser una amenaza y debe ser evaluado con carácter prioritario.

Para la pregunta número 2, la percepción de los clientes / usuarios de la droguería salud vital es muy positiva, los resultados permiten inferir que hay una atención amable y una cordialidad hacia el usuario, como punto positivo se debe garantizar que el buen servicio se mantenga al pasar los años con el fin de que resulte ser una organización reconocida en este ámbito, como consecuencia se garantizará la fidelización de los clientes.

Con el fin de determinar el conocimiento y manejo del personal se presenta el Gráfico 6 que define la percepción de los usuarios con respecto a los conocimientos del personal, se evidencia una tendencia marcada a la excelencia, lo cual es soportando en la capacitación constante del personal, el resultado de este punto es positivo en vía de contar con el personal idóneo para un tipo de empresa que requiere conocimientos base para la prestación del servicio.

Las instalaciones son un aspecto de gran importancia para los usuarios, en general se evidencia una percepción positiva acorde con los resultados de la pregunta 4, más aún teniendo en cuenta que locativamente se realizaron mejoras y remodelaciones en el último año.

8.6 Sensibilización Con Principios ISO 9000.

Los principios de la gestión de la calidad son siete y constituyen un marco de referencia para que la dirección oriente los esfuerzos hacia la mejora del desempeño y el logro de los objetivos del sistema de gestión.

Para esta actividad se dispone un brochure (ver anexo 7) que contiene una breve explicación de cada principio y adicional unos ejemplos aplicados a cada uno de ellos, de tal manera que estos pueden ser realizados de forma real dentro de la droguería.

Con el fin de sensibilizar al personal de la droguería salud vital se destinó un espacio de entrenamiento sobre los principios de la norma ISO 9000, allí se realizó una explicación magistral con ayuda del brochure elaborado y se concluyó con la toma de conciencia sobre la importancia de la aplicación de estos principios, realizando un re registro el entrenamiento (ver anexo 8.) Los temas abordados fueron los siete principios que se resumen en la tabla 9:

Tabla 9: principios de calidad para la organización.

PRINCIPIOS ISO	SENSIBILIZACIÓN	EJEMPLOS DE APLICACIÓN REAL
1. ENFOQUE AL CLIENTE	<p>Toda organización depende de sus clientes. Por lo tanto no solo se debe cumplir los requisitos de los clientes, sino ir más allá de sus expectativas para atraer, mantener y aumentar la fidelización de los clientes.</p>	<p>- Proporcionarle confianza al cliente. Demostrar una buena actitud, capacidad y competencia al cliente. Escuchar y comprender las necesidades del cliente. Y así mismo comunicar a la alta gerencia sobre dichas necesidades que no son cubiertas aun en la droguería.</p>
2. LIDERAZGO	<p>El liderazgo debe estar en cada nivel de la organización y desde la alta dirección proporcionar los lineamientos y recursos para implementar el sistema de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una cultura de confianza entre la alta dirección y todos los colaboradores. Los líderes de cada proceso deben ser ejemplos positivos para los demás. • Comunicar en toda la organización: la misión, visión, estrategias y políticas
3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS	<p>El personal debe estar involucrado y empoderado en las actividades que realiza. Debe haber motivación y reconocimiento al buen trabajo, esto permite un aumento en la satisfacción de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar ideas que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio o de cualquier proceso. • Reconocer y agradecer por la contribución realizada.
4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	<p>Las actividades que se desarrollan se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que contribuyan al logro de los objetivos establecidos, y cada persona contribuye desde su rol en el proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar información documentada (trazabilidad) sobre procedimientos establecidos. • Establecer: la autoridad y responsabilidad de rendir cuentas sobre los procesos ejecutados. • Definir las interrelaciones de mis procesos con el fin de evaluar los riesgos que pueden afectar las salidas y/o entradas de cada uno de ellos.
5. MEJORA	<p>Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. Para ello hay que pensar en que se puede mejorar el desempeño de los colaboradores y de los procesos, para lo cual es importante la capacitación o</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar programas de capacitación a los colaboradores, de forma interna o con ayudas externas (proveedores, instituciones legales). • Realizar auditorías internas e inspecciones dentro de la organización con el fin de identificar factores que se deban mejorar, es

	entrenamiento permanente, además de destinar recursos con el fin de mejorar las instalaciones y los recursos necesarios.	importante dar alcance las condiciones locativas.
6. TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIA	Tomar decisiones con evidencia de datos e información, para ser analizados y evaluados ayuda a tener mayor certeza de los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> • El personal debe tomar datos reales, fiables y precisos con el fin de hacer un seguimiento confiable. (Ejemplo registradores de temperatura y humedad relativa), con el fin de establecer si están funcionando correctamente o requieren mantenimiento o calibración. • Capacitar a las personas para que puedan tomar decisiones de acuerdo con un dato u información encontrada, siempre basándose en los procedimientos.
7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES	Para el éxito sostenido las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes que influyen en su desempeño, tales como los proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener proveedores confiables que suministren buenos productos. • Mantener una buena comunicación con las partes interesadas. (Por ejemplo medir su desempeño y realizar la retroalimentación pertinente con el fin de estar evaluando constantemente cada proveedor y realizar seguimientos adecuados) • Reconocer las mejoras y los logros de los proveedores. • Asegurar cumplimiento del código ética y conducta de la organización.

Fuente: Autores, ISO 9001 PAG 4-10.

8.7 Definir El Alcance Y Alinear El SGC Con La Estrategia Organizacional: Política – Objetivos – Eficacia - Mapa Procesos - Despliegue A Indicadores Estratégicos.

8.7.1 Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad de la droguería SALUD VITAL está enfocado en la comercialización de medicamentos de prescripción, productos de venta libre, servicio de inyectología y prestación de recaudo y facturación de

servicios bancarios, actividades que se llevan a cabo en el punto de atención ubicado en el sur-oriente de la ciudad de Bogotá.

De acuerdo con lo anterior el sistema de gestión de calidad está enfocado a toda la organización para dar cumplimiento a leyes y normatividades de la secretaría de salud, especialmente el decreto número 2200 de 2005, el cual rige el funcionamiento de las farmacias, con el fin de cumplir los requisitos del cliente y así poder garantizar la satisfacción del mismo. Los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo la norma ISO 9001: 2015, no aplican dentro del sistema de gestión de calidad, considerando que la organización no realiza ningún diseño de sus productos o servicios ofrecidos.

8.7.2 Política De Calidad

Droguería Salud Vital es una empresa comprometida con los altos estándares de calidad y enfocada a la mejora continua, cuenta con procesos estandarizados, capacitación constante del personal e instalaciones idóneas para la venta y comercialización de medicamentos de prescripción, productos de venta libre, servicio de inyectología, prestación de recaudo y facturación de servicios bancarios, con el fin de brindar una variedad de productos y calidad en el servicio orientados a fidelizar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo con todos los requisitos aplicables vigentes. Por esta razón, cada día busca mejorar su sistema de gestión de calidad para así asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

8.7.3 Objetivos De Calidad

- 1) Aumentar el grado de satisfacción de los clientes.
- 2) Garantizar que las actividades para la prestación de servicios cumplan con los parámetros de calidad y variedad de productos.
- 3) Fortalecer el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios en todas las etapas del proceso de prestación de servicios según la normatividad vigente.
- 4) Aumentar las capacidades y habilidades de los colaboradores, mediante permanente capacitación y formación

Filosofía

Para nosotros la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, por este motivo, promovemos el desarrollo de las capacidades de nuestro personal y el crecimiento

empresarial, con el fin de cumplir nuestra misión bajo el cumplimiento de nuestros valores con un ambiente que promueve el bienestar y la satisfacción de nuestros clientes.

Misión

Somos una empresa que comercializa medicamentos de prescripción, productos de venta libre, servicio de inyectología y prestación de recaudo y facturación de servicios bancarios con la vocación y la competencia profesional para atender apropiadamente sus requerimientos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas.

Visión

Para el 2022 ser reconocida como la droguería líder del sector, así como el otorgamiento de licitaciones con entidades estatales y privadas, gracias a nuestro compromiso con la salud de los colombianos siempre garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

Valores

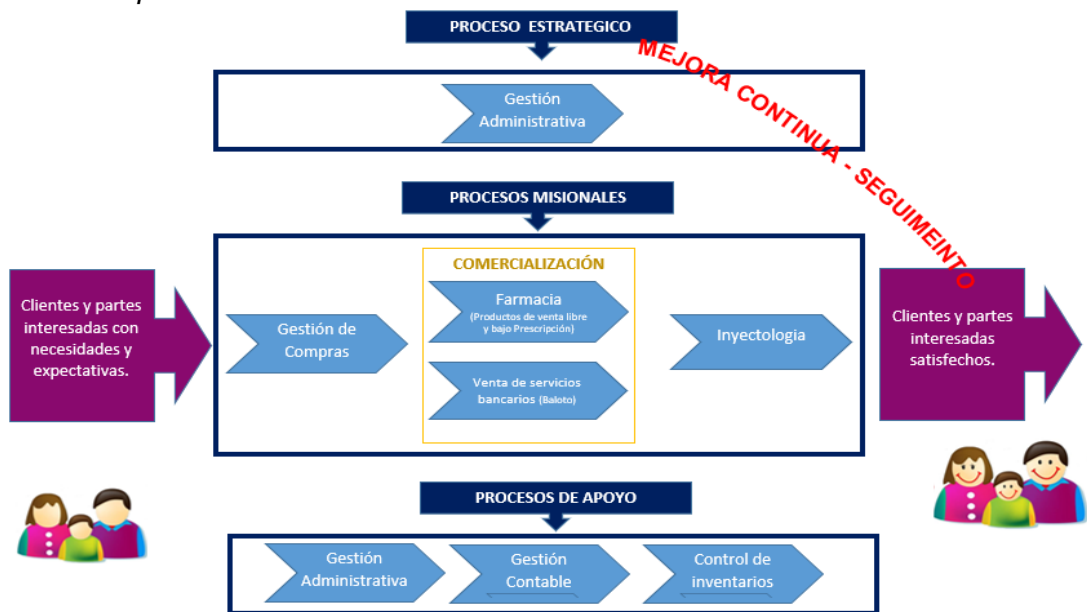
- ✓ **Respeto:** Aceptamos las diferencias y actuamos con cortesía, con todas aquellas personas con quienes interactuamos.
- ✓ **Confianza:** Nuestra credibilidad está fundamentada en la tranquilidad que pueden tener nuestros clientes con nuestros productos, solidez y profesionalismo.
- ✓ **Voz del Cliente:** Nos ocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes para poder adaptarnos y dar respuesta profesional, ética y oportuna.
- ✓ **Lealtad:** Valoramos el compromiso y la fidelidad de nuestros clientes y empleados.
- ✓ **Transparencia:** Actuamos de acuerdo con las normas que nos rigen; manifestando la honestidad, claridad y rectitud de nuestros servicios. Transmitimos a nuestros clientes la información de los productos, de forma clara con el fin de satisfacer sus necesidades.

8.7.4 Mapa De Procesos

El sistema de gestión de calidad para la droguería SALUD VITAL para dar cumplimiento al numeral 4.4. con base al enfoque a procesos contribuye a mejorar el desempeño de la organización. La identificación de los procesos llevados a cabo en la droguería SALUD VITAL se realizó mediante la conformación de una mesa de trabajo con la alta gerencia y el equipo de trabajo, allí se definieron cuáles son los procesos de carácter estratégico, misional y de apoyo teniendo en cuenta las actividades realizadas y las interacciones de cada uno de estos, así mismo se manifestó sobre la importancia del seguimiento para una mejora continua para finalmente realizar la estructuración del mapa de procesos contemplando:

- ✓ Proceso estratégico: Gestión administrativa.
- ✓ Procesos Misionales: Gestión de compras, Comercialización (Droguería y Venta de servicios bancarios) y Servicio de inyectología.
- ✓ Procesos de apoyo: Gestión administrativa, Gestión contable y Control de inventarios.

Gráfico 8. Mapa De Procesos



Indicadores Estratégicos

A continuación, se presenta la tabla 10 enfocada a determinar los diferentes indicadores estratégicos abordando los objetivos de calidad, sus indicadores medición


Tabla 10: indicadores estratégicos

OBJETIVO DE CALIDAD	CODIGO INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META	PROCESO
Aumentar el grado de satisfacción de los clientes.	IND1-SV	Cumplimiento de las necesidades del cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestas aplicadas satisfactorias}}{\text{N}^\circ \text{ total de encuestas aplicadas}} \times 100$	Semestral	>80%	Gestión administrativa.
Garantizar que las actividades para la prestación de servicios cumplan con los parámetros de calidad y variedad de productos .	IND2-SV	Eficacia de los planes de acción	$\frac{\text{Acciones correctivas con planes de acción ejecutados y eficaces}}{\text{Total, de acciones correctivas}} \times 100$	Semestral	>85%	Gestión administrativa, Gestión de compras
Fortalecer el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios en todas las etapas del proceso de prestación de servicios según la normatividad vigente.	IND3-SV	Cumplimiento de requisitos legales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos en auditorias}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos legales aplicables}} \times 100$	Anual	>80%	Gestión administrativa.
Aumentar las capacidades y habilidades de los colaboradores, mediante permanente capacitación y formación	IND4-SV	Cumplimiento cronograma de capacitaciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas}} \times 100$	Anual	>70%	Gestión administrativa.

8.8 Gestión De Los Riesgos Del SGC.

Con el fin de abordar la gestión de los riesgos presentes en la organización se presenta la siguiente matriz de valoración de riesgos y oportunidades del SGC, donde se abordan los objetivos, cuestiones y posibles riesgos asociados a las actividades de la organización.

Tabla 11. Matriz De Valoración De Riesgos Y Oportunidades Del SGC

		MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC																			
		Código: SV-001						Fecha: 18/09/2019						Versión: 1.0							
CONTEXTO		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								ANÁLISIS			EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO						
OBJETIVOS	CUESTIONES	CLASIFICACIÓN		RIESGOS	OPORTUNIDADES	CONSECUENCIAS ASOCIADAS AL RIESGO	CAUSAS ASOCIADAS AL RIESGO	CONTROLES ASOCIADAS AL RIESGO	PROCESOS	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			Px C	ESTIMACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE	EVIDENCIA
		POSITIVA	NEGATIVA							1	3	5	1	3	5						
Incrementar la satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Fidelización de cliente	Insatisfacción del cliente	* Riesgo reputacional * Disminución de clientes * Disminución de ventas * Insatisfacción del cliente	* Aumento en las ventas * Fidelización de clientes * Oportunidad de asociaciones	* Depreciación de mercancía * Vencimiento de medicamentos * Disminución de ingresos	* Fallas en la gestión del inventario * Fraude interno o alteración de reportes financieros * Mala calidad de los productos ofrecidos (quejas de los clientes) * Falta de ética y responsabilidad social.	* Encuentras de satisfacción del servicio	* Dispensación de medicamentos y tiempos de atención		X				X	15	MEDIO	* Encuesta anual de satisfacción	1/12/2019	Smerly López	* Informe estadístico de resultados
Ofrecer productos variados y de calidad	Disponibilidad de medicamentos demandados	Aumento de ventas	Disminución de ventas	* Pérdida de clientes potenciales. * Disminución de ventas	* Fidelización de clientes * Aumento de ventas	* Flujo de caja insuficiente * Estudio de mercadeo errado	* Fallas en la gestión del inventario * Fraude interno o alteración de reportes financieros	* Elaboración de un plan de mercadeo * Planificación y evaluación financiera	* Evaluación de proveedores		X				X	15	MEDIO	* Revisión de flujos de caja, estados financieros, auditoría interna y validación de inventarios	30/10/2019	Adolfo López	* Informe gerencial del estado actual
Cumplir con los requisitos aplicables	Tener todas las certificaciones y permisos aplicables vigentes	Apertura del establecimiento	Cierre del establecimiento	* Cierre del establecimiento * Penalizaciones legales * Riesgo reputacional	* Apertura del establecimiento * Contabilidad del establecimiento	* Desconocimiento de requerimientos aplicables	* Mala calidad de los productos ofrecidos (quejas de los clientes)	* Asesoramiento profesional para el cumplimiento de los requerimientos aplicables.	* Registro de condiciones de almacenamiento	X					X	5	BAJO	* Seguimiento de las visitas realizadas por los entes y un control de los documentos legales exigidos	30/10/2019	Yessica Quintero	* Cuadro control
Fortalecer las competencias de los colaboradores	Asignación de roles y responsabilidades Competencia del persona	Aumento de la productividad y la calidad del trabajo	Desconocimiento de roles y responsabilidades asignados	* Disminución en la productividad y calidad del trabajo * Dificultades en la toma de decisiones y solución de problemas * Alta rotación del personal por falta de conocimiento en los procesos	* Mejora el conocimiento del puesto de trabajo * Cumplimiento de objetivos de la organización * Facilidad para la toma de decisiones y solución de problemas * Incrementa la productividad y calidad del trabajo * Mejorar los tiempos de entrega para las actividades	* Falta de comunicación entre los procesos * Incumplimiento en la política institucional * Resistencia al cambio y faltas en la cultura organizacional	* Falta de comunicación entre los procesos * Temor a la incompetencia * Insatisfacción con el puesto de trabajo * Fallas en la comunicación interna de la organización	* Control de capacitaciones periódicas * Evaluación del desempeño * Encuestas de satisfacción al cliente interno	* Recepción técnica * Inyección * Segregación de residuos * Dispensación de medicamentos y tiempos de atención * Evaluación de proveedores * Registro de condiciones de almacenamiento		X			X	9	MEDIO	* Capacitación general a todo el personal	15/10/2019	Javier Parra	* Listados de asistencia * Plan de capacitaciones * Resultados de las evaluaciones de desempeño	

8.9 Análisis Y Modelación De Los Procesos Y De Sus Interacciones: Elaborar Caracterizaciones, Según HSEQ.

Como se mencionó anteriormente, el sistema de gestión de calidad para la droguería SALUD VITAL con base al enfoque a procesos contribuye a mejorar el desempeño de la organización. Por este motivo, se tomó la decisión de involucrar al personal de la droguería con el fin de determinar los procesos que inicialmente se ejecutaban, posteriormente, iniciamos una mesa de trabajo con el fin de estandarizar los procesos, de acuerdo con el numeral 4,4 de la NTC ISO 9001:2015. Para el análisis de caracterización de los procesos se empleó la matriz de entradas y salidas según se muestra a continuación:

Tabla 12. Matriz de entradas y salidas.

Parte Interesada	Entradas	Posibles Causas / Riegos	Salidas
Alta Dirección	Reducir costos	<p>Mal análisis del contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Partes interesadas. ✓ Histórico de costos. ✓ Revisión de mercado. 	<p>Reducción 10% de costos</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión S.G. Inventarios. ➤ Revisión proveedores.
Clientes	Producto de calidad	<p>Inconformidad del comprador</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio mal prestado. ✓ Sin stock del producto ✓ Análisis de inventarios mal formulado 	<p>Fidelización</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar proveedores. ➤ Condiciones de almacenamiento.
Alta Dirección	Productos de calidad	<p>No conformidades de entes regulatorios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No acatamiento a las no conformidades de un ente regulatorio. ✓ No tener un SGC diseñado para la droguería. 	<p>Cumplimientos legales</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 0 “cero” no conformidades críticas. ➤ Máximo 10 no conformidades mayores.

<p>Alta Dirección</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos legales</p>	<p>Sanciones legales y/o económicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mano de obra: Desde la dirección técnica no se garantizó tener al día la documentación para cumplir los requerimientos legales. ✓ Método: No se dispone de un SGC para prever este riesgo. ✓ Maquinaria: Equipos dañados. ✓ Materiales: Carencia de materiales y/o mala calidad de estos para correcciones locativas. ✓ Medio ambiente: Disposición inadecuada de residuos. ✓ Medición: Carencia de plan de calibraciones de equipos. 	<p>Actas de aprobación regulatoria</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos. ➤ Información jurídica al día. ➤ Director técnico con documentos al día. ➤ Cierre de actividades pendientes solicitadas por la secretaria de salud.
<p>Alta Dirección - Clientes</p>	<p>Servicio de alta calidad Precios Competitivos</p>	<p>Pérdida de clientes por mala reputación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mano de obra: Personal no capacitado. ✓ Método: No hay plan de capacitación definido. ✓ Maquinaria: Equipos no disponibles (glucometría, toma de tensión, basculas de control de peso) ✓ Materiales: Carencia de materiales para la venta de los productos. ✓ Medio ambiente: Garantizar que el espacio sea óptimo para la prestación del servicio ✓ Medición: Desconocimiento de la percepción de cliente por la o medición. 	<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Protocolo de servicio. ➤ Instalaciones adecuadas. ➤ Servicio ético. ➤ Personal capacitado.
<p>Clientes</p>	<p>Disponibilidad de productos</p>	<p>Insatisfacción y pérdida de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mano de obra: Inventarios no verificados por el personal (omisión, carencia de conocimiento) ✓ Método: Carencia de procedimientos para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de proveedores. ▪ Control de inventarios. ▪ Plan de pagos. ✓ Maquinaria: Daño o ausencia del software para manejo de inventarios. ✓ Materiales: Estantería de maña calidad que afecta el almacenamiento del producto. ✓ Medio ambiente: Daño de los productos por malas condiciones 	<p>Garantizar el total de los productos disponibles</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de inventarios. ➤ Lista de faltantes. ➤ Selección de proveedores. ➤ Conocimiento del mercado. ➤ Provisión de recursos para el pago a proveedores.

		de almacenamiento. (goteras, humedad) ✓ Medición: Desconocimiento de la Medición errada por no conocimiento del mercado.	
--	--	---	--

De igual forma se utilizaron diagramas de tortuga una metodología que ayudó a evidenciar las interacciones de los procesos estableciendo las actividades, entradas y salidas, activos con los que se cuenta para realizar dicho proceso, los responsables, los métodos, los indicadores y los riesgos de las salidas de cada actividad, pensando siempre en la metodología PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar).

A continuación, se presentan procesos considerados como fundamentales para el funcionamiento óptimo de la droguería, estos son ejemplificados por medio de la herramienta diagrama de tortuga (ver anexos 9a – 9g).

1. Gestión De Compras - DSV001 (anexo 9-a)

Objetivo: Aprovechamiento de insumos con el fin de tener stock que garantice la operación diaria.

Alcance: Aplica para todas las compras de bienes y servicios.

Entradas: Pedidos de clientes, Pronósticos de ventas, Requerimientos de clientes.

Salidas: Check List de recepción del pedido, Planilla de notificación de faltantes, Formato de devoluciones por no conformidades a proveedores.

Riesgos: Pérdida de insumos por mala recepción, Pérdida de ventas por mal aprovisionamiento, Pérdida económica por no presentar una no conformidad a tiempo.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software, Teléfono, Neveras, Estantería, Área de Almacenamiento.

Métodos: Procedimiento de recepción técnica, Procedimiento de ingreso a inventarios, Procedimiento de devoluciones a proveedores.

Indicadores: Volumen de pedidos (100% de lo proyectado al mes), Número de devoluciones por proveedor (95% de cumplimiento por pedido), Pagos dentro de los plazos establecidos (100% del cumplimiento mensual) cuyo responsable será únicamente el Administrativo.

2. Comercialización De Productos OTC (DSV002) (anexo 9-b)

Objetivo: Creación de oferta que deriven en la satisfacción del cliente por el intercambio de un producto.

Alcance: Aplica para todos los productos OTC.

Entradas: Pedidos de clientes, Requerimientos de clientes, Tendencia del mercado.

Salidas: Factura de venta, Pedidos entregados, Promociones de ventas. **Riesgos:** Multas por la no expedición de factura, Perdida de clientes por el no cumplimiento de pedidos, Vencimiento de productos, pérdidas económicas.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software, Teléfono, Neveras, Estantería, Área de Almacenamiento.

Métodos: Procedimiento de facturación, Procedimiento de elaboración de pedidos, Procedimiento de elaboración de ofertas comerciales.

Indicadores: Volumen de ventas (Incremento del 50% al implementar el SGC, Cumplimiento de metas (98% de lo estimado), Satisfacción del cliente (95 de calificación cada mes).

3. Servicio De Inyectología (DSV003) (anexo 9-c)

Objetivo: Prestar el servicio de inyectología priorizando el bienestar del cliente con un servicio de calidad.

Alcance: Aplica para el servicio de inyectología.

Entradas: Pedidos de clientes.

Salidas: Factura de venta.

Riesgos: Multas por la no expedición de factura.

Responsables: Vendedor.

Activos: Jeringas, Guantes, Neveras, Estantería, Área de Almacenamiento, Área de residuos peligrosos.

Métodos: Procedimiento de facturación, Procedimiento para inyectar.

Indicadores: Satisfacción del cliente (95 de calificación cada mes).

4. Comercialización De Servicios De Recaudo Y Facturación (DSV004) (anexo 9-d)

Objetivo: Prestar servicios bancarios priorizando el bienestar del cliente con un servicio de calidad.

Alcance: Aplica para toda la comercialización de productos y servicios.

Entradas: Pedidos de clientes, Formato de cierre de caja – Día anterior.

Salidas: Factura de venta, Formato de consignación de operación diaria, Formato de cierre de caja.

Riesgos: Multas por la no expedición de factura, Perdida del servicio por el no pago oportuno, Perdida de recursos por mala operatividad diaria.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software, Maquina Baloto, Internet.

Métodos: Procedimiento de facturación, Procedimiento de pago de operación diaria, Procedimiento de arqueo de caja.

Indicadores: Volumen de ventas (Incremento del 50% al implementar el SGC), Cumplimiento de metas (98% de lo estimado), Satisfacción del cliente (95 de calificación cada mes).

5. Arqueo De Caja – Sistema Baloto (DSV005) (anexo 9-e)

Objetivo: Realizar el cierre contable a diario de la operatividad con el fin de garantizar el correcto manejo de los recursos.

Alcance: Aplica para los procesos misionales de productos y servicios.

Entradas: Tirilla de movimiento diario, Formato de cierre de caja – Dia anterior.

Salidas: Formato de cierre de caja, Recursos (Base operacional).

Riesgos: Perdida de recursos por mala operatividad diaria.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software, Maquina Baloto, Internet.

Métodos: Procedimiento de arqueo de caja, Instructivo – formato de cierre de caja.

Indicadores: Perdida de recursos por mala operatividad diaria.

6. Arqueo De Caja – Ventas Droguería (DSV006) (anexo 9-f)

Objetivo: Realización de cierre contable a diario que garantiza la correcta prestación del servicio.

Alcance: Aplica para los procesos misionales de productos y servicios.

Entradas: Resumen de movimiento diario, Formato de cierre de caja – Dia anterior.

Salidas: Formato de cierre de caja, Recursos (Base operacional).

Riesgos: Perdida de recursos por mala operatividad diaria, Perdida de recursos por mala operatividad diaria.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software de ventas, Internet.

Métodos: Procedimiento de arqueo de caja, Instructivo – formato de cierre de caja.

Indicadores: Descuadres de caja (Cero descuadres al mes).

7. Recepción Técnica (DSV007) (anexo 9-g)

Objetivo: Realizar el proceso debido de los insumos recibidos después de la gestión de compras.

Alcance: Aplica para todas las compras de productos.

Entradas: Pedidos de clientes, Pronostico de ventas, Requerimientos de clientes.

Salidas: Check List de recepción del pedido, Planilla de notificación de faltantes, Formato de devoluciones por no conformidades a proveedores.

Riesgos: Perdida de insumos por mala recepción, Perdida de ventas por mal aprovisionamiento, Perdida económica por no presentar una no conformidad a tiempo.

Responsables: Vendedor, Administrativo.

Activos: Software, Neveras, Estantería, Área de Almacenamiento.

Métodos: Procedimiento de recepción técnica, Procedimiento de ingreso a inventarios, Procedimiento de ingreso a áreas de almacenamiento.

Indicadores: Numero de devoluciones por proveedor (95% de cumplimiento por pedido).

8.10 Identificar Requisitos De Los Procesos: Productos, Aspectos, Peligros, Legales.

La matriz CLIO es una herramienta que permite analizar los requisitos inherentes a un proceso o actividad y que son interés de los clientes, los entes reguladores, la normalización y la organización, está sujeta a actualización en la medida en que se incluyan nuevos lineamientos al funcionamiento de la organización. En compañía de la alta gerencia, se analizaron mediante esta herramienta, los procesos misionales de la droguería, que corresponden al proceso Gestión de Compras, Comercialización e Inyectología, detallando para cada uno las necesidades y expectativas que debe satisfacer la organización con el fin de alcanzar los objetivos de la calidad y la evidencia del cumplimiento de los mismos. De esta forma, se busca dar cumplimiento al requisito 8.2.2 de la NTC ISO 9001:2015 correspondiente a la "Determinación de los requisitos para los productos y servicios" asegurando la inclusión de los requisitos reglamentarios aplicables y los que se consideran indispensables para el óptimo funcionamiento operativo y administrativo de la droguería.

Para el proceso de compras, se encontró indispensable la selección y control a proveedores, de manera que en la farmacia se comercialicen productos de calidad y la satisfacción de la organización y los clientes, se vea reflejada en los indicadores,

adicional, los contratos legales con los proveedores garantizan la satisfacción de las necesidades de ambas partes, dando cumplimiento a los requisitos 8.4 y 8.5.3 de la NTC ISO 9001:2015 donde relaciona proveedores.

La comercialización de productos farmacéuticos se encuentra regulada por entes como la Secretaría de Salud y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, quienes hacen visitas periódicas verificando la conformidad de los requisitos establecidos para esta actividad comercial, asimismo, entidades gubernamentales como la DIAN y la Cámara de Comercio, vigilan de cerca las obligaciones tributarias y lo establecido por la ley.

En cuanto al cliente, la comercialización debe ser enfocada a la satisfacción del mismo, mediante la variedad y calidad de los productos, excelente atención, comunicación eficiente, cumplimiento del código de ética, generación de confianza y medida mediante indicadores, encuestas de satisfacción y el seguimiento estricto de los procedimientos establecidos para el desarrollo de esta actividad. La alta dirección se encarga de dar cumplimiento a los aspectos mencionados anteriormente mediante programas de capacitación, gestión de inventarios, emisión y almacenamiento de facturas y el arqueo de caja para el control financiero de la organización.

Por otra parte, el proceso de inyectología, funciona bajo requisitos legales del Ministerio de Salud y la farmacia busca salvaguardar el bienestar del cliente y cumplir con sus expectativas mediante procedimientos establecidos y realizados estrictamente, actividades de limpieza y desinfección, personal certificado y capacitado para desarrollar la actividad, control, manejo y disposición de residuos sólidos conforme lo indica la ley, emisión de facturas como una de las salidas del servicio y la medición de indicadores de satisfacción que permiten desarrollar oportunidades de mejora o tomar acción sobre las no conformidades e inconsistencias encontradas.

En el anexo 10 se describe con mayor detalle los requerimientos de cada una de las partes, inherentes a los procesos misionales de Salud Vital.

8.11 Productos Y Servicios No Conformes.

Teniendo en cuenta que la evaluación de productos no conformes es parte esencial de la organización, es importante gestionar el proceso de manejo de productos o actividades no conformes, involucrando el reporte de indicadores de actividades o

productos no conformes, el manejo de devoluciones y la revisión de los procesos fue establecido en el anexo 12-b de procedimientos .

8.12 Definir La Información Documentada Requerida Por Los Procesos: Criterios De Riesgos Y Conocimiento.

En función de determinar la información requerida por los distintos procesos evaluados en la droguería identificados previamente, se establece la información requerida para la ejecución de las actividades, de manera tal que se tenga certeza completa de los procesos que ejecuta la organización, basado en esto se presenta el anexos 12, indicando los procedimientos de la siguiente manera.

Anexo 12-a procedimiento gestión del cambio – POE-GQ-001

Anexo 12-b manejo de productos y servicios no conformes -POE-GQ-002

Anexo 12-c procedimiento manejo de la información documentada -POE-GQ-003

Anexo 12-d procedimiento gestión integral de residuos - POE-GQ-004

Anexo 12-e procedimiento para el proceso de inyectología POE-IN-005

8.13 Determinar Los Recursos Para Implementar El SGC Y Para Aumentar La Satisfacción De Los Clientes.

La matriz 6M se consolida como una herramienta que agrupa en seis categorías las causas potenciales de la situación que se desee evaluar, incluyen mano de obra, método, maquinaria, materiales, medio ambiente y medición, dando lugar a la priorización por categoría de las condiciones presentes en la organización.

Como consecuencia, se desarrolló la matriz 6M (ver anexo 13) haciendo énfasis en los recursos con los que cuenta la droguería SALUD VITAL en cada una de estas categorías. Así, identificamos que, en el ámbito de mano de obra, contamos con personal capacitado y calificado, para el ámbito del Método encontramos una debilidad, debido a que la droguería carece de procedimientos toda vez que solo cuenta con uno. Continuando con los aspectos de la Maquinaria y Materiales, la droguería cuenta con todos los equipos para suministrar los servicios que ofrece; y para finalizar en cuanto al Medio ambiente y la Medición nos encontramos en una buena situación, sin embargo, se debe prever cualquier implicación para no tener problemas legales.

Tabla 13. Matriz 6M

MATRIZ 6M – Droguería SALUD VITAL	
Mano de obra	<p>Se cuenta con personal calificado en la Farmacia Salud Vital, que asegura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de funciones 2. Cumplimientos de horarios 3. Cumplimiento de código de ética 4. Cumplimiento de las políticas <p style="text-align: center;">PERSONAL CALIFICADO: Administrador, vendedores , dirección técnica</p> <p>Los colaboradores dentro de Salud Vital son constantemente capacitados y adquieren continuamente información mediante cursos y tienen la certificación que garantiza la prestación de servicio óptimo.</p> <p style="text-align: center;">EXTERNO: Contador público</p>
Método	<p>Actualmente, Salud Vital, solo cuenta con el procedimiento para la gestión integral de residuos bajo la normatividad del Ministerio de ambiente - Ministerio de salud diseñado y establecido en la farmacia.</p>
Maquinaria	<p>Instrumentos y equipos de medición tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Termo higrómetros 2. Bascula 3. Glucómetro 4. Tensiómetro 5. Nevera 6. Software, Datafono 7. Equipamiento de Baloto 8. Mantenimiento de equipos <p>Los cuales son usados para el mantenimiento de los medicamentos en adecuadas condiciones como la nevera y el termo higrómetro; Para servicio de evaluación de salud al cliente como el glucómetro, tensiómetro, báscula; Con fines rentables como el datafono y el software.</p> <p style="text-align: center;">*Equipos sometidos a calibración</p>
Materiales	<p>Dentro de los materiales con los que cuenta la farmacia Salud Vital, se encuentra:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stock de medicamentos y productos no farmacéuticos. 2. Dispositivos médicos. 3. Cosméticos. 4. Productos de aseo. 5. Bebidas. 6. Inmobiliarios. 7. Material promocional. 8. Proveedores.
Medio ambiente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones 2. Clima laboral 3. Gestión integral de residuos 4. Normas vigentes 1403 2007
Medición	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de las condiciones ambientales 2. Registros de las condiciones ambientales

9. CONCLUSIONES

- ✓ Se logró diagnosticar la situación actual de la organización respecto a los requisitos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, evidenciando riesgos, oportunidades de mejora, fortalezas y debilidades de la organización.
- ✓ se emplearon todas las herramientas puestas a disposición desde el programa académico logrando estructurar un sistema de gestión de calidad según los requisitos aplicables de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015.
- ✓ Se consolidó la plataforma estratégica de la organización, abordando aspectos fundamentales tales como: política de calidad, objetivos de calidad, filosofía, valores, misión, visión, entre otros logrando una identidad, así mismo se generaron estrategias para su divulgación dentro de la organización.
- ✓ Se evidenció el compromiso y acompañamiento de la alta dirección en los diferentes ámbitos de este proyecto, lo cual favoreció el desarrollo de este y cumplimiento del cronograma previsto.
- ✓ Se diseñó el mapa de procesos de la organización dando alcance a las actividades misionales y de apoyo lo cual permitió optimizar el diagnóstico de la organización determinando: necesidades, recursos, entradas y salidas, entre otros.
- ✓ El diagnóstico realizado permitió evidenciar las fortalezas y debilidades de la organización ante el planteamiento del problema sobre las licitaciones públicas y la necesidad de un sistema de gestión de calidad para tener una ventaja competitiva.
- ✓ Se deja planteada una base enfocada al sistema de calidad, involucrando documentación como: procedimientos, manuales, herramientas de calidad, evaluaciones de riesgo, entrenamientos y sensibilizaciones al personal entre otros.

10. RECOMENDACIONES

Para la organización

- ✓ Se recomienda dar continuidad en la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que esto beneficiará a las partes interesadas a partir de la gestión de la alta dirección.

- ✓ Implementar y mantener programas de capacitaciones constante en pro de la mejora continua.
- ✓ involucrar a todo el personal de la organización para lograr los objetivos de la organización y el cumplimiento de las metas propuestas.

Para el desarrollo del proyecto

- ✓ Se recomienda hacer un seguimiento constante al cronograma del proyecto con el fin de garantizar la ejecución de todas las actividades establecidas.
- ✓ Aplicar cada una de las herramientas y conocimientos adquiridos en los espacios académico es de vital importancia para construir un proyecto integral
- ✓ Mantener los procesos de acreditación por parte de la universidad para fomentar el alto nivel de la calidad y aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Continuar brindando acompañamiento constante a los estudiantes para el desarrollo óptimo del proyecto de investigación.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Decreto 2200 , Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. (2005).
- ICONTEC NTC ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de calidad – Vocabulario*.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Organización Mundial de la Salud. Glosario de términos farmacéuticos*.
- Resolucion 1403, Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico (2007).

12. ANEXOS

Anexo 1 . Diagnóstico De Evaluación Sistema De Gestión

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 PARA LA ORGANIZACIÓN SALUD VITAL S.AS.					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					

SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
SUBTOTAL		0	20	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		21%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		0	5	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		14%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0

4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
		SUBTOTAL		0	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%	
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					

6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL			10	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			16%		
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		

6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		5		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		5		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		

43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			3	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		

58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			3	
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			3	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			3	
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		0	140	60	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0

4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					

18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		0	5	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		9%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					

1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			3	
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	25	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	21%	IMPLEMENTAR
2. LIDERAZGO	23%	IMPLEMENTAR
3. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
4. APOYO	16%	IMPLEMENTAR
5. OPERACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
6. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9%	IMPLEMENTAR
7. MEJORA	25%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	17%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Anexo 2: matriz Pestal.

MATRIZ PESTAL - DROGUERIA SALUD VITAL						
Factor	Aspectos a considerar	Descripción	Corto plazo (12 Meses o menos)	Mediano plazo (De 1 A 3 años)	Largo plazo (más de tres años)	Impacto
Político	Cambios de gobierno	Toma de decisiones sobre la regulación del mercado farmacéutico.		x		Negativo
	Tratados de libre comercio y apertura de mercados	Las condiciones de la apertura de mercados y la negociación con países extranjeros pueden influir directamente en la desnacionalización de la industria farmacéutica favoreciendo la importación y limitando el alcance los productores nacionales.	x			Negativo
	Inflación	La devaluación del peso frente al dólar puede aumentar el precio de la materia prima, tecnología, servicios y productos importados haciendo costoso el aprovisionamiento de medicamentos indispensables en stock.	x			Negativo
	Licitaciones con entidades públicas y/o privadas	La droguería Salud Vital está enfocada en la participación en licitaciones ya sea de entidades públicas o privadas con el fin de prestar el servicio exclusivo generando beneficio a las partes interesadas.		x		Positivo
	Políticas gubernamentales	Conpes social 155 - Política Farmacéutica nacional. Esta política plantea diez estrategias que buscan mejora el acceso, oportunidad de dispensación, calidad y uso adecuado en función de las necesidades de la población independientemente de su capacidad de pago.			x	Positivo

Económico	Política de regulación de precios	Según la procuraduría “De 74.696 medicamentos que se venden en el país, el 73,49% (54.936) no tiene ningún tipo de regulación, el 24% (17.769) está reglamentado por el precio de referencia internacional – PRI, el 2,5% (1.922) tiene un control directo de precios, y el 0.01% (69) tiene una regulación por el Índice de Precios al Consumidor -IPC” Esta declaración y las grandes sumas de dinero que debe pagar el gobierno por los medicamentos No Pos, promueven la forma de regular los precios excesivos, de manera que la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos pueda tener control sobre el 100 % de la comercialización farmacéutica en el país.				x		Negativo
	Ciclos de mercado	Los productos o medicamentos son sometidos a las condiciones del mercado de manera que fluctúa la oferta y demanda en diferentes periodos de tiempo.				x		Negativo
	Tendencia económica	Los periodos de recesión económica en el país influyen en el poder adquisitivo de las personas, disminuyendo o aumentando las ventas.				x		Negativo
Social	Demografía	El 54,4 % de la población de San Cristóbal manifiesta pertenecer al régimen contributivo, 28,15 % al régimen subsidiado y finalmente el 16,4 % manifestó no estar afiliado. Esto se convierte en una oportunidad para prestar servicio de carácter social a quien no pueden acceder a medicamentos mediante los sistemas públicos.				x		Positivo
	Estilo de vida y tendencias	Dentro de las estrategias de apalancamiento de la droguería se encuentra la oferta de un amplio portafolio de productos incluyendo categorías como aseo personal, vitaminas, multivitamínicos, categoría infantes y productos de belleza.				x		Positivo

	Nivel de ingresos	upz Sosiego, se caracteriza por tener mejores condiciones de vida dentro de la localidad de San Cristóbal, pues predomina el estrato 3, de manera que pueden acceder a productos farmacéuticos con mayor facilidad.	x			Positivo
	Ubicación estratégica	El mercado farmacéutico se concentra principalmente en Bogotá, debido a que el 47 % de las exportaciones y el 82 % de las importaciones del sector se realizan en la capital. La droguería Salud Vital se encuentra ubicada en la localidad San Cristóbal, upz Sosiego, la cual se caracteriza por tener mejores condiciones de vida pues predomina el estrato 3, comprende una parte del conjunto hospitalario de mayor cobertura de la ciudad y la región, conformado por varios hospitales de tercer nivel y otros servicios de salud. Incluidos el Hospital Materno infantil, Hospital Cancerológico, la Clínica Samaritana, La ESE San Cristóbal, Hospital Clínica San Rafael, entre muchas otras clínicas y consultorios médicos.	x			Positivo
Tecnológico	Sistema de control de inventarios	El acceso a un software que permite el control y seguimiento del inventario aumenta la productividad en las actividades operacionales en la droguería manteniendo el nivel de stock adecuado y minimizando el riesgo de pérdida de producto por vencimiento.	x			Positivo
	Scanner de prescripción médica	Documentar y mantener los servicios que se ofrecen bajo prescripción médica garantiza a las entidades regulatorias la adecuada prestación de servicio de distribución farmacéutico.	x			Positivo
	Sistema de pago de facturas	Prestación de servicios Baloto juegos, Baloto recargas, Baloto transacciones bancarias. Fidelización del cliente, aumento del flujo de clientes, beneficios a la comunidad, utilidades extras.	x			Positivo

	Corresponsal bancario	Por medio de corresponsal bancario se puede realizar diferentes tipos de transacciones tales como consignaciones, retiros, pagos, transferencias, consultas, giros y pago de créditos. Fidelización del cliente, aumento del flujo de clientes, beneficios a la comunidad, utilidades extras.	x			Positivo
Ambiental	Manejo integral de residuos	1. MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE MINISTERIO DE SALUD Decreto 2676 (diciembre 22) "Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares". 2. DECRETO N° 1669 (agosto 2 de 2002) por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2676 de 2000. 3. RESOLUCION NUMERO 01164 DE 2002 (septiembre 6) "Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares".	x			Indiferente
Legal	Normatividad legal vigente	RESOLUCIÓN NUMERO 1403 DE 2007 (14 DE MAYO) "Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones". DECRETO NUMERO 2200 DE 2005 (28 JUN 2005) "Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones".	x			Indiferente
	Obligaciones tributarias	Pago de impuesto al valor agregado (IVA) Facturación electrónica declaración de renta Impuesto industria y comercio Retención en la fuente Impuesto predial	x			Indiferente

Anexo 3: Matriz DOFA


	Fortalezas	Debilidades
<p align="center">MATRIZ DOFA - DROGUERIA SALUD VITAL Externas/internas</p>	<p>F1. Disponibilidad de medicamentos y productos farmacéuticos garantizando la adquisición del producto que busca el cliente.</p> <p>F2. Oferta de un amplio portafolio de productos para el cuidado personal, belleza, vitamínicos, entre otros.</p> <p>F3. Horario de atención de lunes a domingos, de 7 am a 9 pm, ventaja ante la competencia pues tienen horarios reducidos y no prestan servicio los días festivos.</p> <p>F4. Oferta de servicios bancarios como corresponsal bancario, pagos de servicios, recargas y juegos vía Baloto.</p> <p>F5. Concepto favorable y certificación por las entidades regulatorias como la secretaría de salud y el ministerio de salud.</p> <p>F6. La droguería Salud Vital ofrece el servicio de inyectología, el cual se presenta como ventaja competitiva ante los establecimientos farmacéuticos ubicados en el perímetro cercano quienes no ofrecen este servicio.</p> <p>F7. Personal capacitado para la dispensación de medicamentos de manera responsable.</p> <p>F8. Infraestructura adecuada y condiciones de limpieza y desinfección favorables.</p> <p>F9. Atención al cliente.</p> <p>F10. Estabilidad económica.</p> <p>F11. Posicionamiento en la zona por antigüedad.</p>	<p>D1. Carencia de sistema de gestión de calidad.</p> <p>D2. Existe el sistema de control de inventarios, pero no se hace uso adecuado de él.</p> <p>D3. Los pedidos a proveedores se hacen con frecuencia semanal provocando reprocesos cada semana.</p> <p>D4. No se realizan órdenes a los proveedores basándose en los pronósticos de venta.</p> <p>D5. No hay un procedimiento establecido para la recepción técnica que no permita quedarse con producto averiado el cual deba ser rechazado/devuelto al proveedor.</p> <p>D6. No existe procedimiento para seleccionar proveedores.</p> <p>D7. No existe procedimiento para calificar proveedores.</p> <p>D8. No se ha establecido un plan de aprovisionamiento de medicamentos donde se pacten fechas en la negociación con el proveedor.</p> <p>D9. Desconocimiento de la actividad licitatoria con entidades públicas, limitando el acceso a ellas.</p>

Oportunidades	<p>O1. Participaciones activas en licitaciones de entidades públicas y privadas.</p> <p>O2. Ubicación estratégica en el perímetro de la zona hospitalaria de la localidad San Cristóbal, ubicándose muy cerca del Hospital Clínica San Rafael.</p> <p>O3. Población estrato 3 con mayores posibilidades de adquirir productos farmacéuticos y no farmacéuticos.</p> <p>O4. Cercanía al sistema de transporte público.</p> <p>O5. Tendencia del mercado hacia la adquisición de productos de cuidado personal, belleza, vitamínicos, etc.</p> <p>O6. Vías de acceso principales, calles y avenidas concurridas.</p> <p>O7. La zona cuenta con diferentes establecimientos comerciales que favorecen el tránsito de las personas, haciendo visible la droguería.</p>	<p>O5F2. Creación de esquemas de promociones aprovechando el posicionamiento de la droguería en la zona, la imagen de la marca y la ubicación estratégica.</p>	<p>O1D1. Implementación de SGC bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.</p>
Amenazas	<p>A1. Inflación.</p> <p>A2. Política de regulación precios para medicamentos.</p> <p>A3. Posible expansión de grandes cadenas farmacéuticas cerca.</p> <p>A4. Desnacionalización de la industria farmacéutica, aumento de los costos, disminución de las ventas.</p> <p>A5. Presencia de pequeñas droguerías cerca de Salud Vital.</p>	<p>F1A3. Extender el horario con el fin de ser competitivos ante la amenaza de una cadena farmacéutica.</p> <p>F2A3. Ampliar la línea de productos no farmacéuticas para atraer mayor número de clientes.</p> <p>F1A5. Mantener el stock de medicamentos disponible para crear fidelización en el cliente y satisfacer sus necesidades.</p>	<p>A3. Darle adecuado uso al sistema de control de inventarios con el fin de planificar y hacer productivo el proceso de compras, de manera que responda a la llegada de una cadena farmacéutica y responda a la competencia ya establecida (pequeñas droguerías cercanas).</p> <p>D6. Creación de procedimientos para selección y evaluación de proveedores que se ajuste a las empresas nacionales e internacionales con fines de aprovisionamiento de productos demandados por el consumidor a costo justo y de calidad.</p>

Anexo 4: perfiles de cargo


	FORMATO PERFIL DE CARGO	Código No: FOR-GA-006--V1	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO		ADMINISTRADOR	
ASIGNACIÓN SALARIAL		\$ 1,400,000.00	
PROPOSITO DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar conocimientos farmacéuticos para prestar el servicio en la droguería. ✓ Desarrollo y aplicación de habilidades comerciales con el fin de cumplir los requerimientos de nuestros clientes y las metas de la organización. ✓ Supervisar y revisar la apertura y el cierre de caja a diario de la droguería. ✓ Velar por los activos fijos situados en la Droguería. 			
COMPETENCIAS GENERALES			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar y relacionarse con personas formando un equipo de trabajo. ✓ Integración en el área de trabajo con fines organizacionales, estratégicos y de servicio. ✓ Cumplir las normas de la organización en cuanto a seguridad y salud, código de ética y metas comerciales. ✓ Promover y desarrollar mejoras continuas, demostrar iniciativa y responsabilidad. 			
EDUCACIÓN			
BACHILLER – CURSOS CERTIFICADOS DE DROGUISTAS			
EXPERIENCIA LABORAL			
2 AÑOS			
FUNCIONES DEL CARGO			

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar el servicio continuo al público en la droguería. ✓ Prestar asesoría si es necesario a los clientes de la droguería. ✓ Elaborar y firmar los formatos de apertura y cierre de caja a diario en la Droguería. ✓ Supervisar y hacer la recepción correcta de los productos comercializados en la Droguería. ✓ Realizar las actividades asociadas al flujo de caja de la droguería. ✓ Monitorear y controlar las actividades de los vendedores. 				
ENTREVISTA	Aprobó		No Aprobó	
EXAMENES MEDICOS	Aprobó		No Aprobó	
REVISÓ				
			APROBÓ	

	FORMATO PERFIL DE CARGO	Código No: FOR-GA-007--V1	
		Fecha de aprobación :	Versión 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO		VENDEDOR	
ASIGNACIÓN SALARIAL		\$ 1,250,000.00	
PROPOSITO DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar conocimientos farmacéuticos para prestar el servicio en la droguería. ✓ Desarrollo y aplicación de habilidades comerciales con el fin de cumplir los requerimientos de nuestros clientes y las metas de la organización. ✓ Realizar el cierre y apertura de caja diario de la droguería. ✓ Velar por los activos fijos situados en la Droguería. 			
COMPETENCIAS GENERALES			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar y relacionarse con personas formando un equipo de trabajo. 			

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración en el área de trabajo con fines organizacionales, estratégicos y de servicio. ✓ Cumplir las normas de la organización en cuanto a seguridad y salud, código de ética y metas comerciales. ✓ Proponer ideas para la mejora continua, así como demostrar iniciativa y responsabilidad. 				
EDUCACIÓN				
BACHILLER – CURSOS CERTIFICADOS DE DROGUISTAS				
EXPERIENCIA LABORAL				
2 AÑOS				
FUNCIONES DEL CARGO				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar el servicio continuo al público en la droguería. ✓ Prestar asesoría si es necesario a los clientes de la droguería. ✓ Elaborar los formatos de apertura y cierre de caja a diario en la Droguería. ✓ Hacer la recepción correcta de los productos comercializados en la Droguería. ✓ Realizar las actividades asociadas al flujo de caja de la droguería 				
ENTREVISTA	Aprobó		No Aprobó	
EXAMENES MEDICOS	Aprobó		No Aprobó	
REVISÓ		APROBÓ		

Anexo 5: código de ética

 <p>Salud Droguería Vital BioEnergía & Nutrición</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LA FARMACIA</p>	<p>CÓDIGO: DSV COD-001 FECHA: VERSIÓN: 1.0</p>
---	---	--

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	81
1. POLITICAS GENERALES.....	81
2. POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL CLIENTE.....	82
3. POLÍTICAS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD	83
4. SANCIONES.....	84
5. CONOCIMIENTOY ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	84

INTRODUCCIÓN

La Alta Gerencia, considerando que es fundamental para La Droguería Salud Vital, establecer políticas que permitan la consecución de los objetivos estratégicos, cumpliendo con principios éticos dentro del marco de la ley, adopta y crea el presente Código de Ética y Conducta, en el cual se incluyen políticas y valores que se sujetan a las normas legales y principios que soportan el sano funcionamiento de la Droguería.

1. POLITICAS GENERALES

1.1. Campo de aplicación

Las normas establecidas en el presente Código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados la Farmacia Salud Vital; todos ellos antepondrán estos valores y principios a cualquier otra consideración de carácter individual y comercial, pues es claro que la Farmacia Salud Vital tiene como propósito lograr el desarrollo de sus objetivos estratégicos dentro del marco de la Ley, la aplicación de las buenas prácticas farmacéuticas y la prudencia que debe contribuir a mejorar la salud, a prevenir la enfermedad y hacer un buen uso de los medicamentos.

De este modo, las políticas y normas aquí contenidas prevalecen y orientan los procedimientos y demás determinaciones adoptadas por la Farmacia Salud Vital en desarrollo de su objeto social.

1.2. Valores

Valores de la Farmacia

Cada uno de los actos y comportamientos que usted realice en cumplimiento de sus funciones como colaborador de la Farmacia deben caracterizarse por los siguientes valores:

- ✓ **Respeto:** Aceptamos las diferencias y actuamos con cortesía, con todas aquellas personas con quienes interactuamos.

- ✓ **Confianza:** Nuestra credibilidad está fundamentada en la tranquilidad que pueden tener nuestros clientes con nuestros productos, solidez y profesionalismo.
- ✓ **Voz del Cliente:** Nos ocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes para poder adaptarnos y dar respuesta profesional, ética y oportuna.
- ✓ **Lealtad:** Valoramos el compromiso y la fidelidad de nuestros clientes y empleados.
- ✓ **Transparencia:** Actuamos de acuerdo con las normas que nos rigen; manifestando la honestidad, claridad y rectitud de nuestros servicios. Transmitimos a nuestros clientes la información de los productos, de forma clara con el fin de satisfacer sus necesidades.

1.3. Principio Rector

Los servicios prestados por la Farmacia deben estar enmarcados dentro de los estándares éticos, anteponiendo las sanas prácticas farmacéuticas al logro de las metas comerciales.

2. POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL CLIENTE

- 2.1. La primera responsabilidad de los colaboradores de la Farmacia es procurar el bienestar del paciente mediante la adecuación y seguimiento del servicio prestado, con objeto de mejorar o preservar su salud y calidad de vida.
- 2.2. El paciente tiene derecho a la intervención de nuestro colaborador, como experto en el servicio prestado, en cualquiera de los procesos en que intervenga el medicamento.
- 2.3. El colaborador promoverá el derecho del paciente al acceso a tratamientos eficaces y seguros.
- 2.4. El colaborador respetará la dignidad del paciente y promoverá el principio bioético de autonomía de las personas, de forma que pueda tomar parte en las decisiones que atañen a su salud.
- 2.5. El colaborador establecerá con el cliente una comunicación personalizada que humanice y facilite su actuación profesional, y fomentará la relación de confianza aun cuando sus creencias y valores sean diferentes.

- 2.6. El colaborador proporcionará una información veraz y adecuada a cada cliente.
- 2.7. El colaborador respetará las diferencias culturales y personales de los clientes, siempre que no atenten contra la dignidad y derecho de los demás.
- 2.8. El colaborador protegerá la privacidad y la confidencialidad de los datos de los pacientes, guardando el secreto profesional, salvo en los casos previstos por la ley.
- 2.9. El colaborador antepondrá el beneficio del paciente a sus intereses personales, profesionales, económicos o comerciales.

3. POLÍTICAS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD

- 3.1. El colaborador asumirá la responsabilidad de promover y preservar la mejora del estado de salud de la población.
- 3.2. El colaborador procurará hacer el uso racional de recursos para la ejecución de sus actividades con criterios objetivos y transparentes, en particular cuando éstos sean limitados.
- 3.3. El colaborador intervendrá en los procesos asistenciales, con el fin de garantizar la seguridad y la comunicación con el cliente.
- 3.4. El colaborador respetará las disposiciones legales y regulaciones normativas.
- 3.5. El colaborador se abstendrá de contribuir, asesorar o participar en aquellas prácticas o actuaciones profesionales en que sus conocimientos y competencias sean puestos al servicio de actos que atenten contra la vida, la dignidad de la persona o contra los derechos humanos.
- 3.6. El colaborador fomentará el respeto al entorno y al medio ambiente en relación con el medicamento, promoviendo políticas adecuadas de eliminación de residuos y que eduquen en la protección ambiental.

4. SANCIONES

Las violaciones de las normas, políticas y procedimientos establecidos en este Código serán sancionadas administrativamente en la forma establecida por la ley y en el reglamento interno de trabajo, razón por la cual la alta dirección debe evaluar y determinar la sanción a las faltas detectadas.

4.1. Sanciones legales

Dentro de las obligaciones de los funcionarios de la Farmacia, se encuentra el cumplimiento de las normas legales. Su violación genera las sanciones descritas en la ley penal y administrativa.

4.2. Sanciones disciplinarias

Es deber de los funcionarios acatar las normas del presente Código y las demás que estén vigentes. El incumplimiento, constituye falta a las obligaciones que le corresponden a cada funcionario como trabajador.

En atención a lo anterior y en los casos a que haya lugar, se aplicarán los procedimientos y las sanciones establecidas en la ley y en el reglamento interno de trabajo.

5. CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

5.1. Conocimiento y Aceptación del Código de Ética y Conducta de Negocios

Todos los funcionarios nuevos, deberán firmar la lectura y comprensión del Código de Ética, asumiendo el compromiso de cumplir estrictamente su contenido mediante su firma en el contrato laboral.

De otra parte, todos los funcionarios activos de la entidad deberán renovar su compromiso de cumplir estrictamente el contenido del Código de Conducta, mediante la firma de un otrosí a su contrato laboral.





5.

MEJORA

Realizar programas de capacitación a los colaboradores, de forma interna o con ayudas externas (proveedores, instituciones legales). - Realizar auditorias



6.

TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIA

Realizar programas de capacitación a los colaboradores, de forma interna o con ayudas externas (proveedores, instituciones legales).



7.

GESTIÓN DE LAS RELACIONES

Realizar programas de capacitación a los colaboradores, de forma interna o con ayudas externas (proveedores, instituciones legales).

7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Anexo 8: registro de sensibilización principios ISO



Registro de actividades Droguería Salud vital

Tipo de actividad: Sensibilización

Tópico: Sensibilización de los Principios norma ISO 9000

Personal objeto de entrenamiento: empleados droguería salud vital

Entrenador: Dirección técnica.

Tiempo de entrenamiento: 2,5 horas

Con el fin de sensibilizar al personal de droguería salud vital se destina espacio de entrenamiento sobre los principios de la norma ISO 9000, con el fin de evaluar la actividad se realizar test de conocimientos adquiridos según los siguientes requerimientos.

Tópico de entrenamiento	% mínimo
Definiciones	80%
Aplicabilidad de la norma	70%
Exigencias normativas	70%

Para efectos de trazabilidad se indican a continuación los participantes del entrenamiento cuya firma queda registrada.

Nombre	Cedula	Calificación obtenida	Fecha
Gloria Isabel Rojas - Administradora	51.816.834	85%	Enero 2020
Israel Rojas – Auxiliar de Farmacia Vendedor	80.364.401	83%	Enero 2020

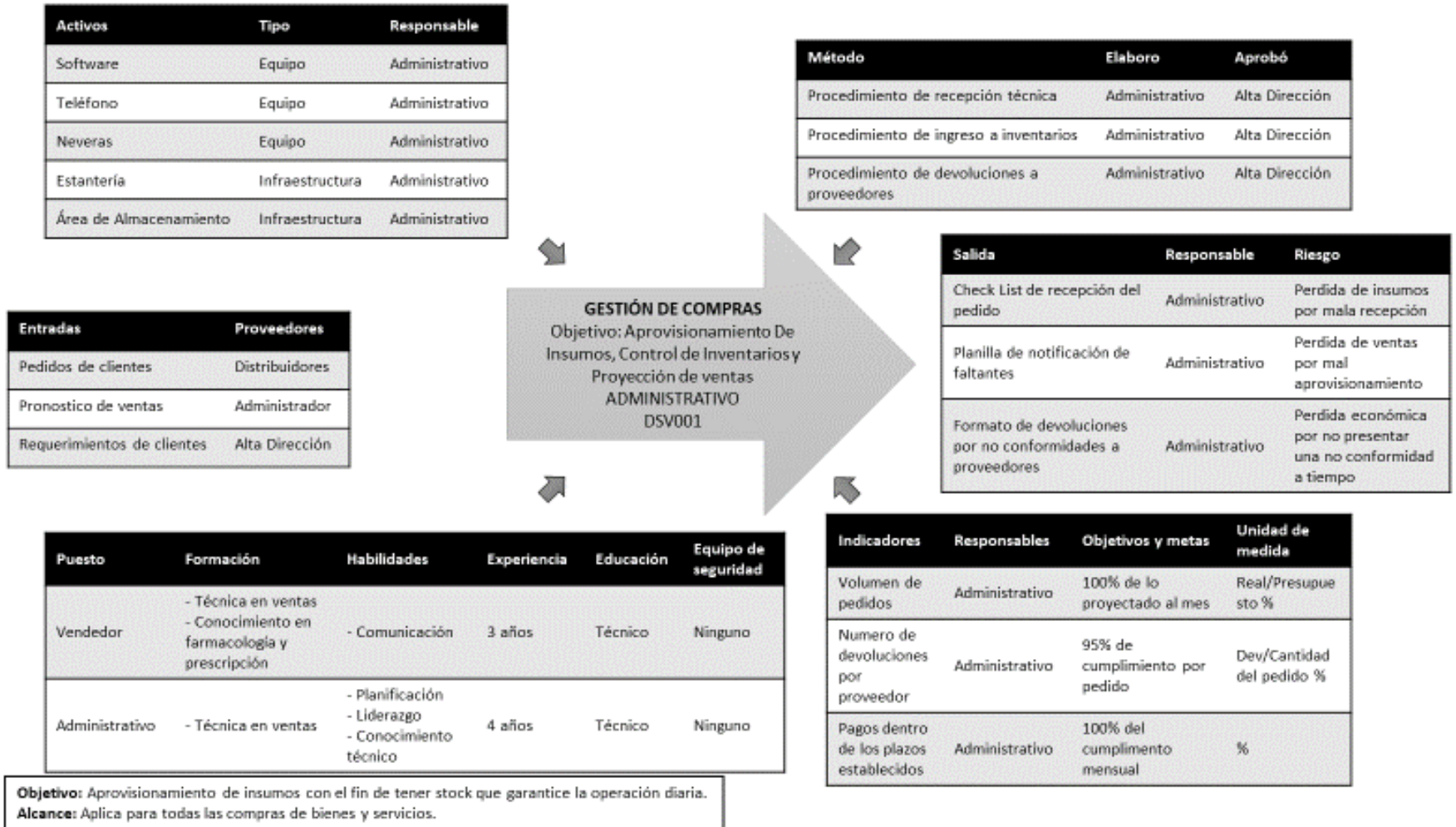
Responsable por el entrenamiento:

Javier Parra

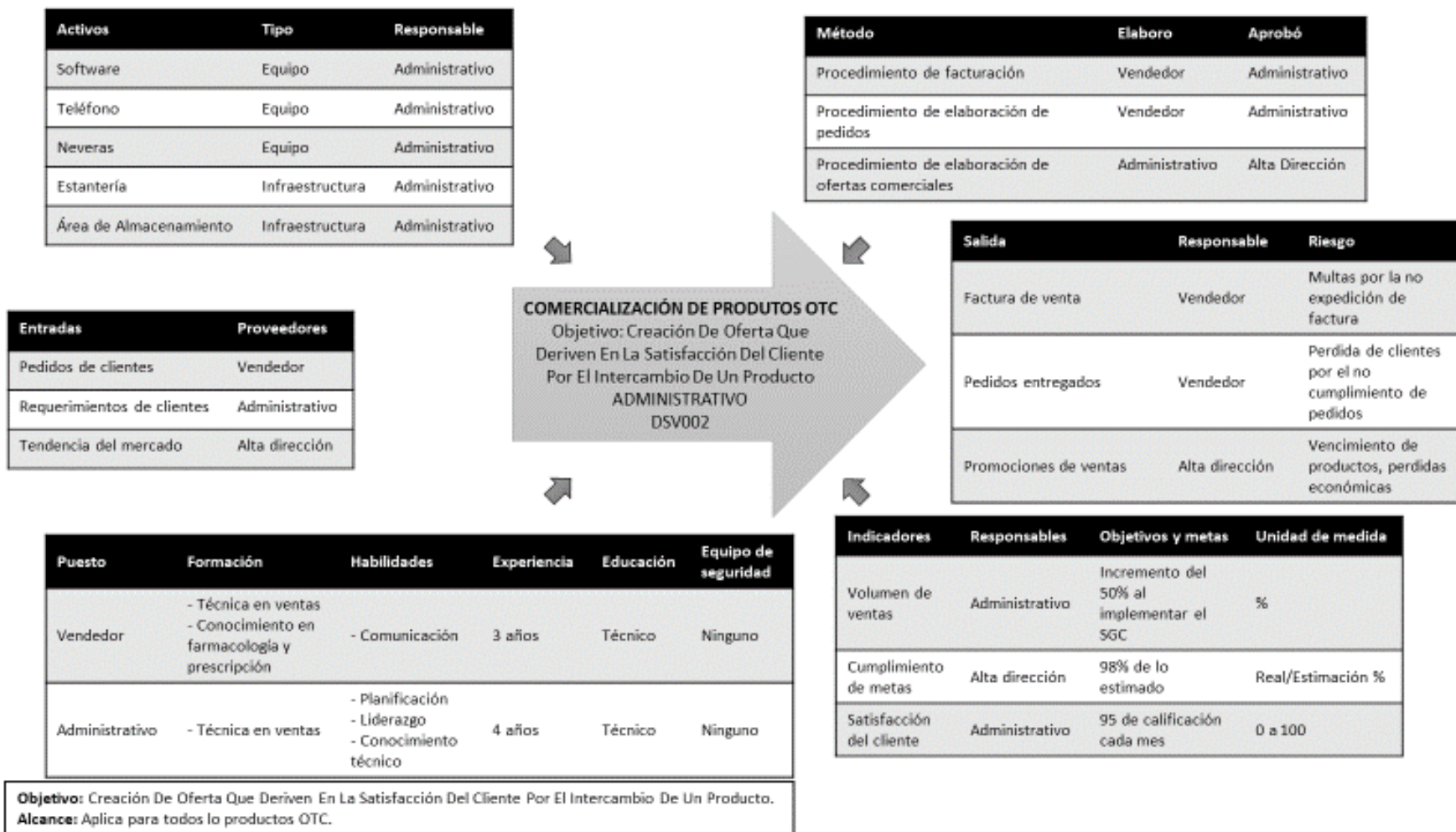
Dirección técnica

Anexo 9. Diagramas De Tortuga

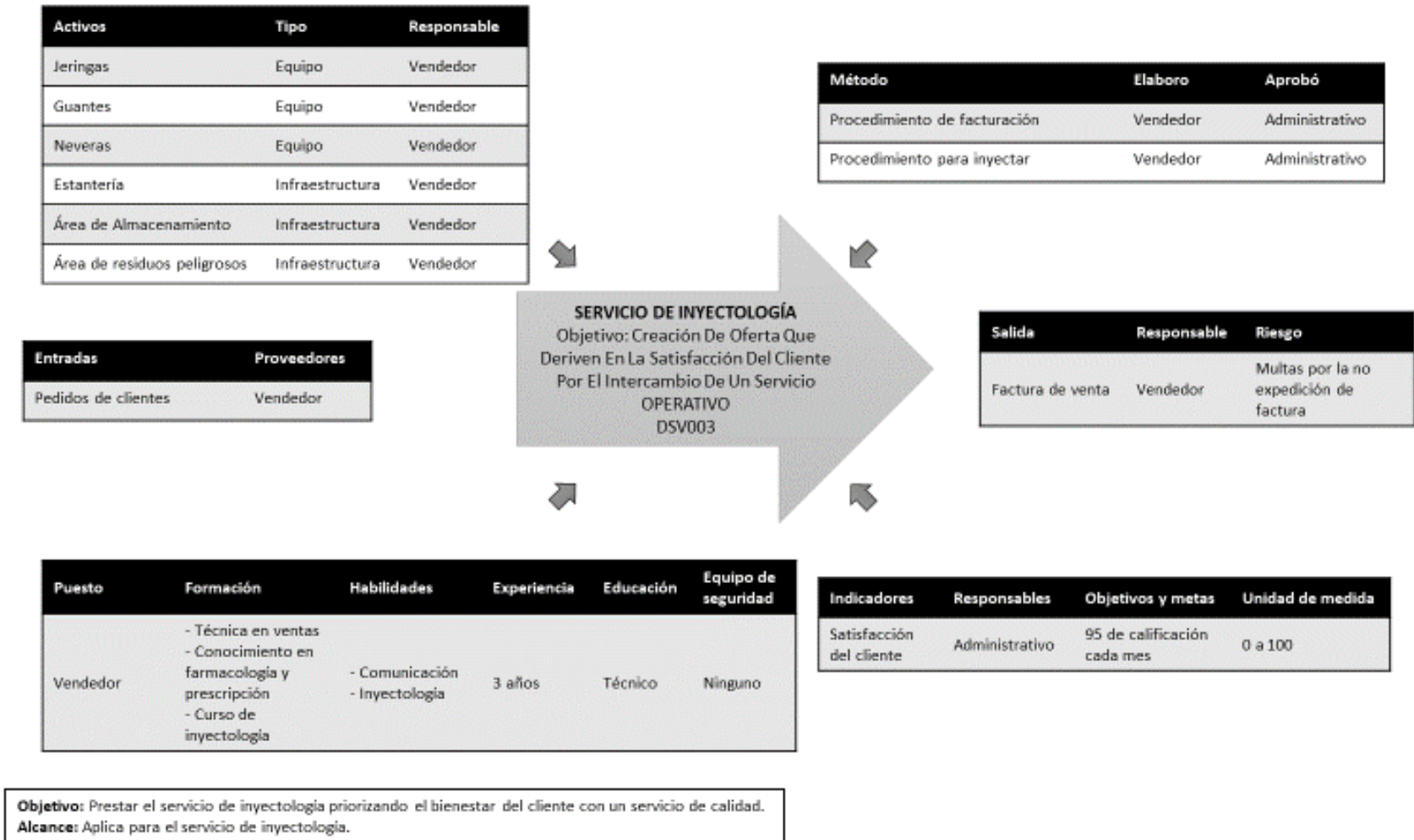
Anexo 9-a Diagrama de tortura: - Proceso Gestión de Compras



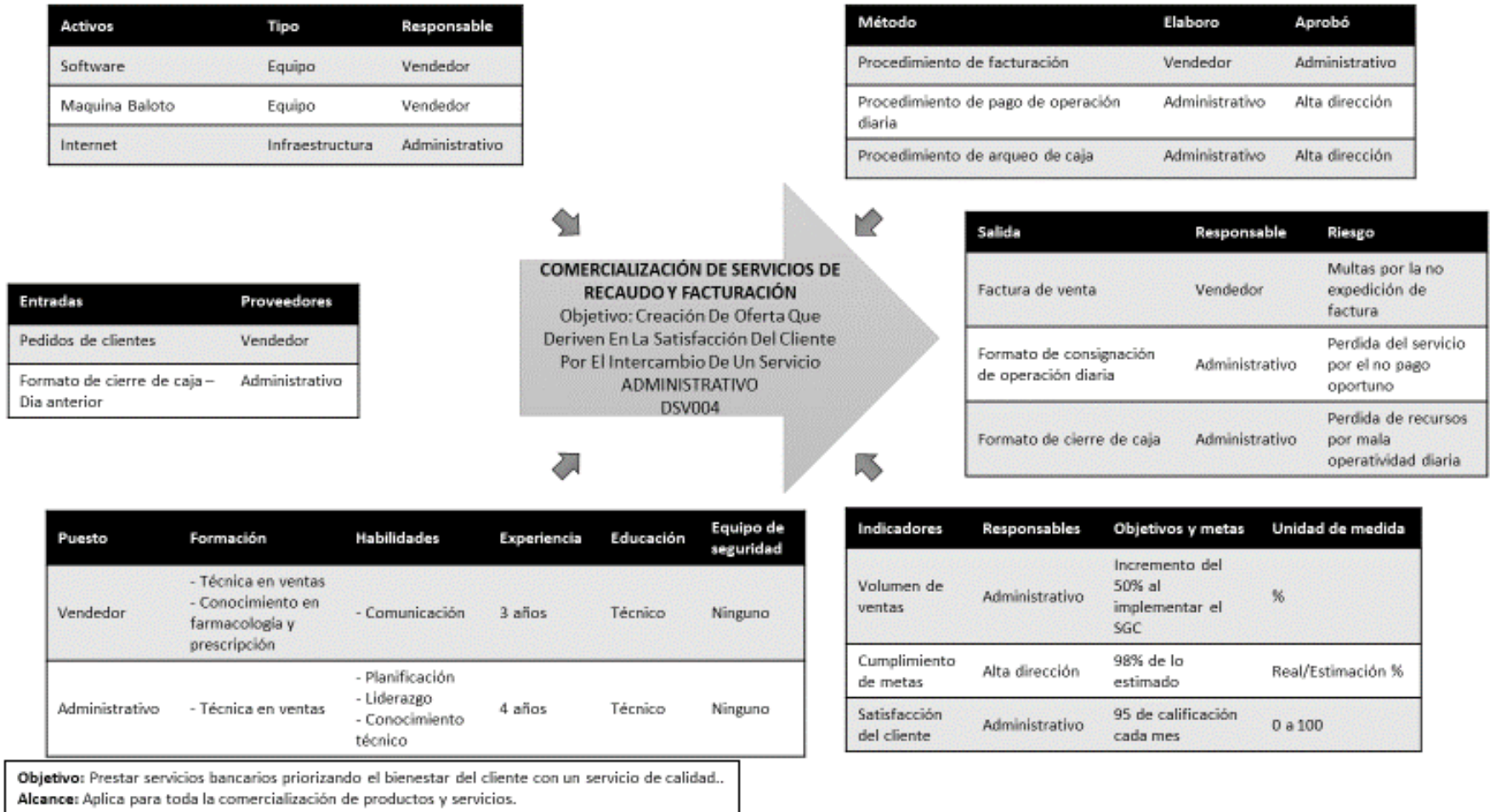
Anexo 9-b Diagrama de tortura: - Proceso Comercialización De Productos OTC



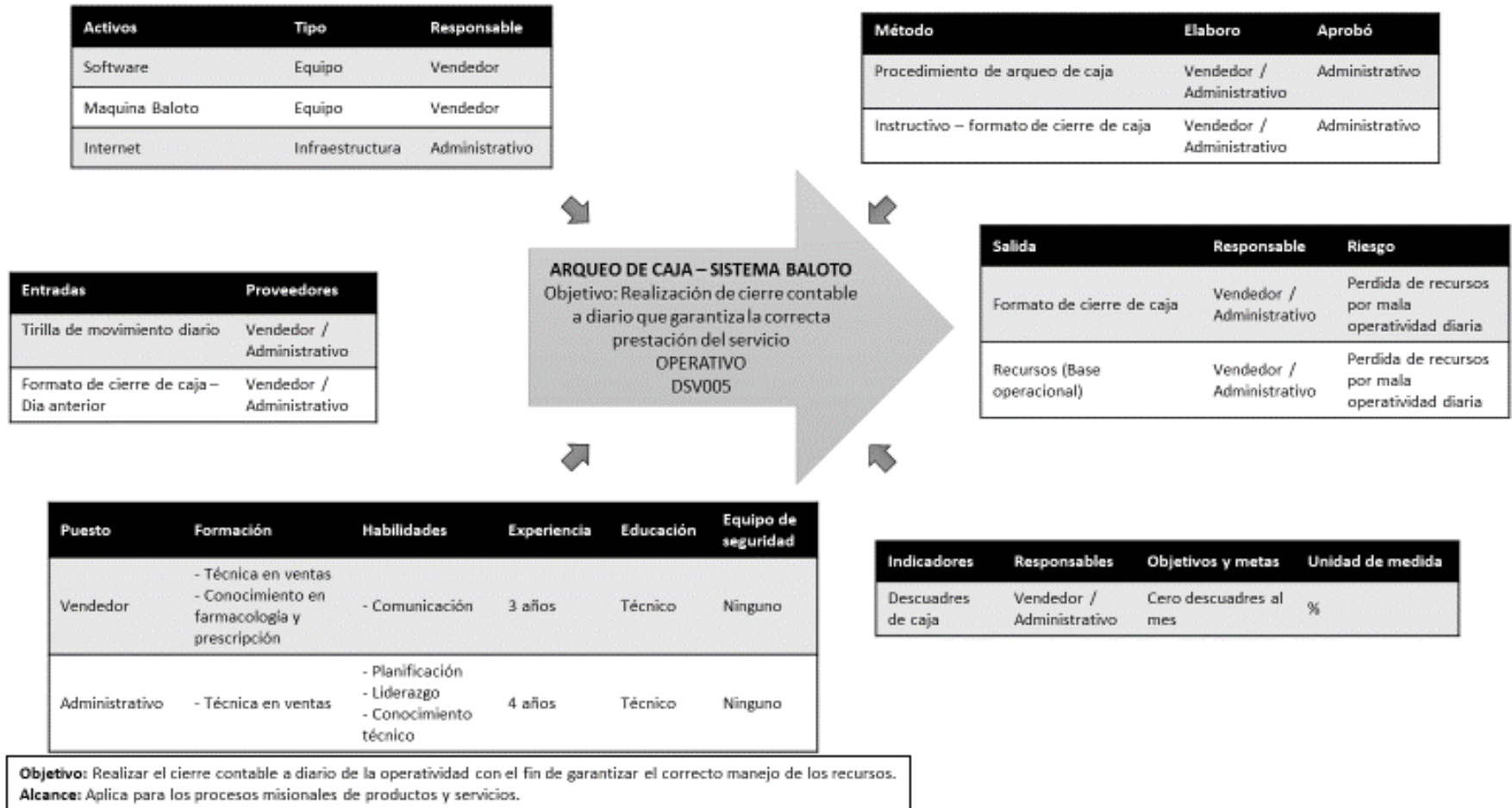
Anexo 9-c Diagrama de tortura - Proceso Servicio De Inyectología



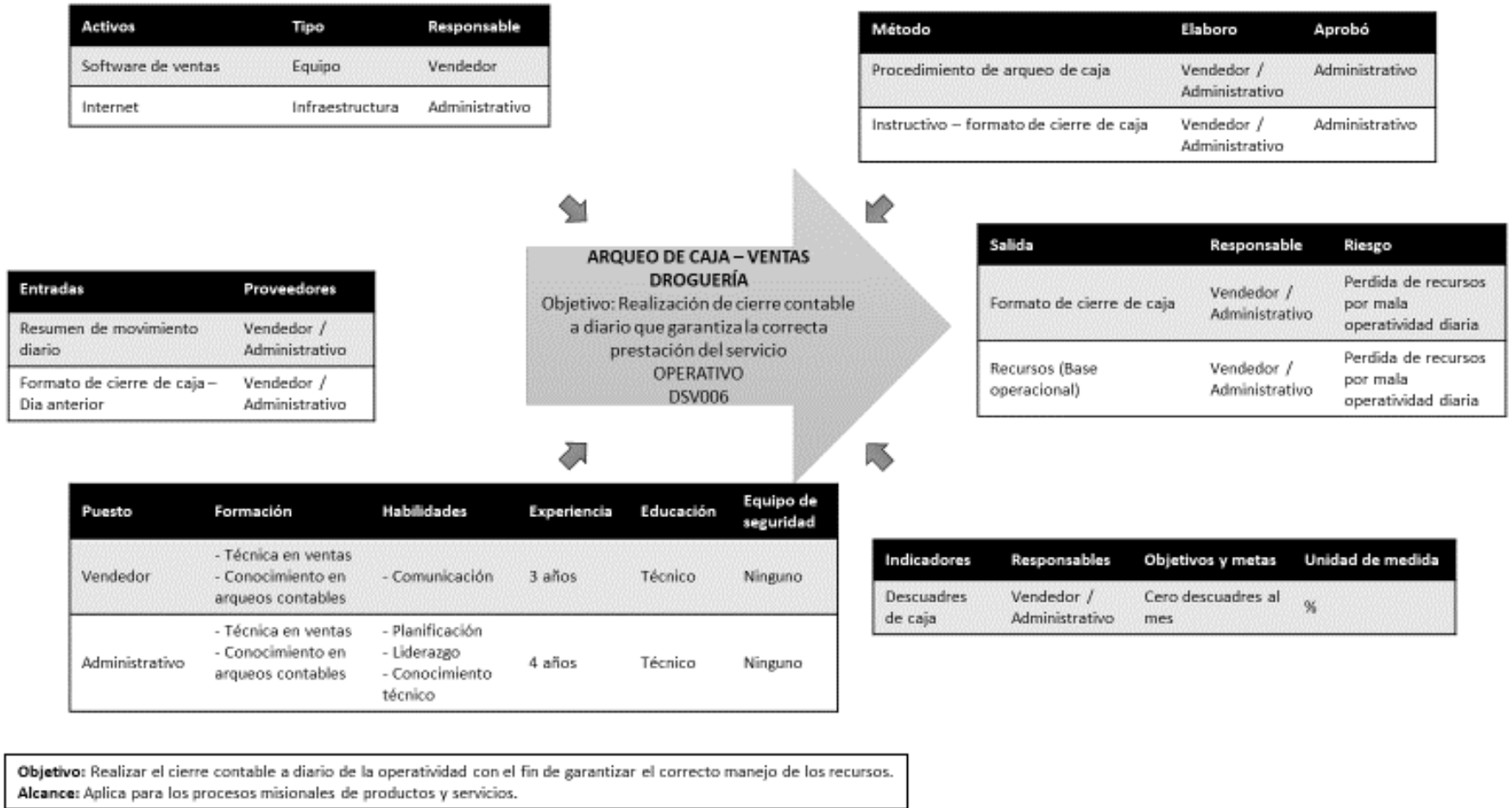
Anexo 9-d Diagrama de tortura - Proceso Comercialización De Servicios De Recaudo Y Facturación



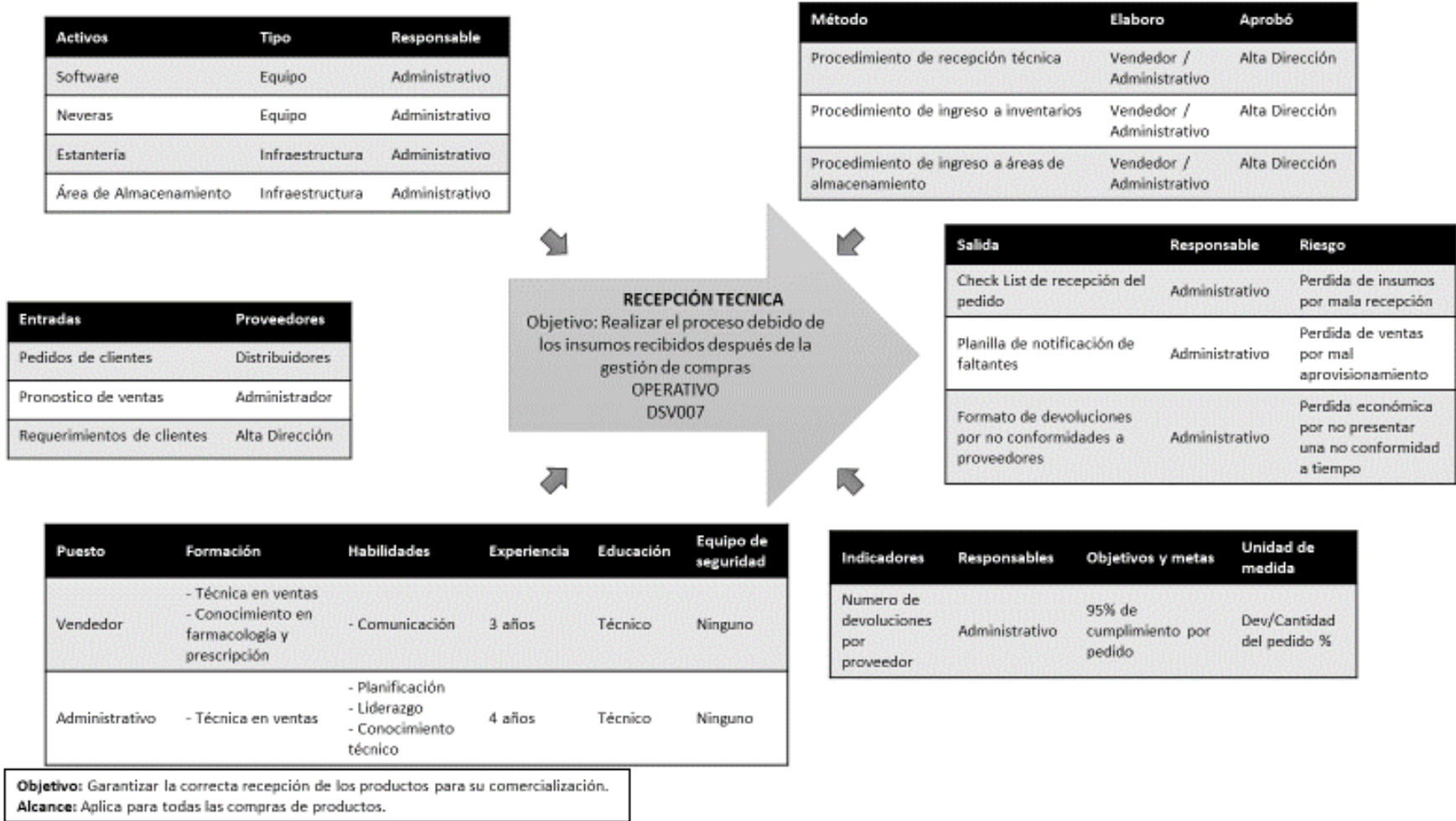
Anexo 9-e Diagrama de tortura: - Proceso Arqueo De Caja – Sistema Baloto



Anexo 9-f Diagrama de tortura: - Proceso Arqueo De Caja – Ventas Droguería



Anexo 9-g Diagrama de tortura: - - Proceso Recepción Técnica



Anexo 10: matriz de requisitos CLIO


PROCESO	CLIENTE	Evidencia	LEY	Evidencia	ISO	Evidencia	ORGANIZACIÓN	Evidencia
GESTIÓN DE COMPRAS	<p>Productos de calidad</p> <p>Precios competitivos.</p> <p>Disponibilidad de medicamentos y productos farmacéuticos.</p> <p>Disponibilidad de un amplio portafolio de productos para el cuidado personal, belleza, vitamínicos, entre otros.</p>	<p>Cumplimiento de indicadores: CÓD IND5-SV "Cero número de devoluciones"</p>	<p>Contratos legales establecidos con los proveedores.</p>	<p>Contrato legal</p>	<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p>	<p>Estructura y diseño de los procesos.</p>	<p>Selección de proveedores</p> <p>Control y seguimiento a proveedores</p> <p>Recepción técnica de pedidos.</p>	<p>Procedimiento selección de proveedores.</p> <p>Auditorías a proveedores (Listas de chequeo, revisión documental).</p> <p>Procedimiento de recepción técnica de pedidos a proveedores.</p>
COMERCIALIZACIÓN	<p>Personal calificado y competente</p>	<p>Cumplimiento de indicadores: CÓD IND1-SV "Cumplimiento"</p>	<p>DIAN Cámara de Comercio</p>	<p>Comprobantes de pago de obligaciones</p>	<p>4.2 Comprensión de las necesidades y</p>	<p>Estructura y diseño de los procesos.</p>	<p>Rotación de inventarios</p> <p>Facturación electrónica</p>	<p>Procedimiento Control y rotación de inventarios.</p>

Excelente atención al cliente.	to de las necesidades del cliente”	RESOLUCIÓN 1403 DE 2007 "Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico , se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones".	tributarias .	expectativas de las partes interesadas		Arqueo de caja	Registro electrónico de las ventas realizadas con trazabilidad por fecha y producto.
Precios competitivos.	Indicador por cumplimiento de ventas/ mes: CÓD IND6-SV	DECRETO 2200 DE 2005 "Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones".	Concepto favorable secretaría de salud.	5.1.2 Enfoque al cliente		Capacitación al personal (Conocimientos técnicos y aplicados, atención al cliente)	Libros de contabilidad con cierre financiero diario.
Productos de calidad aprobados por entes regulatorios y comercializados bajo los requisitos establecidos.	Matriz de comunicación		Cumplimiento de indicador: IND3-SV: “Cumplimiento de requisitos legales”	7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.5 Información documentada			Recibos de actividad operativa diaria.
Comunicación eficiente.	Cumplimiento de indicadores: CÓD IND5-SV “Cero número de devoluciones”		Registro y almacenamiento de facturas emitidas	8.2 Requisitos para los productos y servicios			Programa de capacitación.
Disponibilidad de medicamentos y productos farmacéuticos garantizando la adquisición del producto que busca el cliente.	Procedimiento “Recepción y manejo de productos no conformes			8.5 Producción y provisión del servicio			Cumplimiento de indicador: CÓD IND4-SV “Cumplimiento cronograma de capacitaciones “

	<p>Disponibilidad de un amplio portafolio de productos para el cuidado personal, belleza, vitamínicos, entre otros.</p> <p>Disponibilidad de red para el uso de servicios bancarios.</p>	<p>(devoluciones)</p> <p>Procedimiento "Gestión para el tratamiento de peticiones, quejas y reclamos"</p> <p>Procedimiento "Conservación y almacenamiento de medicamentos y productos farmacéuticos"</p>	<p>LEY 643 DE 2001 "Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar."</p> <p>DECRETO 2555 DE 2010. "por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones."</p>		<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p>			
--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>INYECTOLOGÍA</p>	<p>Personal calificado y competente</p> <p>Aplicación del código de ética.</p> <p>Espacio y condiciones higiénicas para el desarrollo de la actividad conforme lo establece la ley.</p> <p>Procedimiento "Alistamiento y aplicación de inyecciones"</p>	<p>No quejas ni reclamaciones en el servicio.</p> <p>Documento código de ética droguería Salud Vital</p> <p>Lista de chequeo procedimiento limpieza y desinfección</p> <p>Lista de chequeo procedimiento "Alistamiento y aplicación de inyecciones"</p>	<p>DECRETO 2200 DE 2005 "Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones."</p> <p>DECRETO 2330 DE 2006 "Por el cual se modifica el Decreto 2200 de 2005 y se dictan otras disposiciones."</p> <p>DECRETO 2676 "Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos"</p>	<p>Cumplimiento de indicador: IND3-SV: "Cumplimiento de requisitos legales"</p> <p>Procedimiento "Manejo y evacuación de residuos peligrosos"</p> <p>Registros de control y evacuación de residuos sólido</p>	<p>7.1 Recursos</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio</p>	<p>Estructura y diseño de los procesos.</p>	<p>Facturación electrónica</p> <p>Capacitación al personal (Conocimientos técnicos y aplicados, atención al cliente)</p> <p>Procedimiento "Alistamiento y aplicación de inyecciones"</p>	<p>Registro electrónico de las ventas realizadas con trazabilidad por fecha y producto.</p> <p>Cumplimiento de indicador: CÓD IND4-SV "Cumplimiento cronograma de capacitaciones</p> <p>Lista de chequeo procedimiento "Alistamiento y aplicación de inyecciones"</p>
---------------------	---	---	--	---	--	---	--	---

			<p>hospitalarios y similares".</p> <p>DECRETO 1669 por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2676 de 2000.</p> <p>RESOLUCION 01164 DE 2002 "Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares".</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO	Código No: POE –GQ-001	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
1. OBJETIVO: Establecer las variables que permitan identificar y controlar los cambios que afectan directamente el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de cumplir los requisitos establecidos por la norma ISO 9001-2015.			
2. ALCANCE: comprende desde la planeación estratégica hasta cada uno de los procesos misionales contemplados dentro del sistema de gestión de calidad.		3. FRECUENCIA: Cada vez que se requiera ejecutar la implementación de un cambio en los procesos de la organización.	
<p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Cambio: Modificación de un proceso o actividad de la organización.</p> <p>Gestión del Cambio: “La gestión del cambio es la disciplina que guía cómo preparar, equipar y apoyar a las personas para que adopten con éxito un cambio a fin de impulsar el éxito y los resultados esperados por la organización (...) La gestión del cambio proporciona un enfoque estructurado para apoyar a los individuos de su organización a pasar de sus propios estados actuales a sus</p> <p>Planes de acción: corresponden con las actividades o tareas programadas pre-implementación o pos-implementación de un cambio.</p> <p>Planificación: el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio.</p> <p>5. LINEAMIENTOS GENERALES:</p> <p>5.1 las actividades descritas en este procedimiento tienen alcance para todos los procesos de la compañía y deben a proveedores o terceros en caso de ser necesario.</p>			

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Desarrollar las actividades descritas a continuación para la identificación, generación y seguimiento de cada cambio:

N°	Paso	Evidencia	Observación	Responsable
6.1.1	Identificar el cambio	Formato Planificación de cambios	Identificar cuál es el cambio y en qué proceso o actividad se va a implementar.	Alta Gerencia responsable del proceso
6.1.2	Analizar del cambio	Formato Planificación de cambios	Determinar el impacto que tendrá el cambio en el proceso, así como verificar el cumplimiento del objetivo, los recursos necesarios y las consecuencias del cambio para la organización.	Alta Gerencia
6.1.3	Planificar el cambio	Formato Planificación de cambios	Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma, obteniendo un registro y la evidencia para así poder realizar un seguimiento.	Alta Gerencia
6.1.4	Comunicar el cambio	Formato Planificación de cambios	Determinar cómo y a quién se debe comunicar.	Alta Gerencia
6.1.5	Implementar el cambio	Formato Planificación de cambios	Asegurar que el cambio se comunique a las partes interesadas, se implemente y retroalimente.	Alta Gerencia responsable del proceso
6.1.6	Realizar seguimiento y control al cambio	Formato Planificación de cambios	Realizar el seguimiento a los resultados obtenidos con el cambio. Realizar informe para la alta dirección mostrando los resultados y en su debido caso las observaciones para tomar acciones correctivas siempre bajo el objetivo de la mejora continua.	Alta Gerencia responsable del proceso

6.2 diligenciar el formato de gestión del cambio, conforme los siguientes requerimientos.



FORMATO DE GESTION DEL CAMBIO

Código:
POE-GQ-001-F01-V1

**Fecha de
aprobación:**

Versión 01

Cambio:				
Recursos necesarios:				
Para qué:				
Donde:				
Cuando:				
Quien:				
Como:				
Análisis de la situación actual	Situación propuesta	Actividades para realizar	Actividades de seguimiento	Verificación de eficacia


6.3 Una vez se ha implementado el cambio se debe realizar seguimiento periódico por parte de la dirección técnica con el fin de garantizar que las practica se mantiene.

6.4 en caso de que el cambio realizado no satisfaga las necesidades para las cuales fue generado, es necesario planificar un nuevo cambio para determinar planes de acción más efectivos que garanticen cubrir los requerimientos necesarios para que las actividades se lleven a cabo de manera óptima.

FECHA	Nº VERSION	CREACION/CAMBIO	DESCRIPCION	ELABORADO POR	APROBADO POR
-------	---------------	-----------------	-------------	------------------	-----------------

08/04/2020	01	Creación	Creación del procedimiento por primera vez.		
------------	----	----------	---	--	--

Anexo 11-b

	MANEJO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	Código No: POE –GQ -002	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
1. <u>OBJETIVO:</u> Definir los lineamientos para el manejo de devoluciones y productos no conformes			
2. <u>ALCANCE:</u> aplica a la devolución de insumos, medicamentos y dispositivos médicos.		3. <u>FRECUENCIA:</u> cada vez que se requiera realizar una devolución por inconformidad, vencimiento o costo.	
4. <u>DEFINICIONES:</u> Calidad: conjunto de características de un producto que determina su aptitud para el uso. En un medicamento la calidad está determinada por sus características de identidad, pureza, contenido, potencia, estabilidad, seguridad y presentación. (INVIMA, 2002) Defecto: cualquier discrepancia o inconformidad de la unidad de producto con respecto a sus especificaciones. (INVIMA, 2002) Defecto crítico: aquel que afecta la calidad del producto, lo hace inutilizable, constituyéndose en un riesgo para el usuario. (INVIMA, 2002) Defecto mayor: defecto que sin ser crítico, puede alterar la calidad del producto o reducir considerablemente su utilidad. (INVIMA, 2002)			

Defecto menor: defecto que no afecta la calidad o el uso adecuado del producto (generalmente presentación). (INVIMA, 2002)

Embalaje: acondicionamiento del producto para fines de transporte. (INVIMA, 2002)

Fecha de vencimiento, expiración o caducidad: es el límite de tiempo hasta el que se garantiza que el producto mantiene las características de calidad (físicas, químicas, microbiológicas, terapéuticas y toxicológicas). (INVIMA, 2002)

Forma farmacéutica: sistema de entrega del fármaco (SENF) (INVIMA, 2002)

Inspección: es un proceso que consiste en observar, examinar, medir y comparar las características de calidad de la unidad en estudio con respecto a sus especificaciones.

Lote: cantidad de un producto de calidad homogénea, que se elabora en un mismo ciclo controlado de fabricación y posee un código de identificación específico. (INVIMA, 2002)

Material de acondicionamiento o empaque: material o conjunto de elementos que sirven para contener, proteger e identificar un producto. Se considera empaque primario el que está en contacto directo con el producto (envase y cierre); los demás elementos se consideran empaque secundario. (INVIMA, 2002)

Medicamento: es aquel preparado farmacéutico que contiene principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado en una forma farmacéutica, se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de una enfermedad. Los envases, rótulos, etiquetas, y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado. (INVIMA, 2002)

Producto defectuoso: aquel que presenta uno o más defectos. (INVIMA, 2002)

Producto farmacéutico alterado: el que se encuentra en una de las siguientes situaciones:

Cuando hubiere sufrido transformaciones en sus características fisicoquímicas, biológicas, organolépticas, o en su valor terapéutico por causa de agentes químicos, físicos o biológicos.

Cuando el contenido no corresponde al autorizado o se hubiere sustraído del original, total o parcialmente.

Producto farmacéutico fraudulento: el que se encuentra en una de las siguientes situaciones:
El elaborado por laboratorio farmacéutico que no tenga licencia sanitaria de funcionamiento.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1 cuando se detecte una no conformidad en función del numeral seis de este procedimiento se debe reportar inmediatamente a la dirección técnica, con el fin de determinar las acciones correctivas e incluir dentro de los indicadores

6. PROCEDIMIENTO

causales para el rechazo de insumos, medicamentos, o dispositivos médicos:

6.1 La información del rótulo y/o recipiente no es legible.

6.2 los contenedores presentan abolladuras, deformación o afectación por la luz, contenedores o envases presentan humedad

6.3 ausencia de la banda de seguridad o sellos.

6.4 cualquier producto fraudulento o alterado y que tenga ausencia de parámetros normativos (registro invima, numero de lote, nombre comercial, denominación común internacional).

6.5 fecha de vencimiento ya cumplida o a término menor de 12 meses.

Detección de no conformidad y notificación al proveedor

6.6 revisar los medicamentos recibidos para detectar posibles no conformidades.

6.7 almacenar y disponer el medicamento, insumo o dispositivo en el área identificada como “no conforme” con el fin de


clasificarlo y no comercializarlo.

6.8 en caso de detectar irregularidades críticas notificar al laboratorio fabricante.

6.9 en caso de detectar afectación de envase primario evaluar posible contaminación de otros medicamentos e insumos haciendo una verificación minuciosa.


6.10 contactar al proveedor para notificar la novedad.

6.11 Diligenciar el formato DSV – FM 001- 01 y realizar la devolución en un plazo máximo de 15 días calendario.

	FORMATO DE DEVOLUCIONES	Código: POE-GQ-002-F01-V1	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
Producto:			
Lote:			
Fecha recepción producto:			
No conformidad:			

Fecha de reporte:	Reportado por (firma y fecha)	Proveedor (firma y fecha)			
6.12 reportar dentro del indicador de devoluciones					
FECHA	Nº VERSION	CREACION/CAMBIO	DESCRIPCION	ELABORADO POR	APROBADO POR
08/04/2020	01	Creación	Creación del procedimiento por primera vez.		

Anexo 11c

	MANEJO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	Código No: POE -GQ -003	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
<p>1. OBJETIVO: Establecer las generalidades para a creación, actualización, diligenciamiento y control de la información documentada del sistema de gestión de calidad de la Droguería Salud Vital, con el fin de garantizar el acceso oportuno de la documentación.</p>			
<p>2. ALCANCE: Aplica para toda la información documentada de la Droguería SALUD VITAL.</p>		<p>3. FRECUENCIA: cada vez que se emita, revise o apruebe un documento asociado a los procesos de la droguería salud vital</p>	

4. DEFINICIONES:

Documento: Información y el medio en el que está contenida

Información: Datos que poseen significado

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Actualización o modificación: Cambios realizados en un documento controlado.

Procedimiento: Instrucciones especificadas para llevar a cabo un proceso.

Instructivo: Forma específica y detallada de llevar a cabo una tarea o actividad.

Lote: cantidad de un producto de calidad homogénea, que se elabora en un mismo ciclo controlado de fabricación y posee un código de identificación específico. (INVIMA, 2002)

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1 Todos los colaboradores de la organización que elaboren modifiquen o actualicen un documento incluido en el sistema de gestión de calidad, deben ceñirse al presente proceso para el control de la información documentada.

5.2 La divulgación de una nueva versión de un documento debe ser notificada a todos aquellos involucrados. Adicional se debe tener un registro de entrenamiento en el cual se diligencie la fecha de divulgación de este.

5.3 La documentación debe ser almacenada por un periodo mínimo de 5 años para documentación física y 15 años para documentación electrónica posterior a este periodo debe pasar a archivo muerto y su disposición se debe documentar en un acta.

5.4 La letra para la elaboración de documentos oficiales debe corresponder con “Arial 11”

5.5 La asignación del código de un documento estará a cargo de la dirección técnica y se establece dependiendo del proceso para el cual fue creado y según el tipo de documento, El código consta de cuatro partes como mínimo:

- Sigla del tipo de documento

TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO
-------------------	--------

MANUAL	MAN
PROCEDIMIENTO	POE
CARACTERIZACION	CAR
INSTRUCTIVO	INS
FORMATO	FOR

- Sigla del proceso

GESTION ADMINISTRATIVA	GA	INYECTOLOGIA	IN
GESTION DE CALIDAD	GQ	GESTION CONTABLE	GC
GESTION DE COMPRAS	CP	CONTROL DE INVENTARIOS	CI
COMERCIALIZACION	CO		

- Numero consecutivo

Inicia en 001 y aumenta de manera consecutiva

- Versión

Inicia en 01 y aumenta de manera consecutiva

- En caso de ser un formato ligado a un procedimiento este se incluye como una F y un numero consecutivo al final.

INSTRUCTIVO	INS
POLITICA	PLT

CRONOGRAMA

CRO

PROCESO CODIGO

5.5.1. EJEMPLO:

- **Procedimiento para el manejo de la información documentada**
POE-GQ-001-V1
- **Formato control documental**
POE-GQ-001-F01-V1

5.6. Cada documento creado o modificado debe tener lugar en el formato de control de la información documentada.

6 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificar la necesidad de crear el documento	Determinar si es necesario crear o actualizar un documento.	Responsable de los procesos.
Verificar los requerimientos según la estructura de los documentos	<p>1.1.1. <u>Encabezado</u>: Para la elaboración de nuevos documentos, se deben construir los encabezados de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">• Logotipo de la organización: Se ubicará en la esquina superior izquierda del documento• Título: Nombre de identificación del documento.• Código: Número de identificación del documento, de acuerdo con el numeral 4.3.	Responsable de los procesos.


	<ul style="list-style-type: none"> • Versión: Versión actual del documento (para documentos nuevos la versión inicial es (01) • Fecha de aprobación: Fecha desde la cual el documento entra en vigencia. <ul style="list-style-type: none"> • Numero de página. <p>1.1.2. Estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • frecuencia • Lineamientos generales: En caso de que no aplique colocar N/A. • Procedimiento • <p>Control de cambios: Fecha, N° Versión, Creación/Cambio, Descripción, Responsable, Aprobación.</p>	
Creación el documento	<p>1.1.3. Las áreas implicadas podrán crear documentos y/o formatos que incidan en su proceso, tales como: manuales, instructivos, políticas, guías, protocolos, entre otros. Pero estos deben ser revisados, codificados e incluidos en el sistema de gestión por el coordinador de calidad.</p> <p>1.1.4. Todo documento debe ser redactado utilizando un lenguaje claro y conciso. La elaboración de dicha documentación y/o formatos se debe realizar cumpliendo los requisitos definidos, en cuanto a formato y estructura.</p>	Responsable de los procesos.
Cambio de un documento	<p>1.1.5. Para que un documento pueda ser modificado primero se debe notificar a la dirección técnica, quien será el responsable de entregar el archivo vigente editable al responsable del proceso para ser modificado.</p> <p>Al finalizar la actividad de actualización, el documento y/o formato debe ser entregado al director técnica, quien a su vez lo revisa y si cumple todos los lineamientos, aplica la versión según corresponda</p>	Elaborador del documento responsable del proceso Dirección técnica

<p>Revisión y aprobación de la solicitud de cambios</p>	<p>1.1.6. La verificación y aprobación de los documentos es responsabilidad del director técnico: sin embargo, debe tener seguimiento por el dueño del proceso. Los cambios documentales que afecten a más de un proceso deben ser enviados a las demás dependencias, para su verificación y análisis.</p>	<p>Elaborador del documento responsable del proceso Dirección técnica</p>
<p>Divulgar los documentos internos</p>	<p>1.1.7. El entrenamiento en los documentos y/ o formatos está a cargo del responsable del proceso, y se debe realizar a todo el personal impactado. La divulgación y actualización en físico de los documentos del sistema de gestión de calidad está a cargo de dirección técnica</p>	<p>Elaborador del documento responsable proceso / Dirección técnica</p>
<p>Archivo</p>	<p>1.1.8. El documento original debe ser mantenido de forma editable y en físico. para ello se debe disponer de: carpetas, armarios, soportes informáticos, entre otros, para garantizar su integridad.</p> <p>La dirección técnica se encarga de realizar copias de los mismos para la distribución de las áreas que lo requieran con el fin de garantizar su conservación, de forma que permanezcan legibles, identificables y recuperables cuando se necesite.</p>	<p>Elaborador del documento responsable del proceso Dirección técnica</p>
<p>Control de documentos obsoletos</p>	<p>1.1.9. Cuando un documento sea identificado y cuya versión deba ser eliminada se deberán marcar en las hojas la palabra: "Documento Obsoleto" y es responsabilidad del líder del proceso el retirar estos documentos del sitio de trabajo.</p> <p>1.1.10. Se debe identificar en control de cambios la fecha efectiva de eliminación, y la descripción del porqué de la obsolescencia. La dirección técnica debe tomar este procedimiento y moverlo a un medio magnético en la carpeta de documentos obsoletos.</p>	<p>Dirección técnica</p>

6.1 reportar dentro del indicador de devoluciones

FECHA	Nº VERSION	CREACION/CAMBIO	DESCRIPCION	ELABORADO POR	APROBADO POR
08/04/2020	01	Creación	Creación del procedimiento por primera vez.		

Anexo 11-d

	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS	Código No: POE –GQ -004	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
1. <u>OBJETIVO:</u> Definir los lineamientos para el manejo integral de desechos y residuos			
2. <u>ALCANCE:</u> aplica a residuos peligrosos y no peligros generados en la droguería salud vital.		3. <u>FRECUENCIA:</u> cada vez que se requiera disponer de un residuo.	
4. <u>DEFINICIONES:</u> Residuos no peligrosos: son aquellos que no presentan un riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente. Residuos peligrosos: aquellos que pueden generar afectación a la salud o al medio ambiente ya sea por contacto o exposición.			

Residuos ordinarios y/o comunes: son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades.

Residuos infecciosos o de riesgo biológico: son aquellos que resultan remanentes de la aplicación de inyecciones y que pueden llegar a producir una enfermedad infecciosa.

Residuos reciclables: son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos, generalmente

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1 todo tipo de residuo emitido en los procesos operativos de la droguería debe tener una disposición adecuada dependiente de la clasificación indicada en las definiciones.

5.2 en caso de no conocer la manera de disponer algún tipo de residuo es necesario comunicarse con las líneas de atención o emergencias con el fin de tener claro el manejo.

5.3 el personal de la organización debe contar con un proceso de formación en manejo de residuos considerados como infecciosos o de riesgo biológico teniendo en cuenta la actividad de inyectología.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 realizar la clasificación de los residuos acorde con las definiciones

6.2 disponer de canecas o bolsa rojas que contengan la siguiente identificación:

* color verde: residuos ordinarios o comunes

* color gris: residuos reciclables

* color rojo: residuos peligrosos

* Color rojo con emblema de riesgo biológico: residuos infecciosos o de riesgos biológicos.

6.3 teniendo en cuenta el proceso de inyectología, todas las agujas, ampollas de vidrio deben ser dispuestas en guardianes de color rojo que se encuentren en óptimas condiciones


6.4 los restos de algodones, curas o elementos de inyectología deben ser dispuestos en bolsas de color rojo.

6.5 realizar entrega de los residuos peligrosos al personal especializado para el recogimiento de estos residuos acorde con la frecuencia establecida.

6.13 Notificar a dirección técnica cualquier accidente involucrado con los residuos peligrosos.

FECHA	Nº VERSION	CREACION/CAMBIO	DESCRIPCION	ELABORADO POR	APROBADO POR
10/04/2020	01	Creación	Creación del procedimiento por primera vez.		

Anexo 11-e

	PROCESO DE INYECTOLOGIA	Código No: POE -IN -005	
		Fecha de aprobación:	Versión 01
1. <u>OBJETIVO:</u> Definir los lineamientos para el proceso de inyectología.			
2. <u>ALCANCE:</u> aplica a las actividades de puesta de inyecciones para los clientes de droguería salud vital		3. <u>FRECUENCIA:</u> cada vez que se realice el proceso de inyectología.	

4. DEFINICIONES:

Inyección: Acción que consiste en introducir una sustancia o un medicamento en el interior de un organismo mediante una jeringa o un instrumento adecuado.

Inyección intravenosa: En la inyección intravenosa se introduce la aguja a través de la piel en una vena. En un ángulo de 20° el líquido entra por lo tanto en el sistema circulatorio.

Inyección subcutánea: En la inyección subcutánea la aguja penetra muy poco espacio por debajo de la piel, el ángulo de inyección con respecto a la piel debe ser de 45°, el líquido se deposita en esa zona, desde donde es igualmente absorbida de forma lenta por todo el organismo.

Residuos infecciosos o de riesgo biológico: son aquellos que resultan remanentes de la aplicación de inyecciones y que pueden llegar a producir una enfermedad infecciosa.

Residuos reciclables: son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos, generalmente

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1 contemplar los lineamientos establecidos en el código de ética.

5.2 notificar cualquier situación que afecte el cumplimiento del código de ética o que afecte la situación de salud del personal o de algún cliente.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Escoger el sitio de la inyección

Las mejores zonas del cuerpo para aplicarse una inyección SC son:

Brazos. Por lo menos 3 pulgadas (7.5 centímetros) por debajo del hombro y 3 pulgadas (7.5 centímetros) por encima del codo, en la parte lateral o posterior.

Parte frontal de los muslos. Por lo menos 3 pulgadas (7.5 centímetros) por debajo de la cadera y 3 pulgadas (7.5 centímetros) por encima de la rodilla.

Zona del vientre. Por debajo de las costillas y por encima de los huesos de la cadera, por lo menos a 2 pulgadas (5 centímetros) de distancia del ombligo.

El sitio de la inyección debe estar sano, lo cual significa que no debe haber ningún enrojecimiento, hinchazón, cicatrización ni otro daño en la piel o el tejido por debajo de esta.

Cambie el sitio de aplicación de una inyección a la siguiente, por lo menos por una pulgada. Esto mantendrá su piel saludable y ayudará al cuerpo a absorber bien el medicamento.

6.2 Reunir los suministros

Se necesitará una jeringa que tenga una aguja SC (subcutánea) colocada. Estas agujas son muy cortas y delgadas.

NO usar la misma aguja y jeringa más de una vez.

Si la envoltura o la tapa en el extremo de la jeringa están rotas o faltan, deposítela en el recipiente de objetos cortopunzantes y utilice una aguja y jeringa nuevas.

2 toallitas de alcohol

2 o más gasas limpias

Un recipiente para objetos cortopunzantes

6.3 Preparar el sitio de la inyección

Se deben seguir los siguientes pasos:

1. Para ayudar a prevenir una infección, lávese las manos con jabón y agua corriente durante al menos 1 minuto. Lave muy bien el dorso, las palmas, los dedos y entre estos en ambas manos.
2. Séquese las manos con una toalla de papel limpia.
3. Limpie la piel en el sitio de la inyección con una toallita de alcohol. Empiece en el punto en donde planea inyectar y frote con un movimiento circular alejándose del punto de partida.
4. Deje que la piel se seque al aire o séquela con una gasa limpia.

Preparar la jeringa

Se deben seguir los siguientes pasos al preparar la jeringa:

1. Sostenga la jeringa como un lápiz en la mano con la que escribe, apuntando con la punta de la aguja hacia arriba.
2. Quite la tapa de la aguja.
3. Golpee suavemente la jeringa con el dedo para llevar las burbujas de aire hasta la parte superior.
4. Presione con cuidado el émbolo hacia arriba hasta que la línea oscura del émbolo esté nivelada con la línea de la dosis correcta.

6.4 Inyectar el medicamento

1. Con la mano que no está sosteniendo la jeringa, coja una pulgada (2.5 centímetros) de piel y tejido graso (no músculo) entre los dedos.

2. Introduzca rápidamente la aguja hasta el tope en la piel en un ángulo de 90 grados (un ángulo de 45 grados si no hay mucho tejido graso)
3. Cuando la aguja esté totalmente introducida, presione lentamente el émbolo de la jeringa para inyectar el medicamento.
4. Suelte la piel y sostenga la aguja en su lugar.
5. Ponga la aguja en el recipiente de objetos cortopunzantes.
6. Mantenga la presión en el sitio durante unos segundos para detener cualquier sangrado.
7. Lávese las manos cuando termine.

FECHA	Nº VERSION	CREACION/CAMBIO	DESCRIPCION	ELABORADO POR	APROBADO POR
10/04/2020	01	Creación	Creación del procedimiento por primera vez.		

Anexo 12 – cartas de aceptación.

Bogotá, 07 de octubre de 2019

Doctor(a)

GERMÁN MARÍN SEGURA

Director de Posgrados CONVENIO USTA - ICONTEC

Un cordial saludo. En atención a su solicitud para que los estudiantes de la Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad, Smerily Gelitza Lopez Ibarra identificada con C.C 1'121.952.260 de Bogotá, Adolfo Hernan Lopez Suarez identificado con C.C. 1'019.072.204, Javier Fernando Parra Rojas identificado con C.C 1'032.439.815 y Yessica Paola Quintero Ávila identificada con C.C 1'098.736.471, desarrollen en nuestra organización el trabajo titulado "Estructuración y planeación de un SGC enfocado en norma NTC ISO 9001:2015, para droguerías salud vital", les informamos que dicha petición ha sido aceptada. En la medida que el proyecto avance el comité de Droguería Salud vital verificará la aplicabilidad de las recomendaciones, con el fin de incorporarlas a los nuestros procesos. Así mismo autorizamos para que un representante de la Universidad compruebe en nuestras instalaciones los avances del proyecto, en el momento que se requiera y que se acuerde efectuarlo. No tenemos objeciones a que los resultados del trabajo sean publicados y que el nombre de nuestra organización aparezca en los documentos. Agradecemos su colaboración y esperamos que los resultados sean de beneficio para ambas partes.

Cordialmente,



Javier Fernando Parra

Director técnico

Droguería Salud Vital Bogotá.

correo-comun

Bogotá, 09 de octubre de 2019

Estimado
Javier Fernando Parra
Director técnico - Droguería salud Vital Bogotá.

Reciba un cordial saludo

La Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad que orienta el Convenio entre la Universidad Santo Tomás e Icontec, promueve el desarrollo investigativo sobre la implementación de los sistemas de gestión en la realidad de las organizaciones. En este sentido, desde nuestras líneas de investigación, estamos interesados en desarrollar nuevo conocimiento que aporte en dar respuesta a las necesidades del sector real.

Considerando lo anterior, me dirijo a usted para que se autorice a los estudiantes: Smerly Geitz Lopez Ibarra identificada con C.C 1'121.952.260 de Bogotá, Adolfo Hernan Lopez Suarez identificado con C.C. 1'019.072.204, Javier Fernando Parra Rojas identificado con C.C 1'032.439.815 y Yessica Paola Quintero Ávila identificada con C.C 1'098.736.471, quienes cursan la Especialización y se encuentran desarrollando su trabajo de grado "Estructuración y planeación de un SGC enfocado en norma NTC ISO 9001:2015, para droguerías salud vital", con el fin de que se les permita acceso a la información que sea necesaria y que esté a su alcance para el desarrollo del trabajo. Con este trabajo se espera aportar a su organización en la mejora del sistema de gestión y desde luego generar productos académicos que fortalezcan la línea de investigación.

Agradecemos su colaboración y esperamos que los resultados sean de beneficio para ambas partes.

Estamos a su disposición para atender cualquier inquietud al respecto.

Atentamente,


Germán Darío Marín Segura
Director de Posgrados
Convenio USTA - ICONTEC

Edison, Darío Cárdenas