

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO S.A

ANA MARÍA ANTOLÍNEZ JIMÉNEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
AREA DE PRODUCCION
BUCARAMANGA
2013

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE INVENTARIOS EN LA
EMPRESA RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO S.A

Elaborado

ANA MARÍA ANTOLÍNEZ JIMÉNEZ

Trabajo de grado para optar al título como Administrador de Empresas

Ingeniera Industrial

IVONNE MARITZA TORRADO

Asesor Empresarial

Magister en Pedagogía

SERGIO DANIEL QUIROGA FLOREZ

Asesor Metodológico

Ingeniero Industrial

GABRIEL MAURICIO MARTINEZ TORO

Asesor. Académico

Grupo de Investigación: Grupo Genio

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
AREA DE SEMINARIO
BUCARAMANGA
2014

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado, ha sido desarrollado principalmente gracias a mis padres, quienes con todo su apoyo, guiaron mis pasos y fueron fuente de inspiración para mí. A mi madre, Luisa Fernanda Jiménez por sus palabras de cariño y su amor incondicional. A mi padre, Fredy Omar Antolínez por todas sus enseñanzas brindadas. Quiero agradecer a Juan David Antolínez, por ser el mejor hermano del mundo y a mi abuelita Ana de Dios, por abrirme un espacio en su inmenso corazón.

En segundo lugar quiero agradecer a la empresa RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO, por permitirme desarrollar mis prácticas todos estos años y por enseñarme a crecer como persona y como profesional.

Finalizando y no siendo menos importante, agradezco a cada uno de mis maestros durante el paso por la academia, ya que fueron ellos quienes perfilaron mis ideas. Agradecimiento especiales a mi asesor académico, Gabriel Mauricio Martínez y a mi asesor metodológico, Sergio Daniel Quiroga.

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado 2

Firma del jurado 3

DÍA ___ MES ___ AÑO ___

RESUMEN

TÍTULO: OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO S.A¹

AUTOR: ANA MARÍA ANTOLÍNEZ JIMÉNEZ**

PALABRAS CLAVES

Inventarios, gestión de inventarios, distribución, logística, sector farmacéutico, operador logístico, indicadores de gestión.

CONTENIDO

En el presente estudio se buscó optimizar el sistema de gestión de inventarios en la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico. Su enfoque metodológico se sustentó en el paradigma mixto con un diseño analítico aplicado; se utilizó como técnicas de recolección de información, entrevista, encuesta, análisis de la información; las cuales permitieron, descripción del sistema actual de gestión de inventarios y almacenamiento de medicamentos en la empresa Ramédicas operador logístico farmacéutico, análisis de la Información, plan de Optimización del manejo de Inventarios, Indicadores de Gestión propuestos.

Los resultados muestran la trayectoria de la investigación a partir del proceso de crecimiento y apoyo de hacer una optimización de inventarios en los siguientes componentes: En primer lugar se ha determinado la situación actual del manejo de inventarios de la organización; su estructura general, las herramientas utilizadas en el control de los datos como es el caso del software Mantis, logrando de esta manera tener una visión más amplia del actual manejo de la gestión de inventarios en la empresa; En segundo lugar, se ha logrado determinar mediante un análisis, cuales son los puntos críticos o de mayor relevancia para el adecuado manejo de los inventarios, siendo el proceso de “Alistamiento de mercancía” y “Entrada y Salida de mercancía” los puntos con mayor criticidad. Además también se ha determinado que la diferencia de lotes y de cantidades de mercancía

¹ Proyecto de grado

** Facultad de administración. Modalidad Dual. Asesor empresarial Ingeniera Industrial, Ivonne Maritza Torrado ; Asesor académico Ingeniero Industrial, Gabriel Mauricio Martínez; Asesor metodológico Magister en Pedagogía, Sergio Daniel Quiroga Flórez.

Física/Sistema trae a la empresa reproceso de sus operaciones; En tercer lugar se proponen diferentes planes de optimización de inventarios en la organización. el primero de ellos correspondió a control y manejo de las ubicaciones de mercancía por lotes, en donde se plantea la implementación de un sistema de semaforización de mercancía de acuerdo a los números de lote de la misma. el segundo control corresponde a control y manejo de existencias, en donde se concluye que un bloque de lotes desde el sistema mantis ayudará a que se evacúe primero la mercancía de lote más antiguo y que se lleve un orden más estricto de la salida de medicamentos. el tercer control “control y manejo de salidas de mercancía” se plantean situaciones de mejora en el proceso de alistamiento y auditoria de la mercancía, estas mejoras van desde implementar un sistema de cámaras de seguridad en las mesas de facturación, hasta realizar una marcación que delimite el lugar en donde se ubican los pedidos antes de ser auditados, y por último se plantea un control de inventarios para mercancía obsoleta, en donde se propone unos pasos para la correcta gestión de la mercancía averiada; se logró especificar los índices de gestión de mayor relevancia, los cuales asociados con los datos aportados por el sistema de información, permitirán realizar el análisis y seguimiento de las actividades de mantenimiento en el continuo mejoramiento de estas actividades.

ABSTRACT

TITLE: OPTIMIZATION OF INVENTORY MANAGEMENT FOR RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO

AUTHOR: ANA MARIA JIMENEZ ANTOLÍNEZ JIMÉNEZ**

KEYWORDS

Inventories, inventory management, distribution, logistics, pharmaceuticals, logistics operator, management indicators.

CONTENT

In the present study we sought to optimize inventory management system in the company Ramédicas Pharmaceutical Logistics Operator. His methodological approach was based on the mixed model with an applied analytical design was used as techniques of data collection, interview, survey, analysis of information, which allowed , description of the current system inventory management and drug storage Ramédicas company's pharmaceutical logistics operator , Information analysis , optimization plan Inventory management , Management indicators proposed .

The results show the path from the investigation of the growth process and support to make an inventory optimization in the following components : First we have determined the current status of the inventory management of the organization, its overall structure , tools used to control data such as the Mantis software , thus achieving a more broad view of the current management of inventory management in the enterprise Secondly , there has been determined by an analysis , which are critical or most important for adjusting inventory management points, with the process of " Enlistment of goods " and " merchandise and Out " the most critical points . In addition it has also been determined that the difference in batch quantities and Physics / System brings good company to rework its operations; different plans Third inventory optimization in the organization is proposed. The first one corresponded to control and manages the locations of merchandise batch, where the implementation of a traffic light system of merchandise according to lot

numbers is the same plant. Corresponds to the second control inventory control and management, where it is concluded that a block of lots from the mantis system will help you evacuate the merchandise first oldest lot tighter and output is carried by drugs. the third control " control and management of commodity outputs " improvement situations arising in the enlistment process and audit the goods, these improvements ranging from implementing a system of security cameras on the tables for billing, to dial out to it demarcates the place where orders before being audited are located, and finally control inventories for obsolete merchandise , where some steps for the proper management of damaged goods is proposed arises ; was achieved specify indexes management greater relevance , which associated with the data provided by the information system , will allow for the analysis and monitoring of maintenance activities on continuous improvement of these activities.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA	
RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO S.A	15
1.1 SITUACIÓN PROBLEMA	15
1.1.1 De ahí la siguiente pregunta problema	16
1.2 JUSTIFICACIÓN	16
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 CONTEXTUALIZACIÓN	19
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1 REFERENTES INVESTIGATIVOS	22
2.1.1 Referentes Internacionales	22
2.1.2 Referentes Nacionales	23
2.1.3 Referentes Locales	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	33
3. DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 HIPÓTESIS	32
3.2 POBLACION Y MUESTRA	34
3.3 HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS	34
3.4 TRIANGULACIÓN	34
3.5 CÓDIGO ÉTICO DEL INVESTIGADOR	25
4. RESULTADOS	37
4.1 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	37
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	38
4.2.1 Descripción del sistema actual de gestión de inventarios y almacenamiento de medicamentos en la empresa Ramédicas operador logístico farmacéutico	39
4.2.2 Análisis de la información	56
4.2.2 Plan de optimización de la gestión de inventarios	59

4.2.3 Indicadores de gestión	64
5. CONCLUSIONES	66
6. RECOMENDACIONES	67
7. BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	73

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** Organigrama Corporativo.
- Figura 2** Referente Teórico
- Figura 3** Esquema de la Gestión de Inventarios
- Figura 4** Triangulación
- Figura 5** Bodega principal
- Figura 6** Bodega de medicamentos Refrigerados
- Figura 7** Bodega de medicamentos Comerciales
- Figura 8** Bodega de Devoluciones
- Figura 9** Distribución De la planta 1°Piso
- Figura 10** Distribución De la planta 2°Piso
- Figura 11** Ingreso a Mantis Digital
- Figura 12** Semaforización
- Figura 13** Orden de Compra
- Figura 14** Acta de Recepción
- Figura 15** Pedidos
- Figura 16** Aviso Cortas Fechas de Vencimiento
- Figura 17** Aviso de Lotes
- Figura 18** Delimitación área de facturación

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Características de la Muestra	32
Tabla 2	Cronograma	35
Tabla 3	Presupuesto	36
Tabla 4	Matriz final del proceso investigativo	37
Tabla 5	Producto no conforme.	42
Tabla 6	PQRS REGISTRADAS MES DE AGOSTO AÑO 2013. PQRS REGISTRADAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO	56
Tabla 7	2013.	57
Tabla 8	PQRS REGISTRADAS MES DE OCTUBRE AÑO 2013.	57
Tabla 9	PQRS REGISTRADAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2013.	57

GLOSARIO

MANEJO DE INVENTARIOS: Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como sea clasificado y el tipo de inventario que tenga la empresa, pues a través de esto se puede determinar de una manera razonable los resultados (utilidades o pérdidas), pudiendo así establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

INVENTARIO: Corresponde al registro total de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona u organización, es realizado orden y precisión.

STOCK: bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.

PROCEDIMIENTO: módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, estos conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades de manera secuencial en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas.

Almacenamiento: Existencia de producto dentro de la bodega. Para encontrar un existencia mínima se deben realizar cálculos matemáticos generados en base al historial de consumo de los diferentes productos de inventario.

Estante: Anaquel donde se almacenan los productos dentro de la bodega principal. El almacenamiento de cada tipo de producto depende de la ubicación del estante dentro de la bodega principal.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo aplicado se llevó a cabo en la empresa RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO; compañía que durante 10 años se dedicado arduamente a la distribución, dispensación y operación logística farmacéutica en Colombia, respaldado por un talento humano comprometido y competitivo orientado a lograr la satisfacción de sus clientes. La organización presentaba falencias en cuanto al manejo de sus inventarios, y en la gestión de sus procesos operativos, situación que afectaba directamente el nivel de productividad, el sistema de datos operativos, el nivel de ventas y manejo de recursos.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se plantea la situación problema, la justificación, los objetivos generales y específicos que orientaron el proceso de investigación, así como el contexto en el cual se desarrolló.

En el segundo capítulo, se presentan los fundamentos conceptuales que comprende los antecedentes investigativos, los fundamentos teóricos que sustentan el trabajo y el marco legal que menciona los aspectos puntuales para la elaboración correcta de plan de gestión de inventarios.

El tercer capítulo contiene el proceso metodológico, en el cual se precisa el camino seguido en el trabajo descriptivo y aplicado para el proceso de análisis e interpretación de la elaboración.

El cuarto capítulo hace mención a los resultados, los cuales están soportados en un riguroso proceso de sistematización, desde el cual se organizaron las categorías y la matriz final.

Finalmente las conclusiones, y recomendaciones las cuales muestran el alcance de los propósitos iniciales de la investigación y las sugerencias a mediano y largo plazo.

1. OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO S.A

1.1 SITUACIÓN PROBLEMA

Hoy en día, la supervivencia y el desarrollo de las empresas depende de la competitividad que estas desarrollen, ya que, vivimos en un entorno altamente turbulento en donde los clientes son cada vez más exigentes en cuanto a la variedad de productos y en donde el nivel de satisfacción de sus necesidades debe superar todas las expectativas posibles, todo esto con el fin de alcanzar una alta eficiencia que permita marcar una diferencia entre los competidores.

En el ambiente socioeconómico actual, los métodos tradicionales de toma de decisiones han perdido paulatinamente su eficacia, debido a que los responsables de liderar las actividades en el campo empresarial, se enfrentan a situaciones complicadas y dinámicas, que requieren un sin número de soluciones con alto grado de creatividad y prácticas apoyadas en una base cuantitativa sólida.

Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, como por ejemplo los pueblos romanos o pueblos orientales acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge o nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez, que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales.

En campos como la investigación de operaciones, buena parte de los esfuerzos que desde los años cincuenta han tenido lugar en áreas de la logística, se ha enfocado en la solución de los problemas complejos de la gestión de inventarios.

Sin embargo, como lo menciona Wagner³, a pesar del extenso trabajo en la investigación de modelos para gestionar los inventarios, las teorías desarrolladas son poco prácticas y actualmente no existe un panorama claro de cuáles son realmente las metodologías que deben utilizarse para mejorar la gestión de los inventarios mediante herramientas cuantitativas. Por tal razón, La gestión de los

³ H. Wagner. T. M. Whitin. 'Dynamic version of the economic lot size model'. *Management Science*, Vol. 50. 2004. pp. 1770-1774.

inventarios constituye un aspecto fundamental en la gestión empresarial, dentro de la tendencia general de reducción de costos que caracteriza a la empresa moderna para ser cada día más competitiva.

En organizaciones dedicadas al almacenamiento y distribución, como es el caso de la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico es de vital importancia implementar sistemas que permitan mejorar los sistemas de inventarios, ya que de no hacerlo se pueden generar sobrecostos, desmejoras en la calidad del servicio prestado, y por ende una disminución en el nivel de fidelización de clientes.

Para tal fin, se pretende con el trabajo de grado dar respuesta a la siguiente pregunta – problema:

1.1.1 PREGUNTA PROBLEMA

¿Es la optimización del sistema de gestión de inventarios la mejor opción para incrementar la productividad de la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, satisfaciendo a los clientes y generando bajos costos?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de esta investigación se basa en la necesidad latente que tiene la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico de optimizar los procesos operativos de inventarios, ya que su no implementación y seguimiento impacta negativamente y de manera directa con el nivel de productividad, el sistema de datos operativos, el nivel de ventas y manejo de recursos.

El proyecto se realizará para generar una mejora sustancial del área de logística y por ende una mayor eficacia en los procesos operativos de la empresa, dando mayor importancia al tema de inventarios con el fin de agilizar tiempos de alistamiento y entrega de mercancías y además, proporcionar una respuesta más rápida ante las necesidades de los clientes.

Para el autor Marcos Javier Moya Navarro⁴ “Uno de los problemas más grandes que tienen actualmente las compañías es que gran parte del capital de trabajo se invierte en los inventarios, que son recursos ocioso temporalmente, razón por la cual tiene un alto costo mantener esos inventarios. Entonces, los administradores de los sistemas de producción tienen que preguntarse por qué es conveniente que la compañía tenga que invertir parte de su capital de trabajo en mantener esas existencias, a pesar del alto costo que ellas representan.” Por ésta razón la implementación de este sistema de gestión de inventarios representa el arduo esfuerzo que se lleva con la empresa con el fin de obtener un óptimo sistema de inventarios, lo cual dará más dinamismo al proceso logístico y mejorará su capacidad de respuesta a los clientes y la satisfacción de los mismos.

Este trabajo de grado se realizará para retribuir a Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico la oportunidad de desarrollar las prácticas empresariales en sus instalaciones, la oportunidad de vivir y aprender junto a el equipo de trabajo de tan buena empresa durante un año y medio de formación y por último pero no menos importante la confianza y el apoyo brindado en todo momento.

⁴ MOYA NAVARRO, Marcos. Investigación de Operaciones: Introducción a los inventarios. 4 ed. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2000, 132 P

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de optimización de inventarios en la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico que permita ordenar las existencias de inventarios físicas/sistema, disminuir las preguntas, quejas y reclamos, y garantice un servicio al cliente de calidad.

1.3.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico del actual manejo de las mercancías en la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico para identificar situaciones de mejora en la organización.
2. Analizar las oportunidades de mejora e identificar los puntos débiles de los procesos con el fin de plantear una propuesta enfocada al manejo de inventarios
3. Diseñar un plan de gestión de inventarios para Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, a partir de los análisis realizados con el fin de desarrollar estrategias y tácticas que permitan alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la empresa dentro del tiempo previsto del cronograma de actividades.
4. Proponer indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia del manejo de inventarios dentro de la organización.

1.4 CONTEXTUALIZACIÓN

Ramédicas Distribuciones inicia labores en el año 1993 en la ciudad de Bucaramanga, donde después de un amplio análisis de mercado en todo el departamento, acerca de la comercialización de medicamentos para el consumo humano, centra sus labores e inicia su proceso de expansión. Actualmente la empresa cuenta con profesionales en el campo de ingeniería y administración; así como personal capacitado en el área operativa que contribuye en el logro de objetivos y metas a corto y largo plazo de la empresa. Ramédicas Distribuciones, es una empresa cuyo objeto social es la comercialización de medicamentos para el consumo humano, se desempeña básicamente en el sector salud, cuenta con 28 empleados y tiene un cubrimiento geográfico en los departamentos de Santander, Norte de Santander, Atlántico, Bolívar, Magdalena, Casanare, Neiva, Montería, Boyacá, Cesar y Arauca. Con la experiencia obtenida a través de la expansión a diversos departamentos del país, RAMEDICAS DISTRIBUCIONES consolida su presencia a nivel nacional, proyectando una imagen de solidez, mejores prácticas en la atención al cliente, portafolio de productos a precios competitivos, y de esta forma logra evolucionar hasta convertirse en operador logístico farmacéutico.⁵

La misión de la organización señala: Ser la mejor alternativa en distribución, dispensación y operación logística farmacéutica, respaldados por un talento humano comprometido y competitivo orientado a lograr la satisfacción del cliente, cumpliendo con las condiciones comerciales pactadas brindando oportunidad y calidad en el servicio entregado.⁶

La visión para el año 2014 señala que: en el año 2014 RAMEDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO, estará consolidado como la primera empresa comercializadora de medicamentos e insumos medico quirúrgicos del Oriente

⁵ ESCOBAR, María del Pilar. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php>

⁶ ESCOBAR, María del Pilar. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php>

Colombiano, posicionándose dentro del ranking de las cincuenta mejores empresas de Santander.⁷

Entre los objetivos que actualmente establece la empresa se encuentran, mantener una red de proveedores que cumplan con los requisitos exigidos por la organización, mejorar continuamente los procesos, fortalecer las competencias del talento humano de la organización, mantener la infraestructura de la organización en las condiciones requeridas, entregar oportunamente los productos en las condiciones pactadas con el Cliente para satisfacer sus necesidades y garantizar un adecuado servicio al cliente.⁸

La política de la organización señala que el compromiso de la organización es ofrecer un servicio de óptima calidad en la comercialización de productos farmacéuticos y material médico quirúrgico, en la búsqueda de la consolidación del mercado, respaldados por proveedores reconocidos y en cumplimiento de la normatividad vigente.⁹

Para poder explicar el funcionamiento interno de la empresa es importante mostrar cuales son las áreas más importantes y los ejes de funcionamiento de la empresa, para esto la empresa tiene establecido un organigrama jerárquico y organizado por áreas.

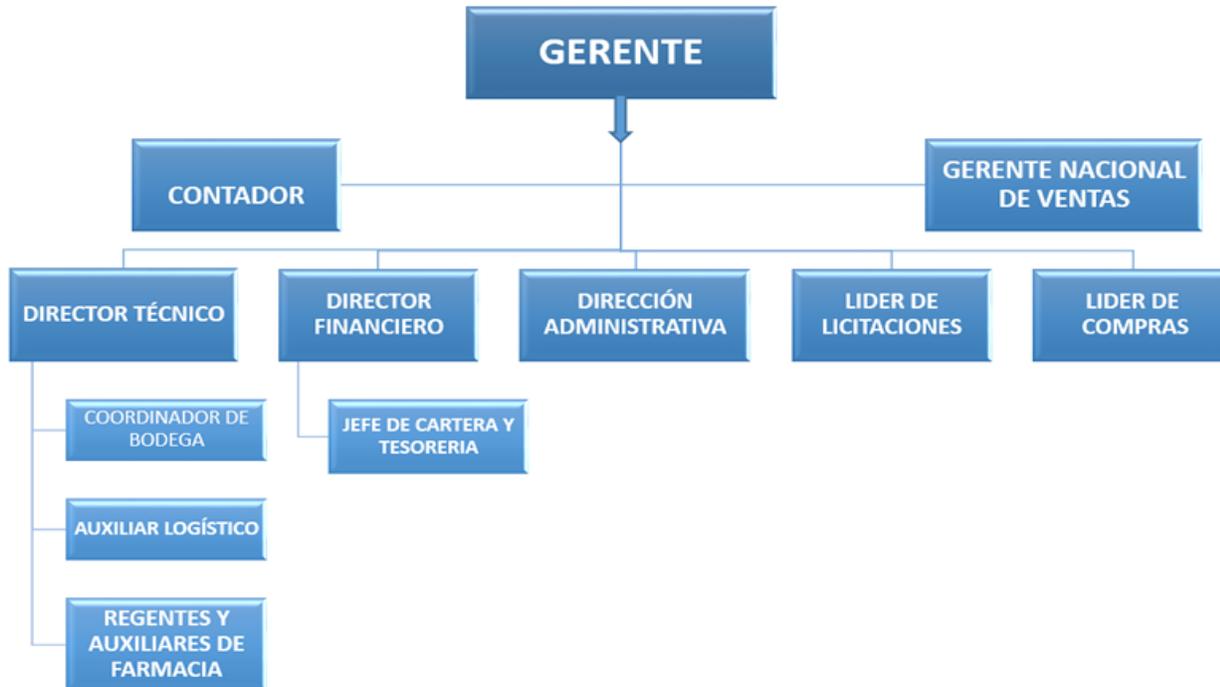
Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico cuenta con un organigrama previamente establecido en el que se enseñan parte de las áreas centrales de la empresa, en este está previamente establecida la cadena de mando, en la cual se muestra primero la Gerencia, quien es la que toma las decisiones estratégicas de la empresa. (Ver gráfico 1)

⁷ ESCOBAR, María del Pilar. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php>

⁸ ESCOBAR, María del Pilar. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php>

⁹ ESCOBAR, María del Pilar. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php>

FIGURA 1. Organigrama Corporativo Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico S.A.



En la cabeza del organigrama de la empresa Ramédicas Operador Logístico se encuentra el Gerente general de la compañía. La Gerencia tiene a su cargo, al Contador y al Gerente de Ventas.

La empresa se divide en sus distintas áreas estratégicas y de negocio, las cuales son las siguientes:

- Dirección Técnica: La dirección técnica está compuesta por la dirección Coordinación de bodega, Auxiliar logístico y Regentes y auxiliares de farmacia.
- Dirección Financiera: La dirección Financiera está compuesta por Jefe de Cartera y tesorería.
- Dirección Administrativa: La dirección Administrativa está compuesta por Calidad, Recursos humanos, Servicios generales y Recepción.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 REFERENTES INVESTIGATIVOS

Este proyecto toma como referentes teóricos, investigaciones realizadas en un contexto internacional, nacional y local que sirven de guía en la elaboración de esta investigación.

2.1.1 Referente Internacional

Serech Enríquez Evelyn Lizet ¹⁰, realizó una investigación en el año de 2005 llamada “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA”. El objeto principal de esta investigación persiguió Obtener un control de inventarios para una empresa distribuidora, mediante la elaboración e implementación de un manual de procedimientos de actividades. El enfoque de esta investigación obedece al componente mixto, de diseño descriptivo y analítico. Luego de la aplicación gracias a la elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario, se ha podido lograr el objetivo primordial de poseer una herramienta que presente, en forma específica, las actividades del proceso de distribución de productos masivos, generando implícitamente un control de las actividades de inventario. Entre los beneficios que se han obtenido con la implementación del manual en la empresa distribuidora, se identifican: La obtención de la información sobre el método actual de trabajo, lo que permite tener un parámetro para la implementación de nuevos métodos que produzcan mejoras y eleven el nivel de productividad, poseer una herramienta de inducción y capacitación para los nuevos empleados y de consulta para los empleados que ya tienen tiempo de laborar dentro de la empresa.

2.1.2 Referentes Nacionales

¹⁰ Serech Enríquez Evelyn Lizet ¹⁰, “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA”, Universidad San Carlos de Guatemala, Cuba. 2005.

Gutiérrez' Valentina y Vidal Carlos Julio¹¹, realizaron una investigación en el año 2008 titulada Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento". El objeto principal, persiguió hacer una revisión de los modelos de gestión para el diseño de políticas de inventarios de productos terminados y de materias primas en cadenas de abastecimiento, teniendo en cuenta la variabilidad de la demanda y los tiempos de suministro. El enfoque de esta investigación obedece al componente mixto, de diseño descriptivo y analítico. Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección se deduce que de los métodos clásicos y las nuevas tendencias de modelación de la aleatoriedad de la demanda, han tenido una mayor aplicación práctica las metodologías de estimación mediante el análisis de series de tiempo, sistemas de pronósticos y refinamiento de los pronósticos haciendo uso la simulación y el desarrollo de herramientas computacionales para su automatización.

- La implementación de modelos sencillos de pronósticos y técnicas de control de la demanda independiente en empresas Colombianas, han arrojado resultados de mejoramiento impresionantes, evidenciando la utilidad de los métodos y las oportunidades que existen en el medio industrial.

- La modelación de la aleatoriedad de fenómenos como la demanda y los tiempos de reposición ha sido trabajada exitosamente, con modelos estadísticos sencillos que asumen variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas, incluso en el diseño de cadenas de abastecimiento globales.

Girona Roa, Camilo y Gómez Gómez Camilo,¹² realizaron una investigación en el año 2009 titulada "PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE LA COMPAÑÍA GSS". El objeto principal, persiguió desarrollar una propuesta para mejorar la gestión de inventarios y almacenamiento de maquinaria y equipos de la compañía **GSS**, que presta servicios de adquisición de datos sísmicos 2D y 3D para prospección de yacimientos de hidrocarburos y minerales. El enfoque de esta

¹¹ Gutiérrez' Valentina y Vidal Carlos Julio, "Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento", Universidad de Antioquia. Trabajo de grado. 2008

¹² Girona Roa, Camilo y Gómez Gómez Camilo, "PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE LA COMPAÑÍA GSS". Pontificia Universidad Javeriana. Trabajo de Grado, 2009.

investigación obedece al componente mixto, de diseño descriptivo y analítico. Luego de la investigación se concluyó que:

- Los diagramas causa-efecto, fueron indispensables para la identificación de las causas que generaban falencias en las variables identificadas. Esto facilitó el planteamiento y diseño de las propuestas.
- Se encontró que los equipos de registro son los que presentan las mayores pérdidas económicas del inventario de materiales y equipos, con un porcentaje de participación en las pérdidas entre los años 2008 y septiembre de 2009 mayor al 80%.
- Aunque se podría generar una disminución significativa en las pérdidas que se dan por la falta del control de inventarios, no es posible cuantificar un ahorro periódico debido a la variabilidad en los datos que se presenta mes a mes.
- Los ahorros generados por la propuesta de ubicar la bodega piloto en Villavicencio, se pueden invertir en la compra y adquisición de maquinaria y equipo de activos fijos para tener una mayor capacidad operacional de la compañía.

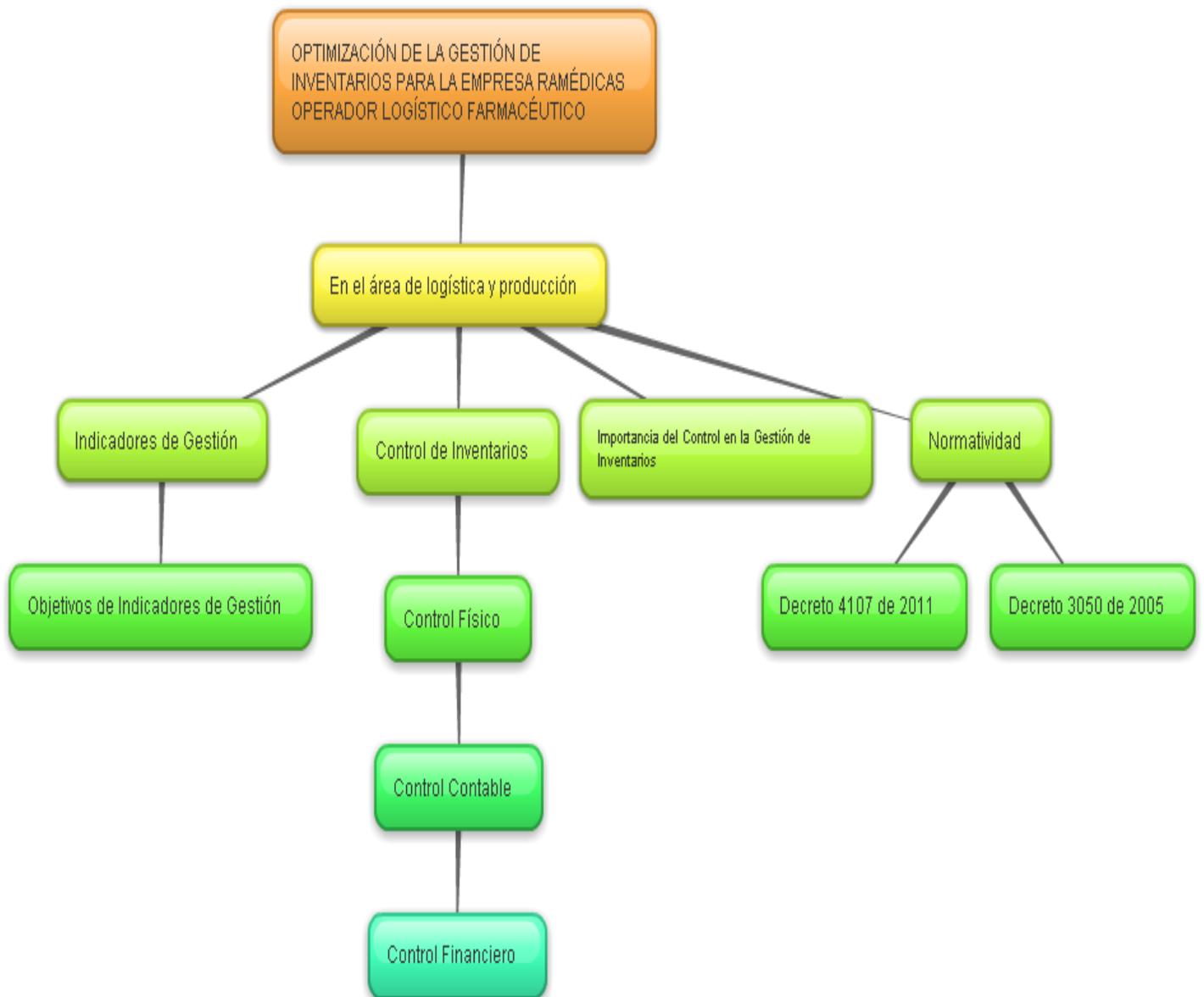
2.1.3 Referente Local

Quevedo Torres, Fabián Leonardo y Reyes Gualdrón, Arnold, Eduardo¹³, realizaron una investigación en el año 2012 titulada “Diseño e implementación del modelo de gestión de proveedores y modelo de gestión de inventarios para productos de consumo frecuente de Comertex S.A”. El objeto principal, persiguió diseñar e implementar un modelo de gestión de proveedores y un modelo de gestión de inventarios para productos de consumo frecuente, basado en técnicas de pronósticos que permitan mejorar la competitividad y los niveles de servicio de Comertex S.A. El enfoque de esta investigación obedece al componente mixto, de diseño descriptivo y analítico. Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección se deduce que una apropiada selección de proveedores genera beneficios a la empresa como calidad de los productos, bajos

¹³ Quevedo Torres Fabián Leonardo y Reyes Gualdrón Arnold Eduardo, “Diseño e implementación del modelo de gestión de proveedores y modelo de gestión de inventarios para productos de consumo frecuente de Comertex S.A”, Universidad Industrial de Santander. 2012.

costos y entregas a tiempo, factores clave que permiten asegurar un excelente servicio al cliente y por tanto mayores rendimientos para la compañía. El diseño de herramientas para la selección y el seguimiento de los proveedores, facilita la toma de decisiones que sirvan al propósito del desarrollo y fortalecimiento de las relaciones comerciales con los mismos.

FIGURA 2. Referente Teórico



2.2 Referente conceptual

A continuación, se relacionan los conceptos necesarios para la elaboración de un sistema de gestión de inventarios en la empresa Ramédicas Operador Logístico farmacéutico: Indicadores de Gestión, Control de Inventarios, Importancia del control de la Gestión de Inventarios y Normatividad.

2.2.1. Indicadores de Gestión

Cada empresa define sus metas con el manejo de los indicadores, es importante determinar qué tipo de productos se manejan y asignarle la meta que se quiere obtener mediante el análisis de los resultados, por ejemplo en el manejo de inventarios de combustible un indicador vital es conocer el porcentaje de pérdida por evaporación e implementar las acciones correctivas para evitar dicha pérdida,; en una empresa de productos de consumo masivo la meta podría ser el porcentaje de ajustes en pesos permitidos por valor de producto inventariado o movido durante un lapso de tiempo:

Los objetivos de los indicadores de gestión son los siguientes¹⁴:

- La identificación y toma de acciones preventivas y/o correctivas para las oportunidades de mejora en el ámbito operativo (control).
- Medir el nivel de competitividad de una compañía frente a la competencia a nivel nacional e internacional (Puede realizarse como Benchmarking).
- Reducción los tiempos de entrega y optimización del servicio, mejorando las expectativas y la satisfacción del cliente.
- Optimización de gastos, conduciendo el proceso hacia la eficiencia operativa.
- Optimización de recursos.
- Definir parámetros acorde a las metas y objetivos.
- Diseñar procedimientos para situaciones críticas, estableciendo mecanismos de seguridad para prevenir casos similares en el futuro.

¹⁴ MORA GARCIA, Luis Aníbal. Gestión logística integral – Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá D.C., Colombia. Ecoe ediciones. Diciembre de 2008.

2.2.2. Control de Inventarios

La segunda etapa se denomina “control de inventarios” en esta etapa se incluyen temas importantes relacionados al control, está dividida en tres partes: control físico, control contable y control financiero.¹⁵ El control de inventarios consiste en un trabajo técnico y de procedimiento utilizados para establecer y mantener las cantidades óptimas de materiales requeridas, para que la empresa cumpla con sus objetivos.

- a. **Control físico:** El control físico consiste en la acción del control de las existencias reales y en producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, teniendo en cuenta el ritmo del consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda. Además es necesario tener en cuenta una adecuada gestión de stock, en donde hay que coordinar programas de ventas, producción y de compras, establecer niveles de inventarios de cada producto en función de la demanda, realizar el seguimiento sistemático de los pedidos a los proveedores, conocer las existencias, entradas y salidas, asegurar que las peticiones de materiales sigan un orden adecuado, evitando olvidos y retrasos en las entregas, detectar y gestionar los materiales obsoletos o con poco movimiento.¹⁶
- b. **Control contable:** El control sobre los inventarios se relaciona directamente con la contabilidad, pues se necesita que la información recibida de estos sea confiable, oportuna y exacta para la toma de decisiones. Para el reconocimiento oportuno se clasifican las siguientes las siguientes categorías de inventarios: Materia prima, Productos Terminados adquirido de Proveedores, Inventario en Tránsito, Material de Empaque utilizado en producción, Inventario en proceso. El registro contable sobre la información proveniente de compras, ventas y almacén referente a inventarios es importante para el control, el registro oportuno que tienes los inventarios para tomar decisiones a nivel gerencial.

Por otra parte el coste del inventario es un factor básico en donde se determina el valor de cada unidad de un inventario. Los costos de un inventario se clasifican en costos de pedido, costo de almacenaje de

¹⁵ Diseño de un modelo de control de inventarios que contribuya a la determinación de costos de las medianas empresas distribuidoras de productos químico farmacéuticos del municipio de San Salvador.

¹⁶ IBID <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.022-F634d/658.022-F634d-Capitulo%20IV.pdf>

inventario y costo total de inventario. El costo de pedido corresponde a la suma de todos los gastos anuales inherentes al abastecimiento de materias primas y materiales, dividida entre el número de pedidos de compra al año. El costo de almacenamiento se expresa como un porcentaje del promedio anual del valor del inventario; incluyen gastos de caja, así como costos intangibles pero reales. Los costos totales son la suma de los costos de preparación y de almacenamiento.

- c. **Control Financiero:** El control financiero de los inventarios incluye a diferentes departamentos en la empresa y cada uno ejerce un grado de control sobre los productos, a medida que estos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios, estos controles comienzan desde el procedimiento de desarrollar presupuestos tomando en cuenta las funciones de compras, almacenaje y contables desarrolladas.

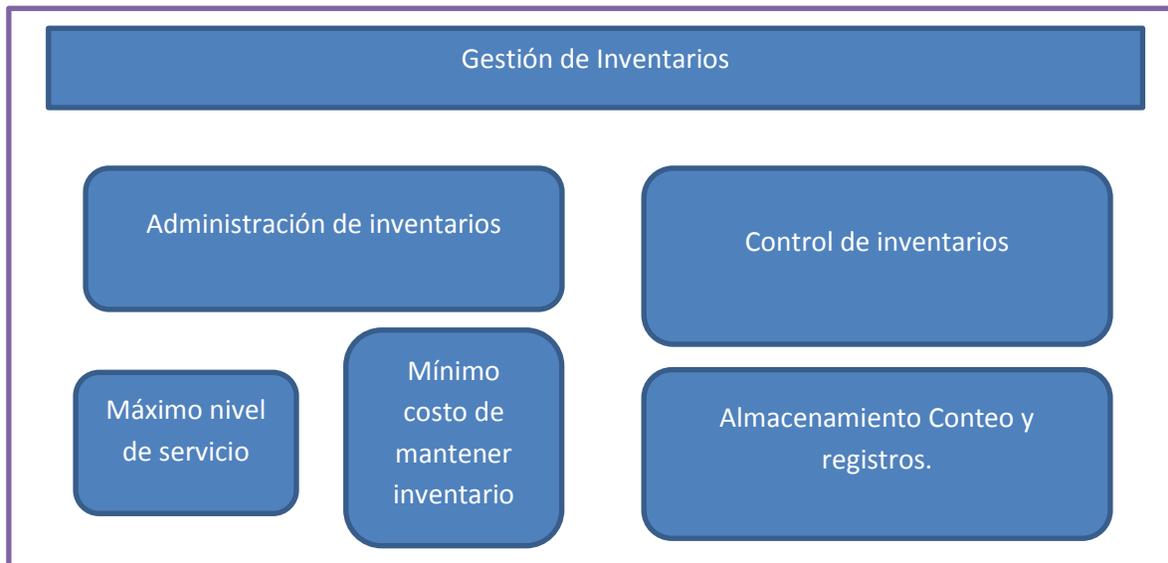
2.2.3 Importancia del Control en la Gestión de Inventarios

Es común encontrar dos conceptos que se mezclan y de hecho en ocasiones se confunden, y son estos la administración y el control de inventarios.

La relevancia del control y la gestión de inventarios son subestimadas en muchas organizaciones, tal vez por lo mecánicas que se pueden tornar las operaciones relacionadas con esta importante función.

El control de inventarios se refiere a la parte operacional de los inventarios, es decir, todas aquellas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de almacenar el producto. Entre otras se encuentran: Cómo se debe realizar el conteo de inventario, cada cuanto se debe realizar, cómo deben ser los registros en el manejo de inventarios (entradas, salidas, fechas, lotes), cómo se deben poner las órdenes de pedido, cómo se deben recibir las órdenes de despacho, cómo realizar la inspección de órdenes de recibo, cómo asegurar un adecuado almacenamiento (bodega, estantería, luz, ventilación).

FIGURA 3. Esquema de la Gestión de Inventarios.



Veamos algunos elementos que destacan su necesidad

17:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente,
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca del estado de ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalidad de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

¹⁷ MORA GARCIA, Luis Aníbal. Gestión logística integral – Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá D.C., Colombia. Ecoe ediciones. Diciembre de 2008.

Un factor muy importante para el buen desarrollo de un mejoramiento del sistema de inventarios en general son las buenas prácticas en las operaciones en los centros de distribución, a continuación se expone el planteamiento del autor en cuanto la definición de una bodega o almacén y las actividades necesarias para el buen desarrollo del proceso de almacenamiento.

Por esta razón una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales.

Dentro de esta definición hay dos funciones determinantes: el almacenamiento y el manejo de materiales. El papel que tiene una bodega en el ciclo de abastecimiento de la empresa depende de la naturaleza de la misma. Como punto de partida, es necesario entender que las actividades físicas desarrolladas durante el proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición.¹⁸

Por esta razón deben tener claros los principios del almacenamiento:

- a. La unidad más grande: el movimiento de productos debe hacerse en la mayor cantidad posible, esto implica: cargas paletizadas, unidades de manejo homogéneas y métodos de manipulación estandarizada. A medida que la cantidad movilizada es más grande hay menor número de movimientos, lo que trae como beneficio: menor costo de personal y equipos y mayor control de inventarios.
- b. La ruta más corta: los recorridos constituyen el mayor componente de costo por mano de obra, por ellos se requiere: menores distancias en los procesos más frecuentes y tiempos de operación cortos, mayor rendimiento de los productos.
- c. El espacio más pequeño: este principio posibilita una reducción en el costo de almacenaje. En la medida que se logre una mayor rotación del stock, menores sean las áreas requeridas para el almacenamiento, redundando así en menores inversiones en edificios o arrendamientos.
- d. El tiempo más corto: el tiempo empleado en los procesos debe ser el más breve posible., sin perder de vista el cumplimiento de las políticas de

¹⁸ IBID

- servicio de la compañía, y sin dejar de lado la calidad tanto de los productos y mercancías manipuladas como de las operaciones mismas.
- e. El mínimo número de manipulaciones: esta premisa está planteada en función de salvaguardar los bienes y mercancías, manteniendo los estándares de calidad exigidos por el medio, los clientes y los organismos de control.
 - f. Agrupar y recolectar : significa el manejo conjunto de productos y procesos similares, en el que se crean grupos diferenciados de artículos y zonas específicas de operaciones, posibilitando una reducción de estos, debido a la baja de tiempos muertos por búsquedas innecesarias de bienes en el esquema de almacenamiento generalizado.
 - g. Línea balanceada: realización de actividades secuenciales, evitando los inventarios en espera, maximizando el flujo general de materiales a lo largo de toda la cadena de suministro de la compañía.¹⁹

2.2.4 Normatividad

Las siguientes decretos rigen mi actividad operacional y el manejo de inventarios de organización dedicadas al expendio de medicamentos.

- a. **Decreto 4107 de 1011: Este decreto de la ley Colombiana** determina los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
- b. **Decreto 3050 de 2005:** Este Decreto define legalmente los alcances que tiene una entidad que se dedica al expendio de medicamentos en el territorio nacional.

¹⁹ MORA GARCIA, Luis Aníbal. Gestión logística integral – Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá D.C., Colombia. Ecoe ediciones. Diciembre de 2008.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque y diseño

El enfoque de esta investigación es mixta, cuantitativa en cuanto al manejo de la información a través de variables como: Fijar un método contable, establecer el lote óptimo de compra para los medicamentos, crear un inventario de seguridad y realizar un costeo de inventarios y cualitativo en cuanto el manejo de categorías resultado del análisis de los datos.

La utilidad de esta investigación es de carácter analítico aplicado ya que con ella se busca la implementación de estrategias que permitan a la empresa tener un mayor control sobre los inventarios.

Se realizará una investigación descriptiva, ya que en primer lugar se plantea el problema que tiene la empresa formadora, describir el proceso y la solución paso a paso del problema para llegar a las conclusiones.

3.2 Universo población y muestra

El universo manejado para esta investigación fue el siguiente:

Tabla 1. **Características de la Muestra**

DETALLE	POBLACION	MUESTRA	CARACTERISTICA DE LA MUESTRA
COORDINADOR DE BODEGA	1	1	Posee información sobre el desempeño de los auxiliares de bodega
DIRECTOR LOGÍSTICO	1	1	Posee estadísticas de las preguntas, quejas y reclamos.
DIRECTOR TÉCNICO	1	1	Posee información sobre las devoluciones a proveedores.
AUXILIAR DE BODEGA	10	10	Posee información de registros de despachos
JEFE DE COMPRAS	1	1	Posee información sobre el funcionamiento del sistema Mantis.
AUXILIAR DE RECIBO	1	1	Posee registros de actas de recepción

El universo y la muestra corresponden al total de empleados que tienen relación directa con el manejo de Inventarios en la organización Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

3.3 Instrumentos

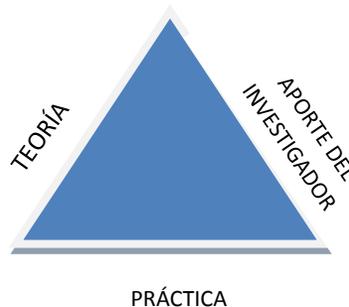
En este trabajo de grado se desarrolla un proceso de investigación, el cual busca obtener diferente tipo de información que sirva como insumo; a continuación se hace realiza una breve explicación de las herramientas utilizadas dentro de la investigación de este trabajo de grado.

- **Entrevista:** Ésta herramienta es una conversación entre dos o más personas, según la modalidad aplicada, que tiene propósitos investigativos y profesionales de obtención de información, no solo es una estrategia para recoger información, sino que dicha información contribuye a la realización de investigación, en este trabajo de grado se implementará una entrevista estructurada al gerente general, al director logístico y al Jefe de compras, para conocer qué información de forma detallada desean obtener.
- **Análisis Documental:** Para este trabajo de grado, se implementará la herramienta de análisis documental, partiendo de un análisis de la información presente dentro del departamento de logístico y los registros de las preguntas, quejas y reclamos, llevadas en la empresa. Además, podrá ser una buena herramienta didáctica para el proceso de formación durante los últimos años, teniendo ésta información como insumo para desarrollar el plan de optimización de inventarios.
- **Encuestas:** “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” Se emplean las encuestas por muestreo, una parte significativa de todo el universo, que se toma como objeto a investigar. Las conclusiones que se obtienen para este grupo se proyectan luego a la totalidad del universo.

3.4 TRIANGULACIÓN

El presente estudio relaciona tres componentes: La teoría, el aporte del investigador y la práctica. Los tres se relacionan en el proceso de análisis, permitiendo develar la situación real de objeto de estudio.

Figura 4. Triangulación



3.5 CÓDIGO ÉTICO DEL INVESTIGADOR

Para el desarrollo de esta investigación, se tienen presentes los ligamentos éticos de cualquier investigador y su compromiso con la veracidad de la información, según los postulados de MCKERNAN se tendrán en cuenta:

- A todos los participantes se les informará y consultará acerca del objeto de la investigación.
- Sin previa autorización se examinarán las pruebas documentales, los archivos y libros guía de la investigación.
- Los datos serán confidenciales debido a que contiene información interna de la empresa.
- El investigador llevará registros eficientes del proyecto y a ponerlos los pondrá a disposición de los participantes.
- El investigador comunicará el proyecto completo.
- Dará a conocer los criterios éticos a todos los participantes.²⁰

²⁰ MCCRACKEN, G. The Long interview. Newbury park, California: Sage. 1988, p. 124 -133

3.7 PRESUPUESTO

Tabla 3. Presupuesto.

Recurso	Valor	Utilidad
Papelería	\$ 39.300	Para llevar control escrito e impreso de distintos tipos de trabajos
Insumos para Equipo	\$ 100.000	Se consolida la información requerida y se almacena.
Salario	\$ 600.000	Incentivo para la realización del proyecto.
Total Proyecto	\$ 739.300	

4. RESULTADOS

4.1 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

A continuación se describe la matriz del proceso de investigación “Optimización de Sistema de Gestión de Inventarios” para la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 4. Matriz final del proceso investigativo

OBJETIVO	TÉCNICA	CATEGORÍA
Realizar un diagnóstico del actual manejo de las mercancías en la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico para identificar situaciones de mejora en la organización	Entrevista Encuesta	Descripción del sistema actual de gestión de inventarios y almacenamiento de medicamentos en la empresa Ramédicas operador logístico farmacéutico. Identificación y cuantificación de variables críticas
Analizar las oportunidades de mejora e identificar los puntos débiles de los	Análisis Documental	Análisis de la

<p>procesos con el fin de plantear una propuesta enfocada al manejo de inventarios</p>		<p>Información</p>
<p>Diseñar un plan de optimización de inventarios en la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, a partir de los análisis realizados con el fin de desarrollar estrategias y tácticas que permitan alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la empresa dentro del tiempo previsto del cronograma de actividades.</p>	<p>Plan de acción</p>	<p>Plan de Optimización del manejo de Inventarios.</p>
<p>Proponer indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia del manejo de inventarios dentro de la organización.</p>	<p>Indicadores de Gestión</p>	<p>Indicadores de Gestión propuestos.</p>

4.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS EN LA EMPRESA RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO

Tipo de inventario

La empresa RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO cuenta con un inventario de productos terminados listos para la venta. Estos productos corresponden a medicamentos que vienen en diversas formas de presentación. Las formas de presentación se dividen en sólidas, líquidas, semisólidas y otras. Dentro de la categoría de sólidos tenemos tabletas, grageas, cápsulas y granulados. Los productos semisólidos corresponden a ungüentos, pomadas y cremas. Las formas líquidas son elixires, jarabes, suspensiones y soluciones.

La mercancía dentro de la organización se almacena según el laboratorio en orden alfabético lote y fecha de vencimiento (TIPO PEPS).

Políticas de inventario

La empresa RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO no cuenta con un manual que establezca las políticas de inventarios para el manejo y control, custodia física, nivel y movimiento de la mercancía. (Ver Entrevista Anexo A)

PERSONAL INVOLUCRADO

El personal no cuenta con la preparación y capacitación para dar cumplimiento a las funciones establecidas en el manual de funciones. Esto ocurre principalmente con los cargos de Dirección técnica y Auxiliar de bodega y tiene un efecto negativo directo sobre la gestión de inventarios. (Ver Encuesta Anexo B)

La compañía no cuenta con un programa de capacitaciones en donde se prepare a los empleados de los cargos mencionados, ni evaluaciones que permitan establecer sus competencias en formación, experiencia y desempeño de los mismos.

De acuerdo al organigrama de la compañía, el área de Logística se encuentra bajo la supervisión de la Dirección técnica, que a su vez depende directamente de la

Gerencia general. Los cargos que se relacionan directamente con la gestión de inventarios y sus funciones principales se describen a continuación.

Director Técnico

Es el encargado de coordinar la logística de las actividades que se desarrollan para la recepción, almacenamiento y suministro de los medicamentos, insumos y material médico quirúrgico en el servicio farmacéutico de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

Tiene bajo su responsabilidad:

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Gerencia relacionadas con las necesidades de compras y devolución de productos.
2. Mantener informada a la Gerencia del desempeño de la gestión de suministro de medicamentos
3. Garantizar la entrega oportuna de suministros en existencia.
4. Participar en forma activa en el sistema de gestión de calidad, generando acciones de mejora y correctivas que faciliten un mejor desempeño de las áreas que cuentan con su soporte
5. Mantener y coordinar la dotación óptima y oportuna del inventario de medicamentos e insumos, velando por el cumplimiento de los parámetros de inventario y cuadro del mismo establecidos por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.
6. Autorizar suministro de drogas y psicotrópicos con la finalidad de mantener un estricto control del movimiento de dichos medicamentos de control especial
7. Establecer y actualizar continuamente mecanismos para monitorear el vencimiento de los medicamentos para de estar forma realizar devoluciones en el momento oportuno.
8. Realizar recepción administrativa de los medicamentos e insumos del servicio farmacéutico a fin de garantizar su correcto ingreso
9. Revisar los documentos que competen ser entregados de acuerdo a los requerimientos de la Secretaria de Salud Regional, así como los demás documentos que soliciten ser entregados a los Organismos de Vigilancia y Control de Medicamentos Validar el inventario de medicamentos e insumos de los productos con baja rotación y generar el reporte correspondiente a la Gerencia
10. Velar por el cumplimiento de las políticas y disposiciones de la empresa para el manejo de medicamentos de acuerdo a las políticas establecidas por los entes de control que supervisan la labor realizada por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

Jefe de Compras

En el encargo de Gestionar la compra de medicamentos manteniendo la mejor relación calidad - precio procurando el nivel de servicio esperado por los clientes de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, asegurando niveles de inventario óptimos que permitan la adecuada rotación del producto cumpliendo con el nivel de rentabilidad esperado de acuerdo al presupuesto asignado al área de compras.

Tiene bajo su responsabilidad 1. Gestionar las compras de medicamentos de acuerdo a la rotación de producto, y tiempos de abastecimiento del proveedor. 2. Incluir en el sistema los productos que no han sido ingresados. 3. Confirmar la recepción de la mercancía solicitada a los diferentes proveedores, y en caso de que se presenten entregas parciales realizar el seguimiento correspondiente con el proveedor. Así mismo debe validar que la compra realizada cumple los requisitos solicitados al proveedor. 4. Cumplimiento del presupuesto de compras, anual establecido para el área 5. Participar en el comité de compras para la definición de presupuestos. 7. Atender en forma oportuna las necesidades de compra que son realizados por los requerimientos de compra de los clientes. 8. Mantener un stock de inventario que permita satisfacer las necesidades de los clientes, para atender los requerimientos que reciba de las diferentes dependencias. 9. Realizar semestralmente la evaluación de los proveedores y anualmente la revaluación de los mismos, comunicando los resultados y las acciones a las que hubiere lugar en caso de presentarse incumplimiento de estos en los requisitos fijados por RAMEDICAS. 10. Garantizar que la factura emitida por el proveedor cumpla con las condiciones pactadas en la negociación anual 11. Buscar nuevas fuentes de suministro de proveedores, para generar mejores alternativas de compra 12. Minimizar la inversión en inventarios, manteniendo niveles adecuados a la rotación del producto.

Regente de farmacia

Es en el encargo de Manejar los puntos de dispensación de RAMEDICAS, adjudicados bajo dispensación por licitación.

Tiene bajo su responsabilidad 1. Dispensar los medicamentos de acuerdo a los parámetros de distribución establecidos por RAMEDICAS. 2. Generar los reportes que le sean solicitados de acuerdo a las actividades que se encuentran definidas

3. Diligenciar los reportes que del Sistema de Gestión de Calidad están a su cargo dentro del sistema 4. Controlar y reportar en forma adecuada las novedades que se presenten en la recepción de los medicamentos 5. Cumplir los requerimientos de almacenamiento y de distribución que solicita la ley.

Auxiliar de bodega

Es el encargado de Realizar soporte de envío de los medicamentos a los clientes de RAMEDICAS, de acuerdo a las diferentes actividades según la operación de la bodega.

Tiene bajo su responsabilidad 1. Alistamiento de los pedidos, de acuerdo a la información entregada en la orden de pedido considerando para ello los criterios de dispensación de medicamentos establecidos por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico. 2. Manejo del control de temperaturas para medicamentos refrigerados 3. Control del inventario de cavas y geles necesarios para la preservación y envío de los medicamentos de la cadena de frio 4. Recibir la orden de pedido de la mercancía alistada para despacho al cliente. 5. Almacenamiento de los medicamentos controlados y de alto costo en los estantes destinados para su custodia 6. Recibir la mercancía remitida por los diferentes proveedores de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, validando la cantidad recibida según la transportadora. 7. Recibir y entregar las devoluciones de mercancía a cada uno de los laboratorios farmacéuticos con que se trabaja, efectuando el registro correspondiente de información donde se evidencie esa actividad. 8. Verificar la totalidad de la mercancía recibida, realizando verificación del producto, cantidad, descripción, y lote de despacho; una vez realizada esta actividad realizar la facturación en el sistema y entregar para el empaque final del producto 9. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.

Auxiliar de recepción

Es el encargado de Coordinación, seguimiento y control del proceso de recepción de los pedidos, realizados por el proceso de compras de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

Tiene bajo su responsabilidad 1. Coordinar con las transportadoras asignadas por los laboratorios, la hora de entrega. 2. Comprobar los espacios donde su ubicara la mercancía recibida. 3. Realizar auditoria de concordancia entre producto recibido Vs producto facturado. 4. Almacenar cada producto recibido según el laboratorio en

orden alfabético lote y fecha de vencimiento.5. Diligenciar formato acta de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004, e informar a quien corresponda las novedades e inconsistencias generadas en la recepción de los medicamentos.6. Realizar el muestreo de medicamentos que se estipula en el formato acta de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004; según los parámetros establecidos en la guía de diligenciamiento.7. Almacenar cada producto recibido según el laboratorio en orden alfabético lote y fecha de vencimiento (TIPO PEPS) 8. Entregar una muestra de cada medicamento recibido, al jefe de compras para su ingreso al sistema.9. Archivar las actas de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004 según fecha de elaboración.10. Entregar informe mensual fayd-012 control de llegada de mercancía, y reportarlo a la dirección técnica.11. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.

EL manual de funciones y responsabilidades se puede observar en el (ANEXO C).

Bodega Ramédicas

La bodega principal de la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico está distribuida por un total de 8 pasillos, todos numerados y organizados por Laboratorio. La bodega tiene dos niveles. En el primer nivel está ubicada la mercancía de los laboratorios GENFAR, LA SANTÉ, BAXTER, COASPHARMA, LAPROFF, ROHPSON, WINTROP. En el segundo nivel están los laboratorios, LABINCO, BIOQUIFAR, SIEGFRIED, PISA, EXPOFARMA, ECAR, TECNOQUIMICAS, VITALIS, NOVARTIS, ZAMBON.

Figura 5: Bodega principal



Cómo se observa en la foto anterior, cada pasillo está marcado con una Letra y un número. La letra designa al pasillo y el número, al entrepaño.

- Los pasillos se encuentran distribuidos desde la letra A hasta la letra H.

ÁREA DE MEDICAMENTOS REFRIGERADOS

El área de medicamentos refrigerados está destinada para almacenar los medicamentos que requieren un control de temperatura especial. Esta bodega de cadena de frío requiere un cuidado significativo ya que los productos que allí se encuentran son muy delicados y costosos.

Esta área de la empresa se encuentra siempre con una temperatura de 5 grados centígrados.

Figura 6: Bodega de medicamentos Refrigerados



Medicamentos de Control especial

La empresa tiene destinado un locker en donde se encuentran ubicados todos los medicamentos de control especial. Este locker está bajo llave y es supervisado por parte de Dirección Técnica. Este control de medicamentos sigue la resolución 1478 de 2006, por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado.

Figura 7: Bodega de medicamentos Comerciales



Devoluciones

En la bodega denominada "Devoluciones" se encuentran todos aquellos productos que no son aptos para la distribución.

Aquellos productos presentan las siguientes características:

- Averías
 - Caducidad de fechas de vencimiento
 - Códigos Invima vencidos
- (ANEXO E)

Figura 8: Bodega de Devoluciones



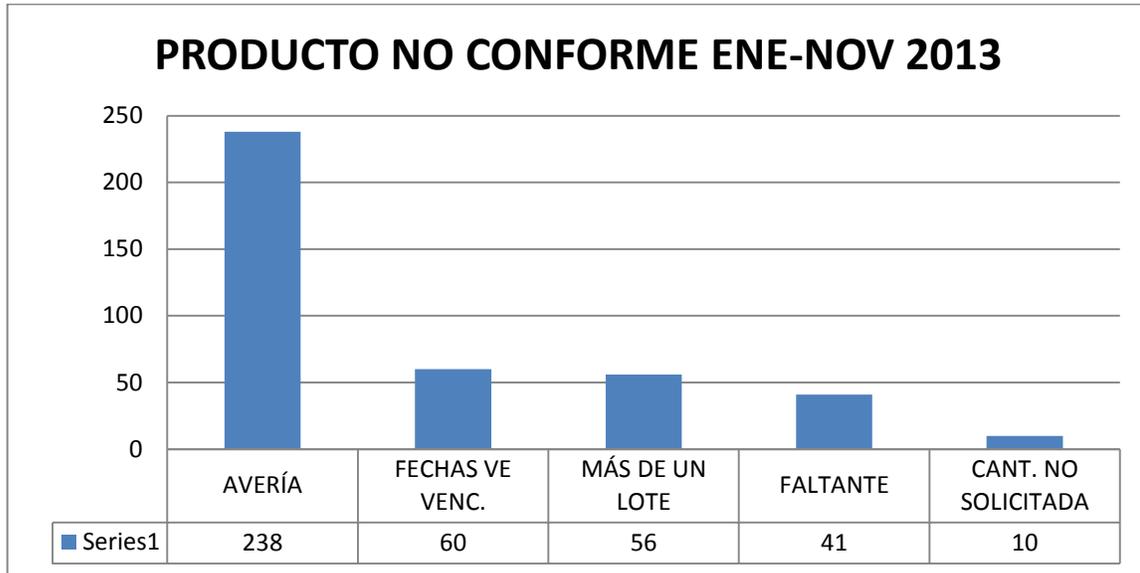
PRODUCTO NO CONFORMES

Dentro de la organización, una inconformidad se define como aquel incumplimiento de un requisito. Estos incumplimientos se definen en:

- Avería
- Fechas de vencimiento
- Más de un lote

- Faltantes
- Cantidad no solicitada

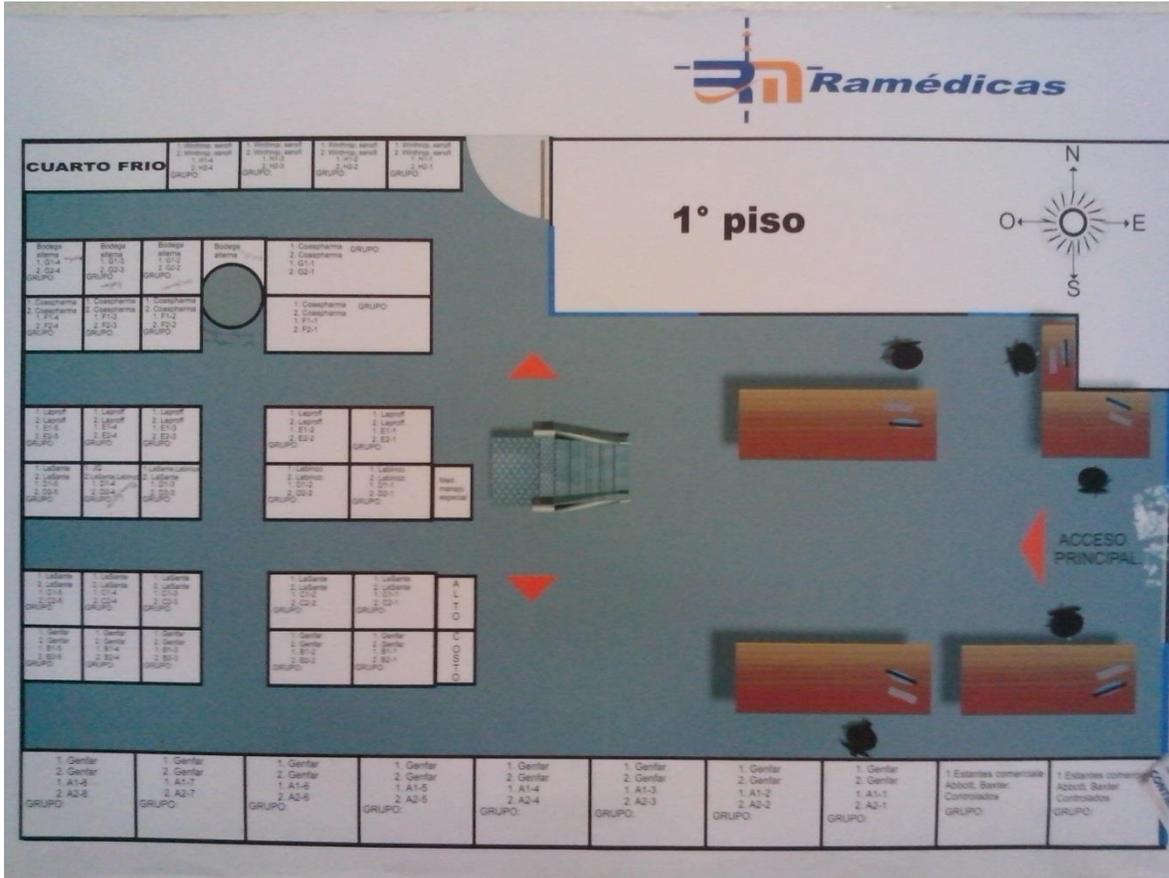
Tabla 5. Producto no conforme



Podemos observar en el gráfico anterior que el mayor causal de producto no conforme entre Enero y Noviembre de 2013, corresponde a averías en mercancía, presentándose un total de 230 incorformidades por este tema.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

Figura 9. Distribución De la planta 1°Piso



Mantis Digital

Figura 11. Ingreso a Mantis Digital



El programa Mantis Digital es el software que en la actualidad utiliza la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico para la sistematización de sus actividades.

El software permite manejar la contabilidad, la cartera, los proveedores, los inventarios, los pedidos y la facturación, la nómina, el SAG financiero, el talento humano, y las licitaciones.

Cada funcionario de la empresa tiene un usuario y una contraseña para ingresar al sistema.

Proceso de compras en el sistema

El Jefe de compras es la persona encargada de ejecutar el proceso de adquisición de mercancías para la empresa.

La ruta de acceso es la siguiente: se ingresa al Sistema digitando la clave de acceso, se ingresa a Reportes, Inventarios, Reporte y análisis de estadísticas, Semaforización de Inventarios.

A continuación se muestra el procedimiento en pantalla.

Figura 12. Semaforización



Código	Descripción	Presentación	N.Comercial	Mínimo	Máximo	Existencia	Familia	Emb	Ubicación
AB0028	ISOFLUDRANO SUSTANCIA PURA LIQUIDO P	FRASCO X 120	ISORANE	6.00	12.00	0.00	ABBVE	1.00	EST.COM
AB0059	PARICALCITOL 5MG/1ML AMPOLLA	CAJA X 5 AMP	ZEMPLAR	6.00	12.00	0.00	ABBVE	5.00	EST.COM
AB0082	SURFACTANTE PULMONAR 25MG/4ML SUSP	FRASCO X 4 ML	SURVANTA	6.00	12.00	10.00	ABBVE	1.00	C.FRIO
AB0090	LEVOSIMENDAN SOLUCION INYECTABLE 2.5	CAJA X 1 VIAL	DAXIN	3.00	6.00	4.00	ABBVE	1.00	C.FRIO
AB0001	ACETATO DE LEUPROLIDE 11.25MG AMPOLL	CAJA X 1 JERN	LUPRON DEPOT	1.00	2.00	4.00	ABBVE	1.00	EST.COM
AB0002	ACETATO DE LEUPROLIDE 3.75MG AMPOLLA	CAJA X 1 AMPO	LUPRON DEPOT	2.00	3.00	4.00	ABBVE	1.00	EST.COM
AB0005	ADALIMUMAB 40MG/0.8ML AMPOLLA	CAJA X 2 JERN	HUMIRA	5.00	10.00	20.00	ABBVE	2.00	C.FRIO
AB0026	PALVIZUMAB 100MG AMPOLLA	CAJA X 1 VIAL	SYNAGIS	2.00	3.00	4.00	ABBVE	1.00	C.FRIO
AB0027	PALVIZUMAB 50MG AMPOLLA	CAJA X 1 VIAL	SYNAGIS	3.00	6.00	6.00	ABBVE	1.00	C.FRIO
AB0029	RITONAVIR + LOPNAVIR 100MG+25MG TAB	CAJA X 60 TAB	KALETRA PEDIA	0.00	0.00	0.00	ABBVE	60.00	
AB0030	RITONAVIR + LOPNAVIR 20MG+80MG SUSPE	FRASCO X 160	KALETRA LIQU	2.00	3.00	6.00	ABBVE	1.00	C.FRIO
AB0031	RITONAVIR + LOPNAVIR 50MG+200MG TAB	FRASCO X 120	KALETRA	12.00	24.00	67.00	ABBVE	120.00	EST.COM
AB0032	RITONAVIR 100MG TABLETA	CAJA X 30 TAB	ORAPR	3.00	15.00	33.00	ABBVE	30.00	EST.COM

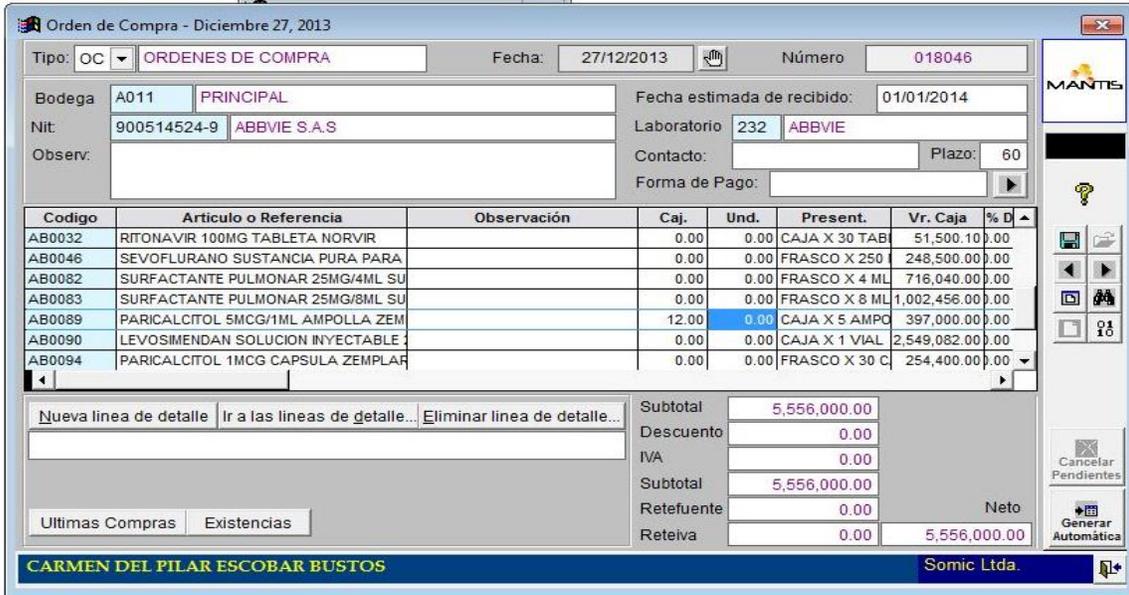
El sistema mantis permite hacer una revisión de existencias de mercancía. Esta revisión se puede realizar mediante la opción de semaforización. En donde se permite visualizar con colores (Rojo, amarillo y rojo), el nivel de existencias de cada producto comercializado en la organización. El color rojo indica que hay cero existencias de producto, el color amarillo indica que hay una existencia entre mínimos y los máximos, y el color verde indica un stock de mercancía.

Luego de determinar qué productos están en ceros, el funcionario procede a realizar una orden de compra de mercancía.

La ruta de acceso es la siguiente: se ingresa al Sistema digitando la clave de acceso, Creación y consulta, Inventarios, Orden de compra.

A continuación se muestra el procedimiento en pantalla.

Figura 13. Orden de Compra



Código	Artículo o Referencia	Observación	Caj.	Und.	Present.	Vr. Caja	% D
AB0032	RITONAVIR 100MG TABLETA NORVIR		0.00	0.00	CAJA X 30 TAB	51,500.00	0.00
AB0046	SEVOFLURANO SUSTANCIA PURA PARA		0.00	0.00	FRASCO X 250	248,500.00	0.00
AB0082	SURFACTANTE PULMONAR 25MG/4ML SU		0.00	0.00	FRASCO X 4 ML	716,040.00	0.00
AB0083	SURFACTANTE PULMONAR 25MG/8ML SU		0.00	0.00	FRASCO X 8 ML	1,002,456.00	0.00
AB0089	PARICALCITOL 5MCG/1ML AMPOLLA ZEM		12.00	0.00	CAJA X 5 AMPO	397,000.00	0.00
AB0090	LEVOSIMENDAN SOLUCION INYECTABLE		0.00	0.00	CAJA X 1 VIAL	2,549,082.00	0.00
AB0094	PARICALCITOL 1MCG CAPSULA ZEMPLAR		0.00	0.00	FRASCO X 30 C	254,400.00	0.00

Subtotal	5,556,000.00
Descuento	0.00
IVA	0.00
Subtotal	5,556,000.00
Retefuente	0.00
Reteva	0.00
Neto	5,556,000.00

CARMEN DEL PILAR ESCOBAR BUSTOS
 Somic Ltda.

En esta orden de compra se especifica el nombre del laboratorio; automáticamente el sistema arroja en ceros todos los productos de ese proveedor, así como su presentación, el código interno, el valor unitario, etc. Dentro de esa orden de compra, el funcionario debe digitar las cantidades solicitadas por medicamento y señalar si existe alguna observación importante a saber por el proveedor.

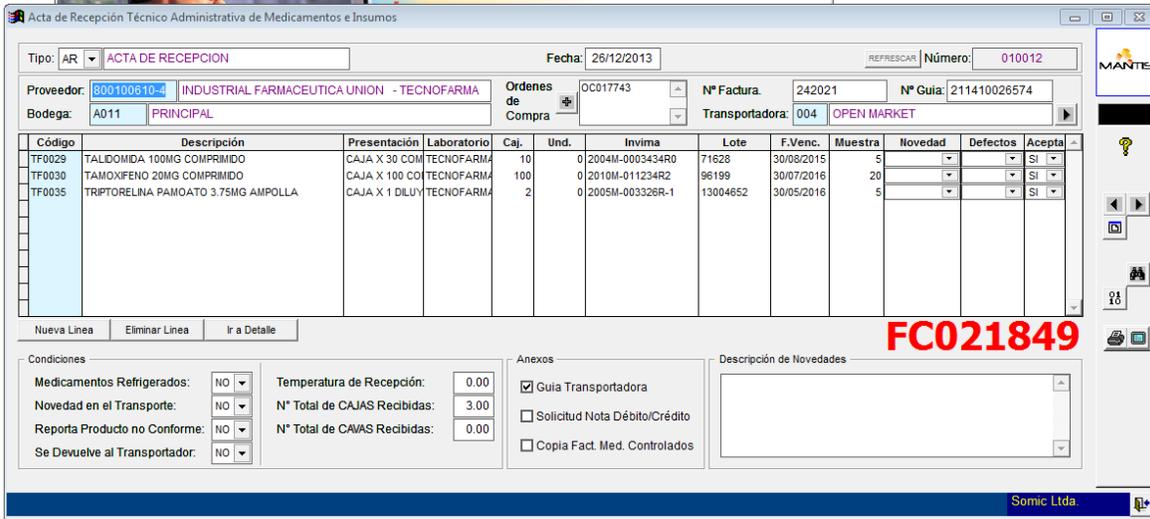
Recibo de mercancía

Una vez se recibe la mercancía en la recepción de la bodega de la empresa, un auxiliar de recibo se encarga de realizar un acta de recepción en el sistema.

La ruta de acceso es la siguiente: se ingresa al Sistema digitando la clave de acceso, Creación y consulta, Inventarios, Acta de recepción.

A continuación se muestra el procedimiento en pantalla.

Figura 14. Acta de Recepción



Acta de Recepción Técnico Administrativa de Medicamentos e Insumos

Tipo: AR ACTA DE RECEPCION Fecha: 26/12/2013 REFRESCAR Número: 010012

Proveedor: 800100610-4 INDUSTRIAL FARMACEUTICA UNION - TECNOFARMA Ordenes de Compra: OC017743 N° Factura: 242021 N° Guia: 211410026574

Bodega: A011 PRINCIPAL Transportadora: 004 OPEN MARKET

Código	Descripción	Presentación	Laboratorio	Caj.	Und.	Invima	Lote	F.Venc.	Muestra	Novedad	Defectos	Accepta
TF0029	TALIDOMIDA 100MG COMPRIMIDO	CAJA X 30 COM	TECNOFARMA	10	0	2004M-0003434R0	71628	30/08/2015	5			SI
TF0030	TAMOXIFENO 20MG COMPRIMIDO	CAJA X 100 CO	TECNOFARMA	100	0	2010M-011234R2	96199	30/07/2016	20			SI
TF0035	TRIPTORELINA PAMOATO 3.75MG AMPOLLA	CAJA X 1 DILUY	TECNOFARMA	2	0	2005M-003326R-1	13004652	30/05/2016	5			SI

Nueva Línea Eliminar Línea Ir a Detalle

FC021849

Condiciones

Medicamentos Refrigerados: NO Temperatura de Recepción: 0.00

Novedad en el Transporte: NO N° Total de CAJAS Recibidas: 3.00

Reporta Producto no Conforme: NO N° Total de CAVAS Recibidas: 0.00

Se Devuelve al Transportador: NO

Anexos

Guía Transportadora

Solicitud Nota Débito/Crédito

Copia Fact. Med. Controlados

Descripción de Novedades

Somic Ltda.

En esta acta de recepción se relaciona la cantidad, el lote, las fechas de vencimiento y los códigos Invima por producto. En caso tal que se presente alguna inconsistencia en el recibo de la mercancía se procede a hacer la respectiva devolución a la transportadora. De lo contrario, es decir, si la mercancía llega tal cual se expresa en la factura de compra; el acta pasará a una segunda verificación por parte de dirección técnica.

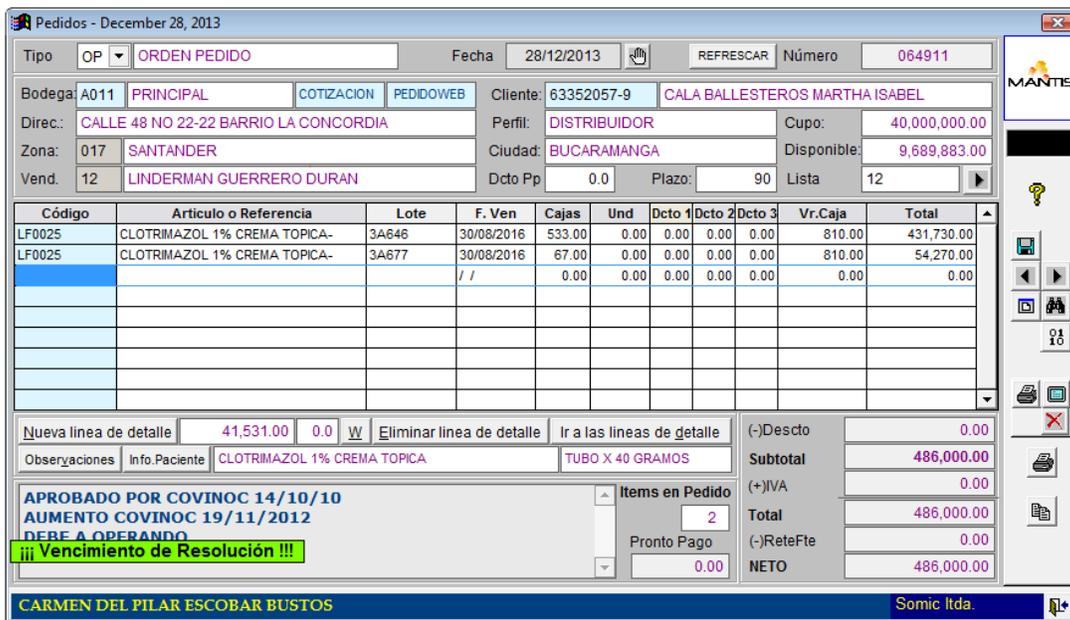
Orden de Pedido

El funcionario de contac center es el encargado de recibir las solicitudes de los clientes y de realizar la orden de pedido en el sistema.

La ruta de acceso es la siguiente: se ingresa al Sistema digitando la clave de acceso, Creación y consulta, Pedidos-Facturación, Orden de Pedido.

A continuación se muestra el procedimiento en pantalla.

Figura 15. Pedidos



Pedidos - December 28, 2013
 Tipo: OP ORDEN PEDIDO Fecha: 28/12/2013 REFRESCAR Número: 064911

Bodega: A011 PRINCIPAL COTIZACION PEDIDOWEB Cliente: 63352057-9 CALA BALLESTEROS MARTHA ISABEL
 Direc.: CALLE 48 NO 22-22 BARRIO LA CONCORDIA Perfil: DISTRIBUIDOR Cupo: 40,000,000.00
 Zona: 017 SANTANDER Ciudad: BUCARAMANGA Disponible: 9,689,883.00
 Vend. 12 LINDERMAN GUERRERO DURAN Dcto Pp: 0.0 Plazo: 90 Lista: 12

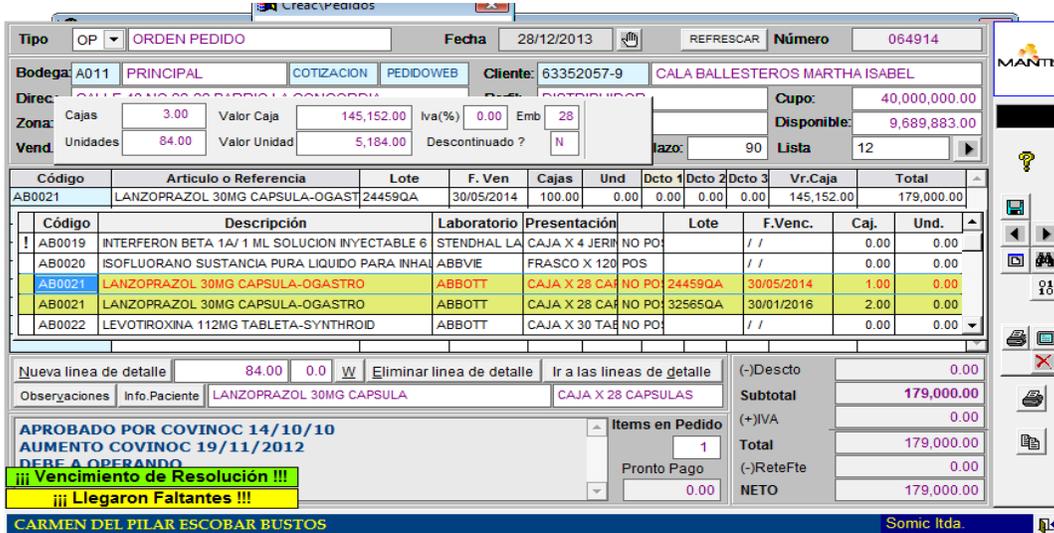
Código	Artículo o Referencia	Lote	F. Ven	Cajas	Und	Dcto 1	Dcto 2	Dcto 3	Vr.Caja	Total
LF0025	CLOTIRIMAZOL 1% CREMA TOPICA-	3A646	30/08/2016	533.00	0.00	0.00	0.00	0.00	810.00	431,730.00
LF0025	CLOTIRIMAZOL 1% CREMA TOPICA-	3A677	30/08/2016	67.00	0.00	0.00	0.00	0.00	810.00	54,270.00
		/ /		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Nueva línea de detalle: 41,531.00 0.0 W Eliminar línea de detalle Ir a las líneas de detalle (-)Descto: 0.00
 Observaciones: Info.Paciente CLOTIRIMAZOL 1% CREMA TOPICA TUBO X 40 GRAMOS Subtotal: 486,000.00
 APROBADO POR COVINOC 14/10/10 AUMENTO COVINOC 19/11/2012 DEBE A OPERANDO (+)IVA: 0.00
 ¡¡¡ Vencimiento de Resolución !!! Items en Pedido: 2 Total: 486,000.00
 Pronto Pago (-)ReteFte: 0.00
 NETO: 486,000.00

CARMEN DEL PILAR ESCOBAR BUSTOS Somic Ltda.

Dentro de la orden de pedido se especifica el nombre del medicamento, el lote, la fecha de vencimiento y las cantidades. El sistema tiene un aviso de cortas fechas de vencimiento. Este aviso está resaltado en color rojo y sirve para indicar que los productos están próximos a vencer. Esto se puede observar a continuación en el siguiente gráfico.

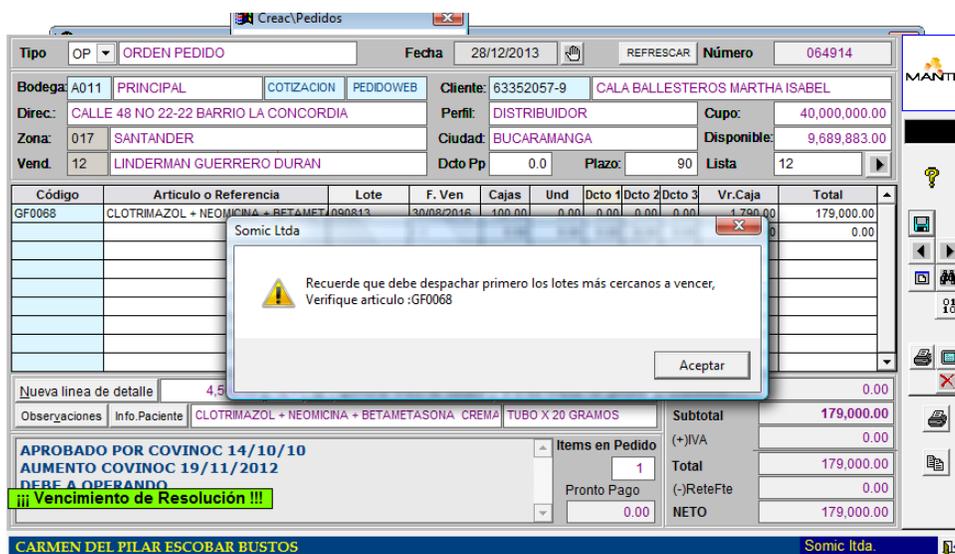
Figura 16. Aviso Cortas Fechas de Vencimiento



The screenshot shows a software window titled 'Creac/Pedidos'. At the top, it displays 'Tipo: OP', 'ORDEN PEDIDO', 'Fecha: 28/12/2013', and 'Número: 064914'. Below this, there are fields for 'Bodega: A011 PRINCIPAL', 'COTIZACION PEDIDOWEB', 'Cliente: 63352057-9 CALA BALLESTEROS MARTHA ISABEL', 'Direc.: CALLE 48 NO 22-22 BARRIO LA CONCORDIA', 'Perfil: DISTRIBUIDOR', 'Cupo: 40,000,000.00', 'Zona: 017 SANTANDER', 'Ciudad: BUCARAMANGA', 'Disponibles: 9,689,883.00', and 'Vend.: 12 LINDERMAN GUERRERO DURAN', 'Plazo: 90', 'Lista: 12'. A table lists items with columns for 'Código', 'Artículo o Referencia', 'Lote', 'F. Ven', 'Cajas', 'Und', 'Dcto 1', 'Dcto 2', 'Dcto 3', 'Vr.Caja', and 'Total'. The table includes items like 'LANZOPRAZOL 30MG CAPSULA-OGASTO' and 'LEVOTIROXINA 112MG TABLETA-SYNTHROID'. A summary section shows 'Subtotal: 179,000.00', 'Total: 179,000.00', and 'NETO: 179,000.00'. A warning box is visible with the text: '!!! Vencimiento de Resolución !!!', '!!! Llegaron Faltantes !!!', and 'CARMEN DEL PILAR ESCOBAR BUSTOS Somic Ltda.'.

Otro punto a resaltar dentro de las órdenes de pedido en el sistema tiene que ver con el tema de lotes. El sistema arroja un aviso cuando se elige un lote nuevo, habiendo en existencia lotes más viejos. Esto ayuda significativamente a que se evacuen los lotes más viejos y no los más nuevos. Lo anterior se puede observar en el siguiente gráfico.

Figura 17. Aviso de Lotes



The screenshot shows a software window titled 'Creac/Pedidos'. At the top, it displays 'Tipo: OP', 'ORDEN PEDIDO', 'Fecha: 28/12/2013', and 'Número: 064914'. Below this, there are fields for 'Bodega: A011 PRINCIPAL', 'COTIZACION PEDIDOWEB', 'Cliente: 63352057-9 CALA BALLESTEROS MARTHA ISABEL', 'Direc.: CALLE 48 NO 22-22 BARRIO LA CONCORDIA', 'Perfil: DISTRIBUIDOR', 'Cupo: 40,000,000.00', 'Zona: 017 SANTANDER', 'Ciudad: BUCARAMANGA', 'Disponibles: 9,689,883.00', and 'Vend.: 12 LINDERMAN GUERRERO DURAN', 'Plazo: 90', 'Lista: 12'. A table lists items with columns for 'Código', 'Artículo o Referencia', 'Lote', 'F. Ven', 'Cajas', 'Und', 'Dcto 1', 'Dcto 2', 'Dcto 3', 'Vr.Caja', and 'Total'. The table includes items like 'CLOTRIMAZOL + NEOMICINA + BETAMETASONA CREMA'. A warning box is visible with the text: 'Recuerde que debe despachar primero los lotes más cercanos a vencer, Verifique artículo :GF0068' and 'Aceptar'. The summary section shows 'Subtotal: 179,000.00', 'Total: 179,000.00', and 'NETO: 179,000.00'. A warning box is visible with the text: '!!! Vencimiento de Resolución !!!', 'CARMEN DEL PILAR ESCOBAR BUSTOS Somic Ltda.'.

4.2.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Dentro de la información recogida en el capítulo anterior, se encontró que el problema principal es la no conformidad que existe entre el sistema y las cantidades reales de mercancía dentro de la organización.

Dentro de lo analizado se encontró que las variables críticas se encuentran dentro de los procesos: ALISTAMIENTO DE MERCANCÍA, INGRESO Y SALIDA DE MERCANCIA.

ALISTAMIENTO DE MERCANCÍA

En el momento de alistar la mercancía, el funcionario encargado (Auxiliar de Bodega), debe seguir los parámetros que presenta la orden de pedido asignada. En la orden de pedido se especifican los lotes y las cantidades que deberán ser separados y posteriormente empacados. El problema radica en que se hace un mal conteo de la mercancía al momento de alistar y se separan diferentes lotes a lo estipulado en la orden de pedido. Esta mercancía previamente auditada es entregada al funcionario encargado de facturar. Lo anterior genera automáticamente un descuadre de mercancía por cantidades y por lotes el sistema, ya que se van a registrar un diferencia física contra sistema.

En la siguientes tablas se observa que el tema de Auditoría a la hora de alistar la mercancía que posteriormente va ser facturada, presenta el más alto porcentaje de PQRS (preguntas, quejas y reclamos) asignadas por parte de los clientes al área de Logística. Promediando los cuatro meses en que más actividad tiene la empresa (Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre), se tiene que el tema de auditoría le corresponde un 41,5% en cuanto a causales de PQRS.

Tabla 6. PQRS REGISTRADAS MES DE AGOSTO AÑO 2013.

RESPONSABLES		N° de PQRS	PORCENTAJES
LOGISTICA	AUDITORIA	6	37.5%
	ERROR CLIENTE	3	18.7%
	TRANSPORTE	6	37.5%
	LABORATORIO	1	6.25%

Tabla 7. PQRS REGISTRADAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2013.

RESPONSABLES		N° de PQRS	PORCENTAJES
LOGISTICA	AUDITORIA	13	50%
	ERROR CLIENTE	3	11.53 %
	TRANSPORTE	10	38.47%

Tabla 8. PQRS REGISTRADAS MES DE OCTUBRE AÑO 2013.

RESPONSABLES		N° de PQRS	PORCENTAJES
LOGISTICA	AUDITORIA	13	42.42%
	ERROR CLIENTE	7	21.2%
	TRANSPORTE	9	28.1%
	LABORATORIO	1	3.7%
	EMPAQUE	2	6.06%

Tabla 9. PQRS REGISTRADAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2013.

RESPONSABLES		N° de PQRS	PORCENTAJES
LOGISTICA	AUDITORIA	8	36.3 %
	EMPAQUE	1	4.5%
	LABORATORIO	1	4.5%
	ERROR CLIENTE	3	13.6%
	TRANSPORTE	7	31.8%

Estos errores de alistamiento repercuten negativamente en el control que se tiene de la mercancía ya que significan un reproceso en la operación.

TRASLADO DE PUNTOS

El sistema mantis tiene varias bodegas en donde se ubica la mercancía. Estas bodegas son: Bodega principal, bodega devoluciones.

Cuando se realiza un traslado físico de mercancía de la bodega principal a la bodega de devoluciones, bien sea por averías, por fechas cortas de vencimiento o códigos Invima obsoletos; el funcionario encargado (Director Técnico) deberá hacer un traslado de puntos en el sistema, desde la bodega principal, a la bodega de devoluciones. Este traslado es avalado por la subgerencia y seguido esto, se realiza la nota crédito respectiva al laboratorio proveedor y se le da salida al medicamento en el sistema.

El punto crítico encontrado corresponde a la mercancía que los laboratorios proveedores no aceptan devolución, ya que esta mercancía que es considerada “destruida” no se da salida a través del sistema, lo que genera una diferencia de cantidades del sistema Vs real.

4.2.3 PLAN DE OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO DE INVENTARIOS

Dentro del plan para la optimización de inventarios, se proponen actividades que minimizan el número de variables críticas encontradas en el capítulo anterior. Estas variables; Diferencia de Lotes Físico/ Sistema y Diferencia de cantidades Físicas/Sistema.

CONTROL Y MANEJO DE LAS UBICACIONES DE MERCANCIA POR LOTES

PLAN DE SEMAFORIZACIÓN DE LOTES DE MERCANCÍA

Una vez surtida la mercancía dentro de la bodega principal se propone un método de semaforización, cuyo principal objetivo es diferenciar el número de lotes por producto.

Esta semaforización se realizará por medio de *stickers* de colores. Los colores usados serán ROJO, AMARILLO Y VERDE.



El color ROJO servirá para indicar la mercancía del lote más antiguo.



El color AMARILLO servirá para indicar la mercancía del lote que ingresó a la bodega entre el lote más viejo y el más nuevo.



El color VERDE servirá para indicar la mercancía del lote más nuevo.

Esta semaforización representa una ayuda visual al funcionario que alista los medicamentos para su posterior facturación. Con esta medida se evita que se presenten confusiones en el momento de separar la mercancía y se alisten los lotes que corresponden a la orden de pedido.

CONTROL Y MANEJO DE EXISTENCIAS

BLOQUEO DE LOTES DESDE EL SISTEMA

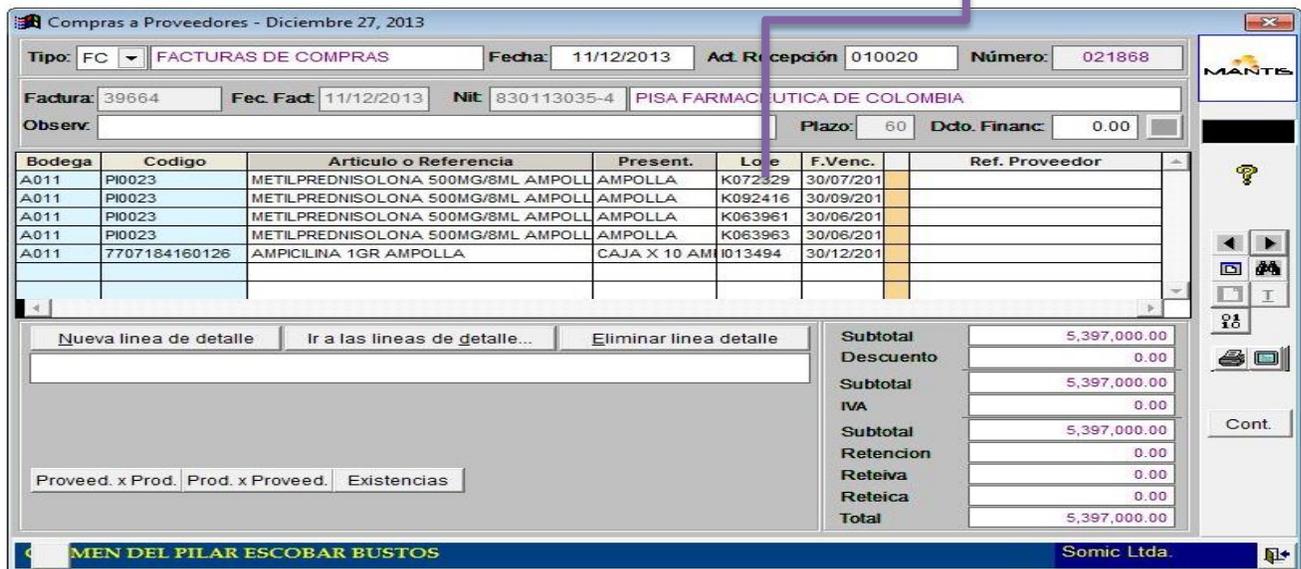
Con el fin de que la mercancía se evacúe como debe ser, es decir, que los primeros productos en ingresar sean los primeros productos en salir, El jefe de Compras, quien es el encargado de dar ingreso a la mercancía en el sistema, deberá hacer un bloqueo de lotes entrantes de mercancía, con el fin de que no sean facturados. Esto ayudará a que se evacúe primero la mercancía de lote más antiguo y que se lleve un orden más estricto de la salida de medicamentos.

Este bloqueo se debe dar en el momento en que se realice la factura de compra al proveedor.

La ruta de acceso es la siguiente: se ingresa al Sistema digitando la clave de acceso, Creación y consultas, Inventarios, Factura de Compra.

Bloqueo de Lotes nuevos

A continuación se muestra el procedimiento en pantalla.



Bodega	Codigo	Articulo o Referencia	Present.	Lote	F.Venc.	Ref. Proveedor
A011	PI0023	METILPREDNISOLONA 500MG/8ML AMPOLL	AMPOLLA	K072329	30/07/201	
A011	PI0023	METILPREDNISOLONA 500MG/8ML AMPOLL	AMPOLLA	K092416	30/09/201	
A011	PI0023	METILPREDNISOLONA 500MG/8ML AMPOLL	AMPOLLA	K063961	30/06/201	
A011	PI0023	METILPREDNISOLONA 500MG/8ML AMPOLL	AMPOLLA	K063963	30/06/201	
A011	7707184160126	AMPICILINA 1GR AMPOLLA	CAJA X 10 AM	1013494	30/12/201	

Subtotal	5,397,000.00
Descuento	0.00
Subtotal	5,397,000.00
IVA	0.00
Subtotal	5,397,000.00
Retencion	0.00
Reteiva	0.00
Reteica	0.00
Total	5,397,000.00

CONTROL Y MANEJO DE SALIDAS DE MERCANCIA (PROTOCOLO DE SEGURIDAD)

- **ALISTAMIENTO DE MERCANCÍA ORDENADO**

Otro factor que afecta enormemente la correcta salida de la mercancía, es la falta de organización en el momento de alistar y facturar los pedidos, ya que la mercancía se ubica de manera desordenada a lado de los puestos de facturación, lo que da pie a errores en el momento de la auditoria.

La idea propuesta consiste en que el funcionario encargado de alistar la mercancía, ubique los medicamentos en la mesa de facturación en el orden que es indicado en la orden de pedido. Esto ayudará al facturador a realizar su labor de manera más eficiente y ágil.

A demás de lo anterior, se propone una marcación que delimite el área de los medicamentos alistados, antes de ser facturados.

La idea anterior se ilustra a continuación

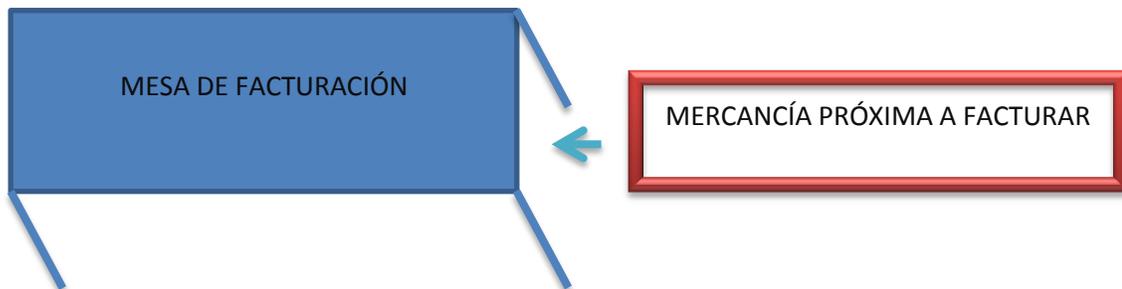


Figura 18. Delimitación área de facturación

- **SISTEMA DE CÁMARAS DE SEGURIDAD**

Se propone que sean instaladas cámaras de seguridad en cada una de las mesas de facturación. Este sistema de vigilancia permitirá tener un control de trazabilidad sobre la mercancía.

Cada producto facturado deberá ser pasado frente a la cámara. Por otro lado, esto permitirá tener un soporte confiable cuando los clientes presenten quejas por faltantes y sobrantes en los pedidos.

La cámara que se cotizó fue la siguiente



Descripción: Nueva cámara mega domo metálico 38 led infrarrojos visión nocturna, a color 650 tv Sony lente de 3.5 mm ángulo de visión hasta 120° distancia hasta 40 metros línea de vista marca truvisión- incluye fuente 12v. Cotización.

CONTROL DE INVENTARIOS PARA MERCANCIA OBSOLETA

SALIDA DE LA MERCANCÍA OBSOLETA

La mercancía destruida que se encuentra en la bodega de la empresa no se le da salida en el sistema, ya que no es recibida por medio del formato de devolución por parte de los proveedores. Esta mercancía corresponde principalmente a la línea de ampollas.

Esta mercancía se entrega a la empresa DESCONT S.A, empresa encargada de tratar residuos peligrosos.

Lo que se propone es que esta mercancía se le dé una salida en el sistema con el fin llevar un orden de las cantidades existentes, ya que actualmente solo se puede comprobar la diferencia física contra/sistema cuando se realiza el inventario.

A continuación, se proponen los siguientes pasos para realizar el control respectivo de la mercancía obsoleta.

1. El auxiliar de Bodega, se le asignará la tarea de realizar revisiones periódicas de la mercancía, en especial la mercancía que presente averías de manera más frecuente. Esta tarea será guiada por el Director técnico de la organización y será supervisada por el Jefe de Bodega. (La información que requiera el auxiliar será suministrada por el Director técnico, quien es el encargado de velar por el estado de la mercancía).
*Se sugiere que esta revisión se realice una vez al mes. Ver anexo E
2. EL auxiliar de Bodega deberá entregar el formato diligenciado a la dirección técnica con todas las especificaciones que en el se encuentran.
3. La dirección técnica deberá realizar en el sistema el traslado de bodega principal a bodega de “Mercancía Obsoleta” de los medicamentos que serán enviados a DESCONT S.A
4. El Jefe de Compras deberá dar de baja la mercancía en el sistema.
5. Se realiza el envío respectivo a DESCONT S.A

4.2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

En este capítulo se realizaron indicadores de gestión que permiten medir la optimización del manejo de las actividades de acuerdo a las actividades propuestas en el capítulo anterior. De esta manera se dieron 5 indicadores.

1°INDICADOR: NIVEL de cumplimiento del despacho

NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento del despacho
OBJETIVO	El indicador del nivel de cumplimiento en el despacho busca medir el nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados al centro de distribución y conocer el nivel de agotados que maneja la bodega.
ÁREA	LOGÍSTICA
FUENTE DE INFORMACIÓN	Área de Logística
FÓRMULA	$\frac{\text{NÚMERO DE DESPACHOS CUMPLIDOS} \times 100}{\text{TOTAL DE DESPACHOS}}$
DEFINICIÓN DE VARIABLES	Número de despachos cumplidos: Cantidad de pedidos entregados perfectamente. Número total de despachos requeridos: Cantidad total de órdenes de pedido
RESPONSABLE	Jefe de bodega
PORCENTAJE DE POBLACION A MEDIR	100% de los pedidos
GRÁFICO	Gráfico de torta
PERIODICIDAD	Mensual

2° INDICADOR: MERCANCÍA OBSOLETA

NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de Mercancía Obsoleta
OBJETIVO	El indicador de mercancía obsoleta busca medir el nivel de mercancía que no es apta para su distribución y que a su vez es entregada a desnaturalizar.
ÁREA	LOGÍSTICA
FUENTE DE INFORMACIÓN	Área de Logística
FÓRMULA	$\frac{\text{CANTIDADES DE MERCANCIA OBSOLETA} \times 100}{\text{TOTAL DE MERCANCIA}}$
DEFINICIÓN DE VARIABLES	CANTIDADES DE MERCANCIA OBSOLETA: Cantidad de mercancía obsoleta TOTAL DE MERCANCIA: Cantidad total de productos almacenados.
RESPONSABLE	Jefe de bodega
PORCENTAJE DE POBLACION A MEDIR	100% de la mercancía almacenada
GRÁFICO	Gráfico de torta
PERIODICIDAD	Mensual

3° INDICADOR: NIVEL DE DEVOLUCIONES

NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de Devoluciones de Mercancía
OBJETIVO	El indicador de nivel de devoluciones de mercancía busca medir el nivel de mercancía que es devuelta por parte de los clientes.
ÁREA	LOGÍSTICA
FUENTE DE INFORMACIÓN	Área de Logística
FÓRMULA	$\frac{\text{NÚMERO DE PEDIDOS DEVUELTOS} \times 100}{\text{TOTAL DE DESPACHOS}}$
DEFINICIÓN DE VARIABLES	NÚMERO DE PEDIDOS DEVUELTOS: Número total de los pedidos devueltos por los clientes. TOTAL DE DESPACHOS: Cantidad total despachos realizados.
RESPONSABLE	Jefe de bodega
PORCENTAJE DE POBLACION A MEDIR	100% de la mercancía almacenada
GRÁFICO	Gráfico de torta
PERIODICIDAD	Mensual

5. CONCLUSIONES

- En primer lugar se ha determinado la situación actual del manejo de inventarios de la organización; su estructura general, las herramientas utilizadas en el control de los datos como es el caso del software Mantis, logrando de esta manera tener una visión más amplia del actual manejo de la gestión de inventarios en la empresa.
- En segundo lugar, se ha logrado determinar mediante un análisis, cuales son los puntos críticos o de mayor relevancia para el adecuado manejo de los inventarios, siendo el proceso de “Alistamiento de mercancía” y “Entrada y Salida de mercancía” los puntos con mayor criticidad. Además también se ha determinado que la diferencia de lotes y de cantidades de mercancía Física/Sistema trae a la empresa reproceso de sus operaciones.
- En tercer lugar se proponen diferentes planes de optimización de inventarios en la organización. El primero de ellos correspondió a CONTROL Y MANEJO DE LAS UBICACIONES DE MERCANCIA POR LOTES, en donde se plantea la implementación de un sistema de semaforización de mercancía de acuerdo a los números de lote de la misma. El segundo control corresponde a CONTROL Y MANEJO DE EXISTENCIAS, en donde se concluye que un bloque de lotes desde el sistema Mantis ayudará a que se evacúe primero la mercancía de lote más antiguo y que se lleve un orden más estricto de la salida de medicamentos. El tercer control “CONTROL Y MANEJO DE SALIDAS DE MERCANCIA” se plantean situaciones de mejora en el proceso de alistamiento y auditoría de la mercancía, estas mejoras van desde implementar un sistema de cámaras de seguridad en las mesas de facturación, hasta realizar una marcación que delimite el lugar en donde se ubican los pedidos antes de ser auditados, y por último se plantea un CONTROL DE INVENTARIOS PARA MERCANCIA OBSOLETA, en donde se propone unos pasos para la correcta gestión de la mercancía averiada.
- Se logró especificar los índices de gestión de mayor relevancia, los cuales asociados con los datos aportados por el sistema de información, permitirán

realizar el análisis y seguimiento de las actividades de mantenimiento en el continuo mejoramiento de estas actividades.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se realice una alimentación continua del actual software utilizado en la organización, Mantis Digital, con el fin de llevar un sistema de información más completo y actualizado.
- Aplicar las actividades propuestas en los controles de gestión de inventarios de acuerdo a las periodicidades planteadas en cada uno de ellos.
- Es de gran importancia realizar planes de capacitación y sensibilización al personal del área Logística en temas de Inventario, para que haya una mayor apropiación de las situaciones que presenta la organización.
- Es necesario disminuir el nivel de rotación de personal que presenta la organización, ya que un elevado índice de rotación repercute negativamente en el desarrollo de los procesos.
- Socializar resultados al menos una vez al mes, en donde se evidencien los resultados obtenidos durante el periodo transcurrido y se dé pie a un espacio de soluciones y recomendaciones por parte del personal.

BIBLIOGRAFÍA

H. Wagner. T. M. Whitin. 'Dynamic version of the economic lot size model'. *Management Science*, Vol. 50. 2004. pp. 1770-1774.

Quevedo Torres Fabián Leonardo y Reyes Gualdrón Arnold Eduardo, "Diseño e implementación del modelo de gestión de proveedores y modelo de gestión de inventarios para productos de consumo frecuente de Comertex S.A", Universidad Industrial de Santander. 2012.

Briseño Rincón Edison Rolando y Oñate Zuleta Efrén Eduardo, titulada "Plan de gestión de inventarios e insumos de mantenimiento para empresas industriales", Universidad Industrial de Santander. 2007

Gutiérrez' Valentina y Vidal Carlos Julio, "Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento", Universidad de Antioquia. Trabajo de grado. 2008

RAMÉDICAS S.A. Institucional [en línea]. Ramédicas. [Consultado el 28 de feb de 2012] Disponible en: <http://www.ramedicas.com/script/asisomos/index.php?sec=1>

Gómez, Nelly. Director técnico. Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico. Bucaramanga: (Entrevista Personal), 14/03/2012.

Moncayo, Leila. Director Administrativo. Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico. Bucaramanga: (Entrevista Personal), 02/08/2012.

MOYA NAVARRO, Marcos. Investigación de Operaciones: Introducción a los inventarios. 4 ed. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2000, 132 P

MORA GARCIA, Luis Aníbal. Gestión logística integral – Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá D.C., Colombia. Ecoe ediciones. Diciembre de 2008.

MCCRACKEN, G. The Long interview. Newbury park, California: Sage. 1988, p. 124 -133

MORA GARCIA, Luis Aníbal. Gestión logística integral – Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá D.C., Colombia. Ecoe ediciones. Diciembre de 2008.

Diseño de un modelo de control de inventarios que contribuya a la determinación de costos de las medianas empresas distribuidoras de productos químico farmacéuticos del municipio de San Salvador.

Gutiérrez, Valentina y Vidal Carlos Julio, “Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento”, Universidad de Antioquia. Trabajo de grado. 2008

Girona Roa, Camilo y Gómez Gómez Camilo, “PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE LA COMPAÑÍA GSS”. Pontifica Universidad Javeriana. Trabajo de Grado, 2009.

ANEXO A

ENTREVISTA

Dirección Técnica de la organización

Buen día, esta entrevista se realiza para conocer cómo es la situación actual en el manejo de inventarios de la organización.

Hay dos tipos de preguntas, abiertas y cerradas, las preguntas abiertas requieren una respuesta amplia sobre su opinión, las preguntas cerradas muestran diferentes opciones como respuesta que usted debe elegir.

Nombre: _____ Cargo: _____

1. ¿Cuenta con procedimientos divulgados para el control de inventarios?

Sí

No

2. En caso de responder positivamente la pregunta anterior, Diga cuáles son?

3. ¿Cuenta con procesos estandarizados para el control de inventarios? ¿Cuáles son?

4. ¿La organización cuenta con políticas de Inventario?

5. ¿Cuenta con una plataforma tecnológica especializada para el control de inventarios? ¿Cuál es el nombre?

6. ¿Es adecuada la ubicación de la bodega principal? ¿Por qué?

7. ¿Se cuenta con indicadores de entregas realizadas perfectamente?

8. ¿Se cuenta con indicadores de pedidos recibidos perfectamente?

ANEXO B

Encuesta Nivel de formación de los empleados.

Buen día, mi nombre es Ana María Antolínez Jiménez. Estoy realizando la siguiente encuesta con el fin de conocer el nivel de formación que tienen los empleados de la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

Cargo: _____ Área: _____

1. ¿Cuál es su nivel de formación?
 - a. Básica Primaria ()
 - b. Bachiller ()
 - c. Técnico/Tecnólogo ()
 - d. Pregrado Profesional ()

2. ¿Ha recibido algún estudio o capacitación en temas de manejo de inventarios?
 - a. Sí ()
 - b. No()

3. Cuánto tiempo lleva siendo empleado de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico?
 - a. 0-1 años. ()
 - b. 2-3 años. ()
 - c. 4 años o más. ()

ANEXO C

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES



RAMEDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO

JULIO DE 2011

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES



Nivel de responsabilidad Directivo

- Gerente

Nivel de responsabilidad Asesor

- Contador

Nivel de responsabilidad Coordinador

- Director Financiero
- Director Administrativo
- Gerente de Ventas
- Director Técnico
- Líder de Compras
- Jefe de Tesorería y Cartera
- Líder de Licitaciones

Nivel de responsabilidad Asistencial

- Regente de farmacia
- Agente de call center
- Auxiliar contable
- Recepcionista
- Representante de ventas

Nivel de responsabilidad Operativo

- Auxiliar de bodega
- Auxiliar logístico
- Auxiliar de recepción
- Servicios generales
- Mensajero

Nivel de responsabilidad Directivo

- Gerente General

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Gerente General
Nivel Funcional	: Directivo
Cargo Superior Inmediato	:
Proceso al que pertenece	: Gerencial
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la Empresa, enmarcados en una política socio- económica, definiendo los lineamientos de dirección de la organización.

Administrar la información generada por las diferentes áreas de la Organización, tendientes a plantear propuestas de mejora orientadas al crecimiento de la Organización.

Garantizar el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad establecidos por la Organización.

Realizar seguimiento a las diferentes actividades realizadas para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad adoptado por RAMEDICAS.

FUNCIONES

1. Desarrollar las estrategias generales de la organización para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.
2. Controlar el cumplimiento del presupuesto establecido para la ejecución de las actividades de la empresa
3. Establecer y definir los canales de comunicación adecuados dentro de la Organización
4. Implementar una estructura administrativa que permita el desarrollo y cumplimiento de los planes de acción programados a la Organización
5. Revisar y firmar los documentos que ameriten su firma en representación de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES OPERADOR LOGISTICO
6. Efectuar seguimiento a las actividades programadas validando su ejecución acorde a las metas esperadas y replanteando las mismas de acuerdo a los resultados obtenidos
7. Dar los lineamientos generales para el desempeño operacional de las diversas áreas de la Organización, ejerciendo autoridad funcional en los diferentes cargos establecidos a nivel interno.
8. valorar y controlar periódicamente la rentabilidad de la empresa
9. Ser la Representante por la Dirección del SGC implementado por RAMEDICA
10. Generar los reportes que de su gestión deben ser generados para el manejo del SGC
11. Asistir a las reuniones programadas de los Comités de Calidad
12. Difundir en la Organización la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente
13. Establecer la política de calidad y los cambios a los que hubiere lugar que afecten la estrategia organizacional de la empresa.
14. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales
15. Desarrollar y participar en todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a la Política y objetivos de Calidad
16. Realizar las revisiones por la Dirección, para el sistema de gestión de calidad.
17. Mantener contacto con los diferentes proveedores y clientes de RAMEDICAS con el fin de realizar alianzas estratégicas tendientes a conseguir mejores políticas de negociación y venta
18. Autorizar las ventas bajo condiciones especiales a los clientes de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES de acuerdo a la información que reciba del área de Cartera
19. Velar por el adecuado desempeño laboral de los empleados de la Organización.
20. Asignar el presupuesto del área de calidad
21. Velar por el cumplimiento y asistencia del personal a las diferentes actividades de entrenamiento y programas de formación.
22. Efectuar la evaluación de desempeño del personal a su cargo
23. Dar aprobación de los usos y recursos destinados para cada una de las áreas de trabajo de RAMEDICAS

24. Aprobar la inclusión de nuevos puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades que se determinen para la Organización y su normal funcionamiento
25. Autorizar las negociaciones especiales que se realicen con los proveedores y clientes de la Organización
26. Autorizar la participación de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES en las licitaciones, invitaciones a cotizar y convocatorias
27. Dar aprobación a los montos de crédito que son tramitados ante COVINOC, considerando el plazo y demás requisitos de venta pactados con el cliente.
28. Aprobar los cambios y mejoras que a nivel de infraestructura, se estimen necesarios para la mejora de los procesos y servicios que tiene RAMEDICAS
29. Autorizar la aprobación y retiro de los proveedores y clientes; de la Organización de acuerdo a los resultados obtenidos en el desempeño de su relación contractual con RAMEDICAS DISTRIBUCIONES.
30. Aprobar y revisar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generen en cada uno de los procesos de los sistemas de gestión de calidad, en los cuales es Representante de la Dirección
31. Aprobar el programa de capacitación que se establece anualmente para los empleados RAMEDICAS DISTRIBUCIONES
32. Velar por el adecuado funcionamiento y aplicación por parte del personal de RAMEDICAS del sistema de gestión de calidad, adoptado por la Organización

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Empresa Ramédicas Operador Logística Farmacéutico	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la Empresa.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS	NATURALEZA O PROPOSITO
-----------	------------------------

(Con quién)	(Para qué)
Proveedores y clientes	Realizar alianzas estratégicas tendientes a conseguir mejores políticas de negociación y venta

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado y Posgrado en áreas administrativas

Formación Complementaria:

Conocimientos en: Word, Excel, Power Point, Sistemas de Información

Conocimientos en ISO9001

Competencias:

- Trabajo en equipo
- Planeación y organización
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Liderazgo de personas
- Tolerancia al estrés
- Comunicación efectiva oral y escrita
- Habilidad numérica

Experiencia:

3 años: (Para el cargo de la referencia no requiere experiencia laboral si es parte de la familia propietaria de RAMEDICAS)

Área: Gerente o Director de área

Nivel de responsabilidad Asesor

- Contador

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Contador
Nivel Funcional	: Asesor
Cargo Superior Inmediato	: Gerente General
Proceso al que pertenece	: Financiero.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Controlar y organizar toda la información Financiera (ingresos, costos y gastos).
Con el fin de dar cumplimiento con las normas establecidas por la legislación colombiana

FUNCIONES

1. Generar los reportes que por ley que solicitan los entes de regulación fiscal en el país, en las fechas estipuladas por estos.
2. Realizar los informes correspondientes a los ingresos y gastos generados por la Organización en el desarrollo de sus actividades.
3. Presentación de estados financieros de la empresa para la toma de decisiones
4. Revisión Contable de los movimientos de la empresa

5. Velar por el cumplimiento de las partidas presupuestales asignadas a cada dependencia de la Organización.
6. Entrega oportuna de los estados financieros y demás información de tipo tributario, para identificar el estado financiero de la Organización.
7. Desarrollar y participar en todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a la Política y objetivos de Calidad, Medio Ambiente, Programa de salud Ocupacional.
8. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Gerente General	Reporte de la situación financiera de la empresa.
-----------------	---

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado: Contador

Formación Complementaria:

Conocimientos en:

-Excel, Word, software contable.

-NTCISO9001

-Programas contables

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Trabajo en equipo

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Planeación y organización

- Responsabilidad

-Comunicación efectiva oral y escrita

- Habilidad numérica

- Asistencia

Experiencia:

2 años de trabajo

Área: Asesoría contable, desempeñando labores como Contador Publico.

Nivel de responsabilidad Coordinador

- Director Financiero

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Director Financiero
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Gerente General
Proceso al que pertenece	: Financiero
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Controlar y supervisar el adecuado uso de los fondos y recursos financieros con los que cuenta RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, para el desarrollo de su actividad comercial.

FUNCIONES

1. Realizar seguimiento a las operaciones bancarias de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, en forma diaria.
2. Efectuar los pagos por medio electrónico a los proveedores de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, validando que se efectúen de acuerdo a las condiciones comerciales previamente acordadas con los mismos.
3. Conciliación de los ingresos y egresos que se manejan de los fondos de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, en forma mensual.
4. Pago de la nomina mensual de los empleados de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES.

5. Administrar y custodiar la clave de acceso a las cuentas bancarias donde se manejan los recursos financieros de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES.
6. Diligenciar los formatos que a su cargo son aplicables al sistema de gestión de la calidad
7. Efectuar la evaluación de desempeño del personal a su cargo

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Gerente General	Reporte de pago a bancos.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Bancos	Pago cuentas por pagar.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado: Administrador de Empresas, Ingeniero Financiero

Posgrado: Especialización en finanzas

Formación Complementaria:

Conocimientos en:

- Excel, Word, software contable, Finanzas
- NTCISO9001
- Programas contables

Competencias:

- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Planeación y organización
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Liderazgo de personas
- Tolerancia al estrés
- Comunicación efectiva oral y escrita
- Habilidad numérica

Experiencia:

2 años: (Para el cargo de la referencia no requiere experiencia laboral si es parte de la familia propietaria de RAMEDICAS)

Área: Cartera, tesorería y finanzas

- Director Administrativo

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Director administrativo
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Gerente General
Proceso al que pertenece	: Gestión Administrativa.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Administrar los recursos físicos y de personal para el funcionamiento de RAMEDICAS. Velar por el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad fijados por RAMEDICAS.

FUNCIONES

1. Administrar el recurso humano contratado por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, velando por el cumplimiento de los requisitos legales que exige la reglamentación vigente
2. Consolidar la información que se genera de la toma de decisiones Gerenciales y se encarga de socializarla a las áreas de interés de la misma.
3. Soportar la labor administrativa en la operación diaria de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.
4. Solicitar a la Gerencia autorización para las reformas y adecuaciones de planta que sean necesarias
5. Control de las claves de acceso que son generadas para la operación de RAMEDICAS.

6. Optimizar los recursos asignados para el adecuado funcionamiento administrativo de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico
7. Supervisión y control de los contratos que la Organización adquiera con terceros
8. Tramitar las solicitudes de viáticos que se generen por los representantes de ventas de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico
9. Garantizar el adecuado manejo de las compras administrativas de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, bajo los lineamientos establecidos
10. Gestionar las compras de papelería, aseo y cafetería; y los insumos de la bodega
11. Liquidar las comisiones por ventas y recaudo de cartera de los representantes de ventas
12. Cumplir con la normatividad vigente en los temas relacionados con seguridad y salud ocupacional, y recurso humano
13. Dirigir, coordinar y adelantar el proceso de gestión del talento humano: INCORPORAR, ORGANIZAR, RECOMPENSAR, DESARROLLAR Y RETENER con el motivo de ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, proporcionar competitividad a la organización, proporcionar a la organización personas motivadas y entrenadas, aumentar la satisfacción de las personas en el trabajo, administrar el cambio y mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
14. Dirigir, coordinar y adelantar el proceso de gestión del talento humano: Dirigir y supervisar el diseño, elaboración, adopción, ejecución y control de los planes anuales de formación, capacitación y de bienestar del talento humano de la empresa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico
15. Dirigir y supervisar el diseño y adopción de acciones para el mejoramiento y mantenimiento de un adecuado clima organizacional, que facilite el desarrollo de una cultura institucional orientada al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.
16. Asegurarse de que se establecen, implementan, mantienen y mejoran los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, planificando, desarrollando, coordinando los mecanismos adecuados a implementar en los sistemas del SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
17. Comunicar y motivar al interior del servicio la implementación y posterior mantención del sistema de gestión de calidad.

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

(Con quién)

NATURALEZA O PROPOSITO

(Para qué)

Gerente General	Reportar novedades en relación a recursos físicos y de personal de la empresa. Reporte de compras de insumos de papelería, aseo y cafetería; y los insumos de la bodega
Auxiliar Contable	Informar cualquier novedad de la nómina de la organización.
Empleados Ramédicas	Administrar el recurso humano velando por el cumplimiento de los requisitos legales que exige la reglamentación vigente.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Proveedores	Realizar proceso de compra de materia prima indirecta.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado en áreas Administrativas.

Formación Complementaria:

Conocimientos en: Word, Excel, Power Point, Sistemas de Información

Conocimientos en ISO9001, Finanzas, Recursos Humanos

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Trabajo en equipo

-Desarrollo del cargo y puntualidad

- Planeación y organización
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Liderazgo de personas
- Tolerancia al estrés
- Comunicación efectiva oral y escrita
- Habilidad numérica

Experiencia:

1 año

Área: Director Administrativo o en áreas afines

- Gerente de Ventas

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Gerente De Ventas.
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Gerente General
Proceso al que pertenece	: Comercial.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Garantizar el cumplimiento de los niveles de venta presupuestados. Gestionar y controlar el adecuado funcionamiento del área Comercial de RAMEDICAS. Realizar el mantenimiento de los contactos comerciales generando mejores alternativas de negociación que beneficien los intereses de la Organización.

FUNCIONES

1. Cumplir el presupuesto de ventas asignado en forma mensual y anual, y efectuar los análisis correspondientes al cumplimiento esperado

2. Generar estrategias de ventas para ampliar la cobertura en el mercado
3. Definir y proponer objetivos y políticas comerciales de la empresa, y controlar sus resultados
4. Definir y proponer objetivos y políticas comerciales de la empresa, y controlar sus resultados
5. Proponer el presupuesto de ventas anual, y asignar los recursos de acuerdo a la distribución de la zona
6. Apertura de nuevos proveedores, de acuerdo a los criterios de selección establecidos por RAMEDICAS
7. Realizar negociaciones de precios con los Laboratorios Farmacéuticos con los que RAMEDICA sostiene relaciones comerciales.
8. Asistir al Comité de Cartera de RAMEDICAS.
9. Dar soporte comercial para la participación de RAMEDICAS en las licitaciones donde la empresa postula sus servicios.
10. Diseñar las políticas de precios y condiciones de venta, de acuerdo a las zonas comerciales que haya establecido la Organización para la atención de sus clientes
11. Administrar los procedimientos y mejoras del sistema de gestión de calidad relacionadas con el desempeño de su proceso
12. Realiza seguimiento y control a las metas asignadas a los representantes de ventas y evalúa su gestión frente al cumplimiento de las mismas.
13. Solicitar a los vendedores el reporte del cumplimiento mensual de ventas asignado a cada uno, así como del informe de recaudo de cartera.
14. Ser la fuente de información para la toma de decisiones de apertura de nuevas zonas para la prestación del servicio
15. Evaluar en forma constante los resultados de las políticas de venta implementadas y la capacidad de la Organización de responder a los cambios del mercado
16. En forma periódica realizar visitas a las diferentes zonas con representación comercial como respaldo a la gestión de los representantes de ventas y apoyo para la decisión de temas comerciales estratégicos para la Organización.
17. Cuenta con la facultad de realizar negociaciones especiales con clientes, relacionadas con descuentos, montos de compra, plazos de venta, entre otros.
18. Autoriza las devoluciones de los clientes previo análisis del caso por Servicio al Cliente, que se encuentren por fuera de las políticas establecidas.
19. Realiza negociaciones con proveedores relacionadas con descuentos, montos y plazo de compra.
20. Tramitar las solicitudes de viáticos que se generen por los representantes de ventas de RAMEDICAS

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Gerente General	Informe de compras realizadas. Reportar inconsistencias presentadas en el proceso de compras.
Gerente de Ventas	Dar a conocer los cambios en la rotación del producto.
Jefe de Cartera y Tesorería	Transferir al departamento de cartera las facturas para pago a proveedores

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Proveedores	Realizar labor de compra de materia prima directa.

PERFIL DEL CARGO

<p>Formación Básica:</p> <p>Pregrado: Áreas económicas, marketing y/o comerciales</p> <p>Posgrado: Especialización en Mercadeo y/o áreas afines</p> <p>Formación Complementaria:</p> <p>Conocimientos en: Word, Excel, Power Point, Sistemas de Información</p> <p>Conocimientos en ISO9001, Ventas, Atención al cliente, Planeación Estratégica, presupuestos</p> <p>Competencias:</p>
--

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Trabajo en equipo

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Planeación y organización

-Calidad

-Tolerancia a la frustración

-Toma de decisiones

-Liderazgo de personas

-Tolerancia al estrés

-Comunicación efectiva oral y escrita

- Habilidad numérica

-Responsabilidad

Experiencia:

2 años

Área: Dirección o Coordinación de Jefaturas Comerciales en empresas del mismo sector

- Director Técnico

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Director técnico
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Gerente general
Proceso al que pertenece	: Almacenamiento y despacho
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Coordinar la logística de las actividades que se desarrollan para la recepción, almacenamiento y suministro de los medicamentos, insumos y material medico quirúrgico en el servicio farmacéutico de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

FUNCIONES

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Gerencia relacionadas con las necesidades de compras y devolución de productos; establecidas por la Empresa,
2. Mantener informada a la Gerencia del desempeño de la gestión de suministro de medicamentos
3. Garantizar la entrega oportuna de suministros en existencia.
4. Participar en forma activa en el sistema de gestión de calidad, generando acciones de mejora y correctivas que faciliten un mejor desempeño de las áreas que cuentan con su soporte
5. Mantener y coordinar la dotación óptima y oportuna del inventario de medicamentos e insumos, velando por el cumplimiento de los parámetros de

inventario y cuadro del mismo establecidos por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

6. Autorizar suministro de drogas y psicotrópicos con la finalidad de mantener un estricto control del movimiento de dichos medicamentos de control especial
7. Establecer y actualizar continuamente mecanismos para monitorear el vencimiento de los medicamentos para de estar forma realizar devoluciones en el momento oportuno.
8. Realizar recepción administrativa de los medicamentos e insumos del servicio farmacéutico a fin de garantizar su correcto ingreso
9. Revisar los documentos que competen ser entregados de acuerdo a los requerimientos de la Secretaria de Salud Regional, así como los demás documentos que soliciten ser entregados a los Organismos de Vigilancia y Control de Medicamentos Validar el inventario de medicamentos e insumos de los productos con baja rotación y generar el reporte correspondiente a la Gerencia
10. Velar por el cumplimiento de las políticas y disposiciones de la empresa para el manejo de medicamentos de acuerdo a las políticas establecidas por los entes de control que supervisan la labor realizada por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Gerente General	Elaborar mensualmente el informe de gestión y entregarlo a la Gerencia de RAMEDICAS.
Líder de compras	Detectar medicamentos e insumos que deben ser devueltos, diligenciando el formato correspondiente y enviarlo al Jefe de Compras
Gerente ventas/Gerente General	Revisar resoluciones de cliente, relacionados con la vigencia de los medicamentos. Emitir periódicamente un listado de medicamentos que

	no se consiguen en el mercado y distribuir entre los servicios puntos.
Director administrativo	Llevar estadísticas del consumo por cada servicio de cavas, cajas y otros insumos requeridos para el embalaje de los medicamentos.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Fondo nacional de estupefacientes	Realizar informe mensual de medicamentos controlados y medicamentos que contengan pseudoefrina
Secretaría de Salud	Revisar los documentos que competen ser entregados de acuerdo a los requerimientos de la Secretaria de Salud Regional, así como los demás documentos que soliciten ser entregados a los Organismos de Vigilancia y Control de Medicamentos

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Regente de farmacia

Formación Complementaria:

Paquete Office

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Planeación y organización
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Liderazgo de personas
- Tolerancia al estrés

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Regente Farmacia o área de salud

- Líder de Compras

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Líder de Compras
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Gerente General
Proceso al que pertenece	: Compras.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Gestionar la compra de medicamentos manteniendo la mejor relación calidad precio acorde con la calidad y el nivel de servicio esperado por los clientes de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, asegurando niveles de inventario óptimos que permitan la adecuada rotación del producto cumpliendo con el nivel de rentabilidad esperado de acuerdo al presupuesto asignado al área de compras ..

FUNCIONES

1. Gestionar las compras de medicamentos de acuerdo a la rotación de producto, y tiempos de abastecimiento del proveedor.
2. Incluir en el sistema los productos que no han sido adjudicados, así como los productos nuevos que se adquieran a los proveedores
3. Confirmar la recepción de la mercancía solicitada a los diferentes proveedores, y en caso de que se presenten entregas parciales realizar el seguimiento correspondiente con el proveedor. Así mismo debe validar que la compra realizada cumple los requisitos solicitados al proveedor.
4. Cumplimiento del presupuesto de compras, anual establecido para el área

5. Participar en el comité de compras para la definición de presupuestos
6. Garantizar la entrega oportuna del producto dentro de los tiempos establecidos con los proveedores
7. Atender en forma oportuna las necesidades de compra que son realizados por los requerimientos de compra de los clientes.
8. Mantener un stock de inventario que permita satisfacer las necesidades de los clientes, para atender los requerimientos que reciba de las diferentes dependencias.
9. Realizar semestralmente la evaluación de los proveedores y anualmente la reevaluación de los mismos, comunicando los resultados y las acciones a las que hubiere lugar en caso de presentarse incumplimiento de estos en los requisitos fijados por RAMEDICAS.
10. Garantizar que la factura emitida por el proveedor cumpla con las condiciones pactadas en la negociación anual
11. Buscar nuevas fuentes de suministro de proveedores, para generar mejores alternativas de compra
12. Minimizar la inversión en inventarios, manteniendo niveles adecuados a la rotación del producto

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Gerente General	Informe de compras realizadas. Reportar inconsistencias presentadas en el proceso de compras.
Gerente de Ventas	Dar a conocer los cambios en la rotación del producto.
Jefe de Cartera y Tesorería	Transferir al departamento de cartera las facturas para pago a proveedores

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)	(Para qué)
-------------	------------

Proveedores	Realizar labor de compra de materia prima directa.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado: Contaduría - Economía - Administrador de Empresas

Formación Complementaria:

Conocimientos en: Word, Excel, Power Point, Sistemas de Información

Conocimientos en ISO9001

Competencias:

- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Planeación y organización
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Liderazgo de personas
- Comunicación efectiva oral y escrita
- Habilidad numérica

Experiencia:

2 años

Área: Compras

- Jefe de Tesorería y Cartera

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Jefe de Cartera y Tesorería
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Director Financiero
Proceso al que pertenece	: Financiero
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Gestionar el recaudo de cartera dentro de los plazos establecidos y la programación de pagos de la empresa.

FUNCIONES

1. Liquidar y programar los diferentes pagos a los proveedores de la Empresa a sus proveedores, así como los pagos que son obligatorios para el cumplimiento de la actividad comercial de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES, y generar los soportes correspondientes de estos pagos.

2. Realizar cobro de cartera a los clientes de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES
3. Enviar a consignar diariamente el dinero recibido de pago realizados por los clientes y entregar al Jefe Inmediato reporte de esta actividad
4. Verificar el ingreso del dinero al banco, y descargar de la cartera del cliente el pago respectivo.
5. Responder por el manejo de la caja menor de RAMEDICAS DISTRIBUCIONES.
6. Reportar las novedades de nomina y el pago de los aportes a la seguridad social a través del SOI.
7. Asistir al Comité de Cartera y generar reporte del resultado de su gestión de cobro
8. Coordinar con los vendedores de las diferentes zonas las llamadas de soporte al cobro que se debe realizar a clientes específicos por nivel de cartera, y solicitar a estos el listado semanal de reporte de recaudo de cartera para entregar el informe consolidado al Comité de Cartera.
9. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Director Financiero	Reporte de pago de por parte de los clientes. Reporte de pago a bancos.
Representante de ventas	Autorizaciones de ventas a clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--------------------------	--------------------------------------

Clientes	Cobro de cartera.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado: Contador

Formación Complementaria:

Conocimientos en:

-Excel, Word, software contable.

-NTCISO9001

-Programas contables

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Trabajo en equipo

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Planeación y organización

-Calidad

-Tolerancia a la frustración

-Toma de decisiones

-Liderazgo de personas

-Tolerancia al estrés

-Comunicación efectiva oral y escrita

-Habilidad numérica

Experiencia:

2 años de trabajo

Área: Asesoría contable, desempeñando labores como Contador Publico.

- Líder de Licitaciones

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Líder de Licitaciones
Nivel Funcional	: Coordinador
Cargo Superior Inmediato	: Director de Ventas
Proceso al que pertenece	: Comercial
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Responsable por la entrega oportuna de los procesos licitatorios donde participa Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

FUNCIONES

1. Revisar en forma diaria la pagina web donde se publican las licitaciones a nivel nacional
2. Revisar que los indicadores de gestión de las ventas por licitación se cumplan.
3. Hacer seguimiento del servicio ofrecido a los clientes por licitación y verificar el cumplimiento de la ejecución del contrato.
4. Entregar en la fecha indicada la licitación en la cual se participa, y hacer el seguimiento respectivo
5. Realizar en forma oportuna el seguimiento de la legalización del contrato

6. Supervisar las labores que realizan los encargados de los puntos de dispensación donde RAMEDICAS tenga adjudicadas licitaciones.
7. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

Director Financiero	Reporte de pago de por parte de los clientes. Reporte de pago a bancos.
Representante de ventas	Autorizaciones de ventas a clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

Clientes	Cobro de cartera.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Pregrado: (Áreas económicas o derecho)

Formación Complementaria:

Conocimientos en:

-Excel, Word, software contable.

-Conocimiento de la Ley 1150 del 16 de julio de 2007, de disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Competencias:

- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Planeación y organización
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Liderazgo de personas
- Tolerancia al estrés
- Comunicación efectiva oral y escrita

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Licitaciones y ventas institucionales.

Nivel de responsabilidad Asistencial

- Regente de farmacia

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Regente de Farmacia
Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Director Técnico
Proceso al que pertenece	: Almacenamiento y despacho
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Manejar los puntos de dispensación de RAMEDICAS, adjudicados bajo dispensación por licitación.

FUNCIONES

1. Dispensar los medicamentos de acuerdo a los parámetros de distribución establecidos por RAMEDICAS
2. Generar los reportes que le sean solicitados de acuerdo a las actividades que se encuentran definidas
3. Diligenciar los reportes que del Sistema de Gestión de Calidad están a su cargo dentro del sistema
4. Controlar y reportar en forma adecuada las novedades que se presenten en la recepción de los medicamentos
5. Cumplir los requerimientos de almacenamiento y de distribución que solicita la ley.

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Gerente General	Elaborar mensualmente el informe de gestión y entregarlo a la Gerencia de RAMEDICAS.
Líder de compras	Detectar medicamentos e insumos que deben ser devueltos, diligenciando el formato correspondiente y enviarlo al Jefe de Compras
Gerente ventas/Gerente General	Revisar resoluciones de cliente, relacionados con la vigencia de los medicamentos. Emitir periódicamente un listado de medicamentos que no se consiguen en el mercado y distribuir entre los servicios puntos.

Director administrativo	Llevar estadísticas del consumo por cada servicio de cavas, cajas y otros insumos requeridos para el embalaje de los medicamentos.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Fondo nacional de estupefacientes	Realizar informe mensual de medicamentos controlados y medicamentos que contengan pseudoefrina
Secretaría de Salud	Revisar los documentos que competen ser entregados de acuerdo a los requerimientos de la Secretaria de Salud Regional, así como los demás documentos que soliciten ser entregados a los Organismos de Vigilancia y Control de Medicamentos

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Tecnólogo: Regente de farmacia

Formación Complementaria:

Paquete Office

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Planeación y organización

-Calidad

-Tolerancia a la frustración

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Venta de medicamentos. Administración de Droguería.

- Agente de call center

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Agente de call center
Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Director Administrativo.
Proceso al que pertenece	: Comercial
Número de cargos	: 4

MISIÓN DEL CARGO:

Entrega oportuna de las solicitudes de facturación al área de despachos.

FUNCIONES

1. Entregar en forma diaria las órdenes de compra al personal de Bodega para despacho de la mercancía.
2. Realizar y enviar las cotizaciones que le son solicitadas por los clientes de la zona asignada
3. Entregar reporte de la facturación mensual de la zona o contrato asignado.
4. Cumplir por la entrega oportuna de la mercancía solicitada por los clientes de la zona geográfica asignada o por el contrato que se le asigne.
5. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Director Administrativo	Informar requerimientos, solicitudes de permisos y claves de acceso al sistema.
Gerente de Ventas	Solicitar autorizaciones de ventas.
Líder de compras	Reportar faltantes de pedidos.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Clientes	Recibir requerimientos de los clientes con el fin de generar órdenes de pedidos.
----------	--

PRINCIPALES RETOS

Realizar el proceso de facturación de manera ágil y oportuna.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Bachillerato

Formación Complementaria:

Paquete Office

Competencias:

- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Calidad
- Tolerancia a la frustración
- Toma de decisiones
- Tolerancia al estrés
- Comunicación efectiva oral y escrita
- Habilidad numérica

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Dispensación de medicamentos, trabajo en farmacias

- Auxiliar contable

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Auxiliar contable
Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Jefe de Cartera y Tesorería
Proceso al que pertenece	: Financiero.

Número de cargos : 1

MISIÓN DEL CARGO:

Dar soporte al área contable de la empresa, en la causación de gastos financieros.

FUNCIONES

1. Realizar conciliaciones Bancarias, certificados de retención en la fuente, contabilización de gastos.
2. Realizar las notas crédito que son originadas por reclamos del cliente.
3. Revisión y causación de las facturas de proveedores de servicios de transporte
4. Y demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

Director Financiero	Reporte de pagos y nómina
Jefe de Cartera y Tesorería	Reporte de pago de planilla del SOI.
Gerente General	Reporte de notas crédito

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

Cientes	Reporte de redefuente, reteica, reteiva. Reporte de notas crédito.

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Bachillerato

Formación Complementaria:

Técnico Auxiliar contable

Conocimientos en: Excel, Word, software contable.

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Calidad

-Tolerancia a la frustración

-Tolerancia al estrés

-Comunicación efectiva oral y escrita

- Habilidad numérica

Experiencia:

2 años de trabajo

Área: Contabilidad.

- Recepcionista

DESCRIPCIÓN DE CARGO

--

IDENTIFICACIÓN

--

Nombre del cargo	: Recepcionista
------------------	-----------------

Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Director administrativo
Proceso al que pertenece	: Gestión Administrativa.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Satisfacer las necesidades de comunicación de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, contestando en forma oportuna el pbx, atendiendo al público en sus requerimientos de información, controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la compañía.

FUNCIONES

1. Recibir las llamadas telefónicas que entran al conmutador de la empresa y direccionarlas a quien corresponda
2. Realizar recepción y distribuir la correspondencia que se recibe en RAMEDICAS, y realizar el control de la misma.
3. Dar soporte al área de facturación en el envío de las facturas, y las que deben ser radicadas por ella de convenios especiales
4. Enviar correspondencia a los representantes de ventas
5. Llevar el control de las facturas enviadas por correo a los clientes
6. Controlar las entradas y salidas de mercancía de acuerdo a los parámetros establecidos por la Organización
7. Realizar el envío de la correspondencia tanto local como nacional con las empresas definidas para realizar esta labor.
8. Realizar seguimiento al despacho de medicamentos de la cadena frío
9. Y las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

(Con quién)

NATURALEZA O PROPOSITO

(Para qué)

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Clientes	
Transportadoras	

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Auxiliar de Secretaria.

Formación Complementaria:

Paquete de office.

Conocimientos básicos de manejo de recursos humanos, ventas.

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Trabajo en equipo

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Calidad

-Tolerancia al estrés

-Comunicación efectiva oral y escrita

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Secretaria o Asistente de Gerencia.

Nivel de responsabilidad Operativo

- Auxiliar de bodega

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo		: Auxiliar de bodega
Nivel Funcional		: Asistencial
Cargo Superior Inmediato		: Coordinador Operativo
Proceso al que pertenece		: Almacenamiento y despacho
Número de cargos		: 10

MISIÓN DEL CARGO:

Realizar soporte en el envío de los medicamentos a los clientes de RAMEDICAS, de acuerdo a las diferentes actividades según la operación de la bodega.

*En el manejo del funcionamiento de la bodega se reconocen actividades fijas como: Auditar envío de pedidos; facturación; manejo de controlados y alto costo; devoluciones; recepción e ingreso de mercancía, y manejo de refrigerados; y actividades generales donde hay rotación del personal en la ejecución de las actividades de: alistamiento de medicamentos, empaque y embalaje de medicamentos.

FUNCIONES

1. Alistamiento de los pedidos, de acuerdo a la información entregada en la orden de pedido considerando para ello los criterios de dispensación de medicamentos establecidos por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.
2. Manejo del control de temperaturas para medicamentos refrigerados
3. Control del inventario de cavas y geles necesarios para la preservación y envío de los medicamentos de la cadena de frío
4. Recibir la orden de pedido de la mercancía alistada para despacho al cliente.
5. Almacenamiento de los medicamentos controlados y de alto costo en los estantes destinados para su custodia
6. Recibir la mercancía remitida por los diferentes proveedores de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico, validando la cantidad recibida según la transportadora.
7. Recibir y entregar las devoluciones de mercancía a cada uno de los laboratorios farmacéuticos con que se trabaja, efectuando el registro correspondiente de información donde se evidencie esa actividad.
8. Verificar la totalidad de la mercancía recibida, realizando verificación del producto, cantidad, descripción, y lote de despacho; una vez realizada esta actividad realizar la facturación en el sistema y entregar para el empaque final del producto
9. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

Coordinador Operativo	Reportar novedades concernientes a la operación logística.
Regente de farmacia/Dir. Técnico.	Reportar productos averiados o vencidos. Realizar el respectivo registro de salida de la bodega de los medicamentos de carácter controlado.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
---------------------------------	---

--	--

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica: Bachiller

Formación Complementaria:

Técnico en logística

Paquete Office

Competencias:

- Habilidad numérica
- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Calidad
- Asistencia
- Tolerancia a la frustración

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Almacenamiento y bodega - Dispensación de medicamentos - Trabajo en farmacias

- Auxiliar de recepción

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Auxiliar de recepción
Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Jefe de bodega y/o Coordinador operativo
Proceso al que pertenece	: Almacenamiento y despacho - compras
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Coordinación, seguimiento y control del proceso de recepción de los pedidos, realizados por el proceso de compras de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

FUNCIONES

1. Coordinar con las transportadoras asignadas por los laboratorios, la hora de entrega.
2. Comprobar los espacios donde su ubicara la mercancía recibida.
3. Realizar auditoria de concordancia entre producto recibido Vs producto facturado.

4. Almacenar cada producto recibido según el laboratorio en orden alfabético lote y fecha de vencimiento.
5. Diligenciar formato acta de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004, e informar a quien corresponda las novedades e inconsistencias generadas en la recepción de los medicamentos.
6. Realizar el muestreo de medicamentos que se estipula en el formato acta de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004; según los parámetros establecidos en la guía de diligenciamiento.
7. Almacenar cada producto recibido según el laboratorio en orden alfabético lote y fecha de vencimiento (TIPO FIFO)
8. Entregar una muestra de cada medicamento recibido, al jefe de compras para su ingreso al sistema.
9. Archivar las actas de recepción técnico administrativa de medicamentos fcpr-004 según fecha de elaboración.
10. Entregar informe mensual fayd-012 control de llegada de mercancía, y reportarlo a la dirección técnica.
11. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Coordinador logístico	Informar retrasos en el ingreso de medicamentos.
Jefe de compras	Reportar medicamentos faltantes.
Regente de farmacia/Dir. Técnico.	Reportar medicamentos en mal estado.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

Empresas transportadoras.	Acordar fechas de entrega de medicamentos, posibles retrasos, etc.
---------------------------	--

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica: Bachiller

Formación Complementaria:

Técnico en logística.

Competencias:

- Habilidad numérica
- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Trabajo en equipo
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Planeación y organización
- Calidad
- Asistencia

Experiencia:

1 año de trabajo

Área: Almacenamiento y bodega - Dispensación de medicamentos.

- Auxiliar logístico

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Auxiliar logístico
Nivel Funcional	: Asistencial
Cargo Superior Inmediato	: Jefe de bodega y/o Coordinador operativo
Proceso al que pertenece	: Almacenamiento y despacho
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Asistir en las actividades de logística al Coordinador Operativo y/o Jefe de Bodega; en los diferentes procesos correspondiente al área de bodega.

FUNCIONES

1. Coordinar la programación de las recogidas de los pedidos de las diferentes transportadoras, tanto locales como nacionales; de acuerdo a los convenios establecidos por Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.
2. Ingresar la información que piden las diferentes transportadoras para programar los servicios, si aplica; en sus paginas web para el servicio de recogida
3. Realizar una completa auditoria de las facturas generadas en el día y hacer entrega de las mismas a la recepcionista para archivo
4. Coordinar los cambios en las direcciones de los puntos de entrega de los medicamentos conforme a las condiciones de los clientes.

5. Realizar las devoluciones respectivas a los proveedores siguiendo los lineamientos estipulados, por la dirección técnica
6. Recibir los dineros que ingresen en bodega por ventas de contado
7. Soportar la gestión de seguimiento de cadena de frio, cuando se reportan novedades de no entrega de medicamentos por la transportadora asignada
8. Gestionar respuesta a inquietudes de clientes con respecto a la trazabilidad de los despachos.
9. Generar informe mensual de los costos de transporte de la bodega
10. Las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Coordinador logístico	Informar novedades en el proceso de recogida de medicamentos.
Regente de farmacia/Dir. Técnico.	Entregar informe de gastos de transporte mensual, Informe de cadena de frio, informe de la operación nacional/local e informe de despachos día anterior.

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS

NATURALEZA O PROPOSITO

(Con quién)

(Para qué)

Empresas transportadoras.	Acordar fechas de recogida de medicamentos, posibles retrasos, etc.
Clientes	Seguimiento del envío del pedido (cadena de frio)

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica: Bachiller

Formación Complementaria:

Tecnólogo en logística.

Paquete Office

Capacitación en ISO9001 - Servicio al Cliente

Competencias:

-Habilidad numérica

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Planeación y organización

-Calidad

-Asistencia

-Comunicación efectiva oral y escrita

-Tolerancia a la frustración

Experiencia:

1 año de trabajo

Área: Almacenamiento y bodega - Dispensación de medicamentos.

- Servicios generales

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo	: Servicios Generales
Nivel Funcional	: Operativo
Cargo Superior Inmediato	: Director Técnico
Proceso al que pertenece	: Gestión Administrativa.
Número de cargos	: 1

MISIÓN DEL CARGO:

Efectuar las tareas de aseo y servicios de cafetería en las instalaciones de Ramédicas Operador Logístico Farmacéutico.

FUNCIONES

1. Realizar en forma diaria las tareas de aseo y servicio de cafetería en las instalaciones de RAMEDICAS.
2. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS (Con quién)	NATURALEZA O PROPOSITO (Para qué)
--	--

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Primaria.

Formación Complementaria:

Competencias:

- Alto nivel de confiabilidad y honestidad.
- Desarrollo del cargo y puntualidad
- Tolerancia al estrés
- Compromiso y sentido de pertenecía
- Creatividad

Experiencia:

1 años de trabajo

Área: Servicios generales.

- Mensajero

DESCRIPCIÓN DE CARGO

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo : Mensajero
Nivel Funcional : Operativo
Cargo Superior Inmediato : Director administrativo
Proceso al que pertenece : Gestión Administrativa.
Número de cargos : 1

MISIÓN DEL CARGO:

Satisfacer las necesidades de mensajería manera eficiente y organizada.

FUNCIONES

1. Realizar las consignaciones diariamente del dinero recaudado por la empresa. Efectuar pago de los servicios públicos de la empresa.
2. Pagar los servicios y demás obligaciones de la empresa que le sean entregados por la encargada del área de Cartera.
3. Entrega de la copia de las consignaciones que le son encomendadas para realizar en forma diaria.

4. Cumplimiento de la política de calidad implementada por RAMEDICA para su sistema de gestión de calidad
5. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.

RELACIONES MÁS IMPORTANTES

RELACIONES INTERNAS:

CONTACTOS

(Con quién)

NATURALEZA O PROPOSITO

(Para qué)

RELACIONES EXTERNAS:

CONTACTOS

(Con quién)

NATURALEZA O PROPOSITO

(Para qué)

PERFIL DEL CARGO

Formación Básica:

Bachillerato.

Formación Complementaria:

Competencias:

-Alto nivel de confiabilidad y honestidad.

-Desarrollo del cargo y puntualidad

-Tolerancia a la frustración

-Tolerancia al estrés

-Comunicación efectiva oral y escrita

Experiencia:

6 meses

Área: Mensajería

ANEXO E

 <p>Ramédicas Operadora • Logística • Farmacéutica</p>	GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO REVISIÓN DEL ESTADO DE LA MERCANCÍA	Código:	
		Revisión:	
		Emisión :	

1. OBJETIVO

El formato “**REVISIÓN DEL ESTADO DE LA MERCANCÍA**” tiene como finalidad registrar los artículos que se encuentran en mal estado, obsoletos o con corta fecha de vencimiento, con el fin de tener un control del estado de la mercancía dentro de las instalaciones de la bodega principal de RAMÉDICAS OPERADOR LOGÍSTICO FARMACÉUTICO.

		GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO REVISIÓN DEL ESTADO DE LA MERCANCÍA			Código:	
					Revisión:	
					Emisión :	
Día						
Mes						
Año						
NOMBRE DEL MEDICAMENTO	PRESENTACIÓN	LABORATORIO	CANTIDAD	LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	
Observaciones:						
FIRMA AUXILIAR DE BODEGA		FIRMA DIRECTOR TÉCNICO		FIRMA JEFE DE BODEGA		

	GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO Guía para el manejo de Devoluciones de Medicamentos.	Código:	GAYD-003
		Revisión:	1
		Emisión :	23/10/2013

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales y acciones a seguir para la devolución de medicamentos en la bodega principal de RAMEDICAS OPERADOR LOGISTICO FARMACEUTICO, se efectuó de acuerdo las políticas de devolución pactadas con los

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	Se realiza una revisión de la mercancía con el fin de determinar la mercancía que se va a devolver. Esta revisión se realiza por parte de Dirección técnica por medio de un control de fechas de vencimiento y también por parte el personal de bodega por medio de la técnica de observación de la mercancía almacenada.	Dirección Técnica Auxiliar de Bodega
2	Se hace una selección de los medicamentos que cumplan las características propias para una devolución.	Dirección Técnica
3	La Dirección Técnica realiza en el sistema el traslado de bodega principal a bodega de devoluciones de los medicamentos que serán devueltos.	Auxiliar de Devoluciones
4	Los medicamentos próximos a devolver se deben ubicar en la bodega "Devoluciones", área segura destinada para el almacenamiento de los mismos.	Auxiliar de Devoluciones
5	El jefe de compras realiza la gestión de devolución para los medicamentos que serán devueltos y le da salida del sistema, esto se realiza a través de nota crédito al proveedor a favor de Ramédicas. Este último formato debe contener el nombre de laboratorio, el producto, el lote, la fecha de vencimiento, la cantidad, la factura del proveedor, la orden de compra y el causal de devolución de la mercancía.	Jefe de Compras
6	La dirección Técnica diligencia el formato de devolución respectivo, en donde se relacionan los medicamentos, la cantidad de medicamentos, los lotes, el número de nota crédito, la causa de la devolución y su laboratorio de fabricación respectivo.	Dirección técnica
7	El representante del laboratorio proveedor deberá emitir un documento en donde se evidencie la entrega de la mercancía por parte de Ramédicas.	Representante del laboratorio
8	Entrega del medicamento al representante de ventas del laboratorio.	Auxiliar de Devoluciones

proveedores de la organización.

3. ALCANCE

El proceso de devolución a proveedores se divide en dos subprocesos:

- Devolución a la transportadora en el momento de la recepción del medicamento.
- Devolución del medicamento luego del ingreso del mismo a la bodega.

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	Se realiza una revisión de la mercancía al momento de su llegada a las instalaciones de la empresa con el fin de encontrar alguna anomalía en el pedido.	Auxiliar de BODEGA
2	Se debe llenar el formato de Acta de recepción de la mercancía, en donde se	Auxiliar de recibo
3	y se deberá informar si alguna novedad. Dentro de las novedades, se encuentra: Avería, faltante, más de un lote.	Auxiliar de recibo
4	Sí dentro de la revisión de la mercancía se evidencian averías o mercancía que no coincida con la orden de compra, se devuelve a la transportadora.	Auxiliar de recibo
5		
6		
7		
8		