



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**TEMA: “Elaboración del Manual de Procesos para el Abastecimiento,
Registro y Control del stock de la farmacia del Área de Salud N° 1
de la Provincia de Pastaza, año 2009.”**

Práctica profesional previa la
obtención del título de Licenciada
en Contabilidad y Auditoría.
Contador Público Auditor.

Autora: Gina Johanna Mendoza Orrala
Directora: Magister Melania González
Centro Universitario: Puyo

Magister Melania González Torres

**DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y
AUDITORÍA**

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo de práctica profesional realizado por la estudiante Gina Johanna Mendoza Orrala, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, De mayo de 2010

f)

Yo, Gina Johanna Mendoza Orrala declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos, técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Gina Johanna Mendoza Orrala

Autoría

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de mi persona.

Gina Johanna Mendoza Orrala

DEDICATORIA

Con todo el amor y cariño del mundo, dedico este trabajo a mi esposo Juan quien ha sido mi compañero y apoyo incondicional, a mi madre que con sus enseñanzas y sabiduría ha sabido conducirme por el camino del bien; y a mis dos grandes tesoros mis hijas Dayra Joselyne y Eimmy Valeska, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración, para poder realizar este estudio de campo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitirme realizar mis estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

A la señora Directora y personal del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza, por su gentil colaboración al proporcionar la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento a la Magister Melania González, por haber guiado y orientado acertadamente el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera han colaborado hasta la culminación de mi trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
CERTIFICACIÓN DE PRESENTACIÓN	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	x

CAPÍTULO I:

1. PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE SALUD N 1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.

1.1 Breve reseña histórica	2
1.2 Visión	2
1.3 Misión	3
1.4 Objetivos	3
1.5 Principios y valores	4
1.6 Análisis FODA	4
1.7 Estructura orgánica	6
1.8 Servicios que ofrece	6

CAPÍTULO II:

2. ASPECTOS GENERALES DE LOS MANUALES Y DE LOS PROCESOS

2.1 Qué son los manuales?	8
2.1.1 Importancia	8
2.1.2 Objetivos	8
2.1.3 Costos de los manuales	8

2.2 ¿Qué es un proceso?	9
2.3 Tipos de procesos	10
2.4 Enfoque basado en procesos	11
2.5 Características de los procesos	12
2.6 Beneficios del enfoque basado en procesos	13
2.7 Implementación e identificación del enfoque basado en procesos	14
2.8 Planificación del proceso	17
2.9 Simbología utilizada para la diagramación de los procesos	19
2.10 Herramientas aplicadas para diagramar los procesos	21
2.11 Implementación, medición y análisis de los procesos	29
2.12 Acción correctiva y mejora del proceso	30

CAPÍTULO III:

3. MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DEL STOCK DE LA FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD N°1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.

3.1 Carátula.....	34
3.2 Introducción.....	35
3.3 Objetivos del Manual.....	35
3.4 Políticas del Manual.....	35
3.5 Metodología Aplicada.....	36
3.5.1 Información terminológica	36
3.5.2 Fases del proceso	39
3.5.2.1 Primera fase: sesiones para el levantamiento de procesos.....	39
3.5.2.2 Segunda fase: sesiones de ajuste y validación.....	40
3.5.2.3 Tercera fase: jornadas de socialización	40
3.6 Descripción del proceso de Abastecimiento de medicina.....	40
3.7 Diagramación del proceso de Abastecimiento de medicina.....	43
3.8 Descripción del proceso de Registro y Control de la medicina al sistema contable de la institución.....	47
3.9 Diagramación del proceso de Registro y Control de la medicina al sistema contable de la institución.....	50

3.10 Descripción de Procesos Complementarios a los procesos de farmacia: Proceso de Elaboración del Presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto”.....	54
3.11 Diagramación del Procesos Complementarios a los procesos de farmacia.....	57
3.12 Descripción del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Maternidad Gratuita”.....	58
3.13 Diagramación del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Maternidad Gratuita”.....	59
3.14 Descripción del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto Consolidado”.....	60
3.15 Diagramación del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto Consolidado”.....	61
3.16 Descripción del Proceso de Establecimiento de medicamentos Básicos para la Farmacia.....	62
3.17 Diagramación del Proceso de Establecimiento de medicamentos Básicos para la Farmacia.....	64
3.18 Descripción del Proceso de Atención Médica en el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.....	65
3.19 Diagramación del Proceso de Atención Médica en el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.....	66

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones.....	68
2. Recomendaciones.....	70
 BIBLIOGRAFÍA.....	 71

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

Los manuales son instrumentos importantes que ayudan al usuario de ellos a informarse de políticas, procedimientos y procesos a seguirse para poder generar un valor agregado o un resultado.

Los manuales de procesos más aún tienen la particularidad de describir cada actividad a realizarse para conseguir resultados que generen valor cuantitativo y cualitativo para las empresas.

El presente Manual de Procesos para el Abastecimiento, Registro y Control del Stock de la Farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza está diseñado para orientar a los usuarios de la Institución y sobre todo de quienes pertenecen al área de farmacia, para que puedan desarrollar de una manera óptima su trabajo y conozcan a detalle las actividades que deben desarrollar en cada proceso y con eso optimizar tiempo y recursos.

Este Manual está desarrollado y estructurado en cuatro capítulos que permiten identificar y analizar metódicamente el contenido de cada capítulo con la finalidad de sustentar la creación del presente trabajo investigativo y de campo.

En el capítulo N° 1 se describe a la institución que se beneficiará del trabajo de campo, en este caso es el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza, y aquí se da una breve reseña histórica de la entidad, la visión y misión que en ellas se plasma; lo que realiza la institución para beneficio de la colectividad; además se detallan el objetivo general y específico que persigue la entidad para cumplir con su rol social; también se menciona los principios, valores, servicios que ofrece e inclusive cuenta con el diseño del orgánico funcional y un análisis FODA de la entidad que se desarrolló en conjunto con el personal de la institución en el cual se analizó los factores internos y externos que provocan ventajas y desventajas al Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.

En el capítulo N° 2 se desarrolla el presente trabajo en su marco teórico – científico – conceptual, y en él se describe ampliamente sobre que son los

manuales, su importancia, el objetivo que tienen, los costos de los mismos y de la misma manera se hace una amplia explicación de los procesos, los tipos de procesos que se dan de acuerdo a la actividad de las empresas, también se detalla el enfoque de procesos, las características que estos tienen, los procedimientos para levantarlos, los beneficios, la implementación e identificación y la planificación de los mismos.

Adicionalmente en el capítulo N° 2 se plasma la simbología a utilizarse para diagramar los procesos, las herramientas a utilizarse para recabar, levantar, analizar y procesar el trabajo investigativo a través de la caracterización de los procesos y con la descripción de su estructura; también se logra esto a través del Programa Microsoft Office VISIO 2003, con el cual se desarrolla la matriz de diagramación y se plasman los flujogramas de los procesos del área de farmacia de la entidad; y adicionalmente se detalla la Implementación, medición, análisis de los procesos, las acciones correctivas y las propuestas de mejora.

En el capítulo N° 3 se desarrolla la propuesta de mejoramiento que es el desarrollo del Manual de procesos para el Abastecimiento, Registro y Control del Stock de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza, este comienza con una introducción de la propuesta, se describe los objetivos y las políticas del manual, la metodología aplicada y en ella la descripción de la información terminológica y las fases del proceso que en este trabajo fueron tres; luego se hace la descripción de los procesos a implementarse formalmente y posteriormente se realiza su diagramación a través de los flujogramas de los procesos.

En el último capítulo se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones generales que se generan de la elaboración del presente trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE SALUD N 1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.

1.1 Breve Reseña Histórica

La Provincia de Pastaza se caracteriza por tener una amplia extensión territorial de 29773 Km² y una población de 73495 habitantes, de la cual le corresponde al Área de Salud N° 1 32852 habitantes, en una extensión territorial de 14886.5 Km², lo que significa que la densidad demográfica es de 2.2 habitantes por Km². Las nacionalidades indígenas ubicadas en las comunidades correspondientes al Área N° 1 Pastaza son dos, los Quichuas y los Huaoranis, ubicadas la gran mayoría en el interior de la provincia, por lo que la vida en estas localidades selváticas es extremadamente difícil y muy precaria.

Las comunidades que el área de Salud N° 1 cubre con asistencia médica son: Mariscal, 10 de Agosto, Triunfo, Fátima, Teniente Hugo Ortiz, Veracruz, Puyopungo, Palmas, Cabeceras Bobonaza, Pomona, Moretecocha, Santa Clara, San Jorge, Arajuno, Shiguacocha, Pitacocha, Curaray, Pandanuque, Ernesto Ophuls.

El Área de Salud N° 1 actualmente presta atención médica y odontológica a todas las comunidades antes mencionadas y en su mayoría a través de brigadas médicas.

El Área de Salud N° 1 cuenta con Comités de: Farmacología, Adquisiciones, que están conformados por miembros de la UCA reforzados de ser necesario y según el caso, con recursos específicos (Eje. Químico Farmacéutico), para ello dispone de reglamentación específica emitida por acuerdos ministeriales.

1.2 Visión

“Para el año 2010 el Área de Salud N° 1 estará desconcentrada totalmente, sin ingerencia externa en la toma de decisiones, desarrollada técnica y gerencialmente, con asesoría de la Dirección de Salud, funcionando en una

infraestructura propia y adecuada en la que el personal capacitado esté trabajando en equipo para satisfacer al usuario brindando atención de calidad con calidez, eficacia, eficiencia, equidad y solidaridad tomando en cuenta y respetando la diversidad de culturas; en unidades operativas con tecnología de punta en la que exista participación y control social”¹.

1.3 Misión

“El Área de Salud N° 1 brinda servicios de salud de primer nivel, con calidad, calidez, eficacia y eficiencia, buscando la satisfacción integral de las necesidades de salud más frecuentes de la población a su cargo, desarrollando técnica y gerencialmente al Área, aplicando estrategias de participación social”².

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- “Mejorar la situación de salud de la población del Área de Salud N° 1.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Mejorar la gestión del área de Salud N° 1
- Brindar atención integral a la población respetando la interculturalidad
- Lograr participación comunitaria en salud
- Implementar sistemas de comunicación entre la Jefatura del Área y las Unidades Operativas
- Fortalecer las supervisiones a las Unidades Operativas
- Normalizar el funcionamiento del Área de Salud
- Fortalecer la coordinación interinstitucional para las actividades de salud”³.

¹ PLAN OPERATIVO ANUAL 2009, Sala Situacional, Pág. 3

² PLAN OPERATIVO ANUAL 2009, Sala Situacional, Pág. 3

³ PLAN OPERATIVO ANUAL 2009, Sala Situacional, Pág. 4

1.5 Principios y Valores

“Los valores y principios en los cuales se sustenta el Área son: La ética, responsabilidad, comunicación, respeto, disciplina, solidaridad, transparencia, conocimiento, liderazgo, servicio y justicia.

Equidad: Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a las necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas.

Calidad: Buscar la efectividad de las acciones, atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.

Eficiencia: Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles en una forma social y epidemiológicamente adecuada.

Participación: Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de salud.

Pluralidad: Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales propiciando su interrelación con una visión pluricultural.

Solidaridad: Satisfacer las necesidades de salud de la población vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de las sociedades en su conjunto”⁴.

1.6 Análisis de la situación FODA del Área de Salud Nº 1

FORTALEZAS

- Personal administrativo capacitado
- Presupuesto suficiente
- Personal técnico completo
- Facilidad de movilización de equipos de salud para atención médica
- Ley de maternidad gratuita
- Unidades operativas que brindan atención de salud de primer nivel
- Programas preventivos para la atención de pacientes de las comunidades

⁴ PLAN OPERATIVO ANUAL 2009, Sala Situacional, Pág. 4

- Brigadas médicas permanentes
- Personal rural con actualización en los conocimientos
- Planificación mensual de actividades de las unidades operativas
- Evaluación y monitoreo permanente de actividades de las unidades operativas

OPORTUNIDADES

- Apoyo de las petroleras en las actividades de salud
- Coordinación con los Municipios de Santa Clara y Arajuno en necesidades médicas
- Contratación de profesionales por la Dirección Provincial de Salud.
- Conformación de Comités de Usuarios en algunas Unidades Operativas

DEBILIDADES

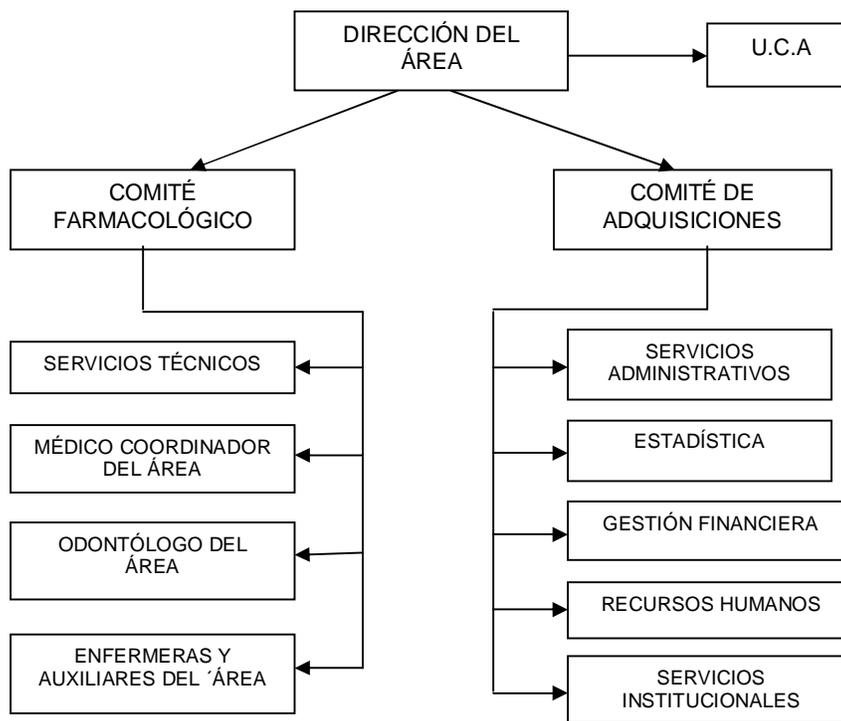
- Falta de continuidad en las actividades técnicas por cambios constantes en el equipo y gerencia
- Falta de continuidad en reuniones de UCA y Comité Farmacológico.
- Falta de un auxiliar para el área financiera
- Ubicación inadecuada de la bodega donde se mantienen los medicamentos
- Falta de elaboración de un Manual interno para el abastecimiento y Control de las medicinas del Área.

AMENAZAS

- Participación comunitaria deficiente
- No existe retroalimentación de la Dirección Provincial de Salud
- Promoción inadecuada de los servicios que presta el Área
- Capacitación al personal del área, sin previo análisis de responsabilidades por parte de la Dirección Provincial de Salud de Pastaza.

1.7 Estructura Organizacional

Gráfico N°1: ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



ELABORADO POR: ING. MAYRA ROMERO
FUENTE: MANUAL DE FUNCIONES DEL ÁREA DE SALUD N°1

1.8 Servicios que ofrece.

El Área de Salud N° 1 brinda de una manera gratuita a través del Subcentro de Salud Mariscal, y Unidades Operativas los servicios de:

- Atención médica primaria
- Servicio de odontología
- Visitas domiciliarias
- Emergencias
- Inmunizaciones.
- Servicios de laboratorio clínico.
- Programa de alimentación nutricional

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LOS MANUALES Y DE LOS PROCESOS

2.1 Qué son los manuales?

- “Los manuales son documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables; consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

2.1.1 Importancia

- Su nivel de detalle permite conocer adecuadamente todas las actividades de un área en una empresa.

2.1.2 Objetivo

- Documentar en forma integral los procedimientos de un área o áreas de una empresa, de tal forma que permita tener una visión detallada de las operaciones o del trabajo que realizan los empleados.

2.1.3 Costos de los manuales

Entre los costos de los manuales se puede distinguir los costos de: Desarrollo, Implantación y Mantenimiento.

2.1.3.1 Costo de Desarrollo

Son los costos que se generan por incurrir para el inicio del procesos de documentación tales como: planificación del personal de apoyo involucrado, consultores especializados, herramientas de software a utilizar, tiempo adicional en que

deben incurrir los empleados en sus horas laborables diarias para participar en el proyecto y cualquier otro costo necesario para iniciar y desarrollar el plan de documentación.

2.1.3.2 Costo de Implementación

Son todos aquellos costos necesarios para dar a conocer el contenido de los manuales y darles vigencia a todos los niveles que apliquen en la organización. Dentro de esta categoría se debe incluir las horas de entrenamiento al personal, los ejemplares que se elaboran para cada uno de los empleados que lo requieran, el manual como herramienta de trabajo y cualquier otro costo necesario para ponerlo en vigencia y uso.

2.1.3.3 Costo de Mantenimiento

Son costos que se dan por actualizaciones periódicas que normalmente tienen los manuales sean éstos por cambios menores o revisiones totales a su contenido, por innovaciones tecnológicas, cambios operativos o promulgación de leyes y reglamentos que impliquen el desarrollo de nuevos procedimientos o la actualización de los ya existentes⁵.

2.2 Qué es un proceso?

- “Un proceso puede definirse como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”, Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personales y materiales.

⁵ CATACORA CARPIO FERNANDO, Sistemas y Procedimientos Contables, Pág. 95-97

- Los procesos son cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.
- Un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos a los objetivos de la organización.”⁶

2.3 Tipos de procesos

Entre los tipos de procesos se pueden identificar los siguientes:

- **“Procesos para la gestión de una organización.**- Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos para la gestión de recursos.**- Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
- **Procesos de realización.**- Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.
- **Procesos de medición, análisis y mejora.**- Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización.”

⁶ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 3

2.4 Enfoque basado en procesos

“Para el enfoque de procesos primero se debe: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos definidos.

Un enfoque basado en proceso es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas.

Las organizaciones están estructuradas a menudo como una jerarquía de unidades funcionales. Las organizaciones habitualmente se gestionan verticalmente, con la responsabilidad por los resultados obtenidos dividida entre unidades funcionales.

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización. También mejora la gestión de las interfases del proceso.

El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en proceso. Los procesos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones.

Los resultados de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros procesos y estar interrelacionados dentro de la red global o sistema global.”⁷

⁷ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 3

2.5 Características de los procesos.

1. La estructura de los procesos deberá ser uniforme y como objetivo proporcionar un enfoque preciso de cada actividad descrita, así como también la base legal, normativa, límites de actuación y recursos necesarios. En aquellos procesos que involucran otro u otros procesos, incluir las referencias correspondientes con el fin de identificar y establecer los vínculos e interrelaciones existentes.
2. Cada proceso deberá contar con al menos un objetivo operativo. En la medida que se incluyan objetivos cualitativos, estos serán sujetos de medición, con el fin de fortalecer el sistema de mejoramiento continuo.
3. Cada proceso debe contener un responsable (dueño del proceso), encargado de su correcto funcionamiento. La gestión y mejoramiento de los procesos se basa en el establecimiento de medidas y fijación de objetivos concertados con la Gerencia General. El dueño del proceso garantizará el cumplimiento de las metas globales, la definición de límites y alcances, así como también el aseguramiento de la satisfacción de los clientes internos y externos.
4. La descripción del proceso documentado se explicará en forma sistemática las actividades desarrolladas en cada proceso. Dentro del proceso documentado y como medida de alerta, las actividades consideradas críticas y que requieran un doble control, serán identificadas de manera diferente, por ejemplo **borde resaltado, color sombreado y en estilo negrita.**

○ Procedimiento para levantar un proceso

1. Analizar la normatividad interna y procesos vigentes relacionados con el área funcional que vayan a ser efecto de levantamiento; con la finalidad

de elaborar un catálogo preliminar de preguntas sobre roles, responsabilidades, actividades claves, metas, límites, entre otros.

2. Entrevistar a los actores involucrados en el área funcional para validar procesos existentes y/o identificar nuevos procesos, actividades, actividades de control, niveles de aprobación.
3. Durante la entrevista, documentar adecuadamente las tareas, incluyendo copias o formatos de los documentos requeridos dentro del proceso.
4. Analizar (listar y ordenar) la información generada durante la entrevista. Identificar procesos, actividades y tareas.
5. Levantar nuevos procesos y/o actualizar procesos existentes considerando el enfoque de procesos (entradas al proceso, procesamiento de la información y obtención de resultados).
6. Identificar los procesos críticos y señalarlos como tales en el inventario de procesos existente, de acuerdo a lo establecido por la norma de control.
7. Presentar los procesos levantados al Gerente General y dueños de procesos para su validación y aprobación.

2.6 Beneficios del enfoque basado en procesos

“Los beneficios del enfoque basado en procesos son los siguientes:

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.

- Reduce costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Además estos beneficios enfatizan en la:

- Comprensión y cumplimiento de los requisitos;
- La necesidad de considerar al proceso en términos del valor que agregan
- La obtención de mejores resultados en el desempeño y efectividad y,
- Un continuo mejoramiento basado en la objetividad de las mediciones.”⁸

2.7 Implementación e Identificación del enfoque basado en procesos

“La implementación del enfoque basado en procesos sigue una metodología que se puede aplicar a cualquier tipo de procesos; la secuencia de pasos es sólo un método y no pretende ser prescriptiva, los pasos pueden llevarse a cabo simultáneamente.”⁹

Para la identificación de los procesos de la organización se debe:

1. “Definir el propósito de la organización.

¿Qué hacer?

Identificar clientes, otras partes interesadas, requisitos, necesidades y expectativas para definir resultados previstos por la organización.

Orientación:

- Recopilar, analizar y determinar los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, necesidades y expectativas.

⁸ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 7

⁹ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 7

- Comunicarse con los clientes frecuentemente, para asegurar el continuo entendimiento de requisitos, necesidades y expectativas.
- Determinar los requisitos para gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, riesgo de los negocios o responsabilidad social y otras disciplinas del sistema de gestión que serán aplicadas dentro de la organización.

2. Definir las políticas y objetivos de la organización.

¿Qué hacer?

Establecer las políticas y objetivos de la organización, basándose en el análisis de los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes.

Orientación:

- Decidir a qué mercado debería dirigirse la organización y desarrollar políticas al respecto.

3. Determinar los procesos en la organización.

¿Qué hacer?

Identificar todos los procesos que sean necesarios para producir los resultados previstos.

Orientación:

- Determinar los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos, los que incluyen gestión, recursos, realización, medición y mejora.
- Identificar los elementos de entrada y los resultados de los procesos junto con los proveedores, clientes y otras partes interesadas, que pueden ser internos y externos a la organización.

4. Determinar la secuencia de los procesos

¿Qué hacer?

Determinar cómo es el flujo de los procesos en secuencia e interacción.

Orientación:

- Definir y desarrollar una descripción de la red de procesos y sus interacciones, considerando:
 1. El cliente de cada proceso,
 2. Los elementos de entrada y los resultados de cada proceso,
 3. Los procesos que interactúan,
 4. Interfases y sus características,
 5. Tiempo y secuencia de los procesos que interactúan,
 6. Eficacia y eficiencia de la secuencia.

- Utilizar métodos, herramientas tales como: diagramas de bloque, matrices y diagramas de flujo para ayudar el desarrollo de la secuencia de los procesos.

5. Definir los dueños de los procesos.

¿Qué hacer?

Asignar la responsabilidad y autoridad para cada proceso.

Orientación:

- Definir el papel y las responsabilidades individuales para asegurar la implementación, el mantenimiento y la mejora de cada proceso y sus interacciones, normalmente se denomina “dueño del procesos”
- Gestionar las interacciones del proceso, puede ser útil establecer un “equipo de gestión del proceso” que tenga una visión general de todos los procesos, y que incluyan a representantes de cada uno de los procesos que interactúan.

6. Definir la documentación de los procesos.

¿Qué hacer?

Determinar los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo.

Orientación:

- El propósito de la documentación es permitir la operación coherente y estable de los procesos.

- Determinar los procesos a documentarse en base a:
 1. El tamaño de la organización y el tipo de actividades,
 2. Complejidad de los procesos e interacciones,
 3. Criticidad de los procesos y
 4. Disponibilidad de personal competente.

Documentar los procesos de diferentes formas o métodos como: representaciones gráficas, instrucciones escritas, listas, diagramas de flujo, medios visuales o métodos electrónicos.”¹⁰

2.8 Planificación del proceso

Para la planificación del proceso se debe:

1. “Definir actividades dentro del proceso

¿Qué hacer?

Determinar las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso.

Orientación:

- Definir los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso.

- Determinar las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados requeridos.

- Determinar y definir la secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.

¹⁰ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 7 -8

- Determinar cómo se llevará a cabo cada actividad.

2. Definir los requisitos de seguimiento y medición

¿Qué hacer?

Determinar dónde y cuándo y cómo debe aplicarse el seguimiento y la medición, para el control y mejora de los procesos y registrar los resultados.

Orientación:

- Identificar los criterios de seguimiento y medición para el control y el desempeño del proceso, para determinar la eficiencia y eficacia del proceso, teniendo en cuenta factores como:
 1. Conformidad con los requisitos,
 2. Satisfacción del cliente,
 3. Desempeño del proveedor,
 4. Entrega a tiempo,
 5. Plazos,
 6. Tasas de falla,
 7. Desechos,
 8. Costos del proceso,
 9. Frecuencia de incidentes.

3. Definir los recursos necesarios

¿Qué hacer?

Determinar los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.

Orientación:

- Los recursos incluyen:
 1. Recursos humanos
 2. Infraestructura
 3. Ambiente de trabajo
 4. Información
 5. Recursos naturales

- 6. Materiales
- 7. Recursos financieros.

4. Verificar el proceso, con respecto a sus objetivos planificados

¿Qué hacer?

Confirmar que las características del proceso son coherentes con el propósito de la organización.

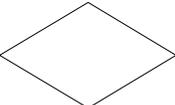
Orientación:

- Verificar que se hayan satisfecho todos los requisitos identificados, caso contrario considere qué actividades del proceso adicionales se requieren para mejorarlos.”¹¹

2.9 Simbología utilizada para la diagramación de los procesos.

Representación gráfica de la simbología aplicada en el levantamiento de los procesos:

TABLA N° 1: SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMACIÓN

Forma	Definición
	<p>“Representa un evento o actividad determinado.</p>
	<p>Representar una condición. Normalmente el flujo de información entra por arriba y sale por un lado si la condición se cumple o sale por el lado opuesto si la condición no se cumple.</p>

¹¹ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, . 9

Lo anterior hace que a partir de éste el proceso tenga dos caminos posibles.



Figura utilizada para representar un documento



Figura utilizada para datos



Indica el inicio o final de un flujo



Referencia en página



Indica el sentido y trayectoria del proceso de información o tarea. ¹²

Elaborado por: Johanna Mendoza

Fuente: Folleto Gerencia de Proyectos, página 65

¹² GERENCIA DE PROYECTOS, Quinteros Beltrán, Lewis, Pág. 29
20

2.10 Herramienta aplicada para diagramar los procesos

- **Caracterizaciones de los procesos**

Para el levantamiento y diagramación de los procesos se elabora en primer lugar en una hoja excel el formato de las caracterizaciones.

GRÁFICO Nº 2: MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

DIAGRAMA DE ANÁLISIS				
Nombre del proceso		PROCESO DE ABASTECIMIENTO		PA 001
Objetivo				
Responsable				
Documentos				
Manuales/Reglamentos		Documentos Externos		
Entradas	Proceso/Proveedor	Actividades	Salidas	Proceso/Ciente
Recursos				
RRHH		Hardware y Software		Materiales e Insumos

Elaborado por: Johanna Mendoza

Fuente: Folleto Gerencia de Proyectos, página 29

Descripción de la Matriz para el levantamiento de procesos o Diagrama de Análisis.

La matriz de caracterización para el levantamiento de procesos se denomina Diagrama de Análisis, porque en ella se obtiene en una forma detallada lo siguiente:

Nombre del proceso: Se debe detallar claramente el nombre del proceso que puede ser un proceso gobernante en el caso que se esté levantando procesos de la parte de dirección, de elaboración de políticas, etc., también podría ser un proceso operativo, que en sí son los procesos que se desarrollan para la funcionalidad o prestación del servicio central de la institución, o por último podría ser un proceso de apoyo; este tipo de procesos son los que ayudan a la eficiencia y eficacia de los procesos gobernantes y operativos; y, para el presente trabajo los procesos a diagramarse son procesos de Apoyo.

Codificación: Esta compuesta por una parte alfabética de dos palabras y una parte numérica de tres dígitos, que se empiezan a numerar desde el número uno, en orden y secuencia.

Objetivo: Se debe describir la meta a alcanzar con el proceso, se debe empezar a escribir en verbo en infinitivo.

Responsable: se debe detallar quien es el dueño del proceso, en este caso se debe detallar el cargo del funcionario responsable.

Manuales/Reglamentos: Se debe detallar la base de la normativa interna para base de los procesos, en caso de que la entidad lo tuviera.

Documentos Externos: Se debe detallar normativa o reglamentos externos que dan las directrices de los procesos de la institución.

Entrada: Se debe detallar que es lo que genera el inicio del proceso

Proceso/proveedor: Se debe detallar de qué proceso proviene o quien lo genera (funcionario).

Actividades: se detalla las actividades a desarrollarse en el presente proceso, con todos sus por menores.

Salidas: Se detalle el resultado del proceso, puede ser un documento, un beneficio, etc.

Procesos/Clientes: se detalla al beneficiario del proceso, o a qué proceso se va el resultado de la aplicación del presente proceso.

Recursos Humanos: Se detalla los cargos de los funcionarios que interviene en el proceso.

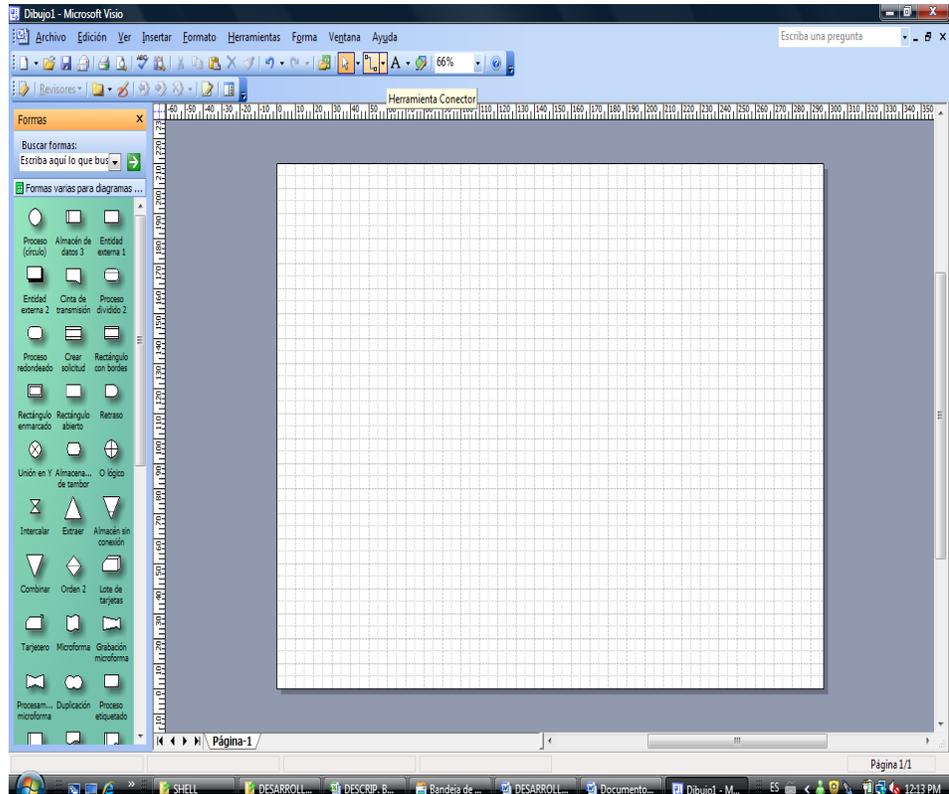
Hardware y Software: se detallan los equipos de cómputo utilizados y los programas informáticos empleados en la diagramación del proceso.

Materiales e insumos: se detalla los suministros de oficina utilizados en el levantamiento del proceso.

- **Programa de Microsoft Office VISIO 2003**

El programa Microsoft Office Visio 2003, es un software aplicativo, que permite la diagramación de los procesos a través de flujogramas, el mismo tiene opciones y comandos que permiten estructurar las actividades de los procesos corporativos de la institución.

GRÁFICO N° 3: PROGRAMA VISIO 2003



Elaborado por: Johanna Mendoza

Fuente: Microsoft Office Visio 2003

- **Diagrama de flujos de los procesos**

Los diagramas de flujo son una forma de representar visualmente el flujo de datos a través de sistemas de tratamiento de información; y, permiten describir las actividades y su secuencia.

El diagrama debe ser claro y comprensible para crear un proceso lógico y con opciones múltiples adecuadas.

- **Reglas generales para la creación de los diagramas de flujos**

- Los Diagramas de flujo deben escribirse de arriba hacia abajo, y/o de izquierda a derecha.
- Los símbolos se unen con líneas, las cuales tienen en la punta una flecha que indica la dirección que fluye la información (procesos), se deben de utilizar solamente líneas de flujo horizontal o verticales (nunca diagonales).
- Se debe evitar el cruce de líneas.
- No deben quedar líneas de flujo sin conectar.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos pueden tener más de una línea de entrada, a excepción del símbolo final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.

- **Matriz para diagramar un proceso**

Para la diagramación de un proceso se presenta la siguiente matriz:

GRÁFICO Nº 4: MATRIZ DE DIAGRAMCIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	
Subproceso:	
Microproceso:	
Número de la revisión:	Código:
Fecha de Elaboración:	Fecha de Actualización:
Objetivo:	Dueño del Proceso:
Alcance:	

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[] A --> B[] B --> C{ } C -- SI --> D[] C -- No --> E[] D --> E E --> F[] F --> G[] G --> H[] H --> End([Fin]) </pre>						

REVISADO POR:
APROBADO POR:

Elaborado por: Johanna Mendoza

Fuente: Folleto Gerencia de Proyectos, página 66

- a. En la parte superior hacer referencia a la información general del proceso, considerando lo siguientes puntos:

Nombre del proceso.- En este espacio se debe colocar el nombre del Proceso, que puede ser del Grupo de los Gobernantes, Operativos o de Apoyo.

Subproceso.- Se debe colocar el nombre que se detalla en el catálogo de procesos, como un subproceso, de cada proceso institucional, sea Gobernante, Operativo o de Apoyo.

Microproceso.- En este campo se debe poner el nombre del Microproceso, perteneciente al subproceso del proceso institucional, sea Gobernante, Operativo o de Apoyo.

Número de revisión.- Se debe poner partiendo desde el número 0, que es de la elaboración del flujograma del proceso institucional, y luego se empezará a numerar desde el 1, hasta el número de veces que sea necesaria, en forma secuencial, por cada actualización que se le realice al proceso, esto quiere decir que con cada actualización al proceso se le dará una nueva numeración por la revisión.

Fecha de elaboración.- Se debe poner la fecha en que por primera vez se elaboró el flujograma del proceso institucional.

Fecha de actualización.- Se debe poner la fecha en que se está ejecutando la revisión y arreglos a las actividades de los procesos, esta fecha variará conforme, a cada actualización de los procesos.

Objetivo.- En este campo se debe describir, el resultado de la ejecución del proceso, iniciando la redacción con un verbo en infinitivo.

Alcance.- Se describe, desde donde inicia el proceso, hasta lo que entrega o da como resultado de la aplicación y ejecución de las actividades para generar un valor agregado, que en sí es el resultado final del proceso.

Código.- Está compuesto por una parte literal y otra parte numérica, en su primera parte tiene las abreviaturas del grupo del proceso que puede ser Procesos Gobernantes (PG), Procesos Operativos (PO), o Procesos de Apoyo (PA), seguido de las abreviaturas del proceso como: Proceso de Registro y Control de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza y su Microproceso de: Registro y Control de Medicinas en la bodega (PA RCF 001) , etc., esta parte está compuesta por 3 dígitos para los procesos que sólo tienen subprocesos y por 4 dígitos para los procesos que tienen Microprocesos, y empieza con 001 para subprocesos y 0001 para Microprocesos secuencialmente..

Páginas.- Se debe poner el número de página del diagrama de proceso, sobre el número de páginas a utilizarse en el mismo proceso, EJ: 1/2, 2/2, etc.

Dueño o responsable del proceso.- Se escribe el cargo del funcionario responsable de todo el proceso, de quien recae la responsabilidad total de ejecución.

- b. En la columna de **Actividades** especificar en forma ordenada y secuencial las actividades que se realizan en el proceso, esto puede ser en forma de flujograma o en forma descriptiva, y para el caso se representará en flujograma, utilizando las figuras antes descritas con su significado y utilización.
- c. En la columna de **Responsables** mencionar los funcionarios que son responsables secundarios de las actividades descritas.
- d. En la columna de **Documentos y Registros** hacer referencia a la base de la normativa o documentos que se generan de cada actividad del proceso y herramientas necesarias para ejecutar las actividades, por ejemplo: normativa, formularios, memorándums y otros.
- e. En la columna de **Entrada** detallar los factores desencadenantes o iniciadores de la tarea o actividad, que puede ser documentación, información, consultas y requerimientos de clientes internos y/o externos, así como también la referencia de un proceso específico.
- f. En la columna de **Salida** describir el producto/resultado generado de la tarea o actividad, que puede ser documentación, información, respuestas hacia clientes internos y/o externos, así como también algún tipo de proceso.
- g. En la columna **Observaciones** incluir, de ser necesario, detalles explicativos y/o complementarios de la tarea o actividad que se

realiza y que en la diagramación no se consideró, pero es parte fundamental para la correcta ejecución de las actividades del proceso.

- h. En la columna **Recomendaciones** se debe poner un valor agregado, que al momento de diagramar los procesos la persona responsable de procesos identifique que puede ocasionar un impacto positivo en el proceso.

2.11 Implementación, medición y análisis de los procesos

La implementación de los procesos y sus actividades debe ser tal y como se lo planificó.

“La organización puede desarrollar un proyecto para implementación que incluya, pero no esté limitado a:

- Comunicación,
- Toma de conciencia,
- Formación,
- Gestión del cambio,
- Participación de la dirección,
- Actividades de revisión aplicables.

Análisis del proceso:

Evaluar los datos del proceso obtenido del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso.

Comparar los resultados de las mediciones del desempeño del proceso con los requisitos definidos para confirmar la eficacia y eficiencia del proceso y la necesidad de cualquier acción correctiva.

Identificar las oportunidades de mejora basado en los datos del desempeño del proceso e informar a la alta dirección de la organización sobre el desempeño de los mismos.”¹³

2.12 Acción correctiva y mejora del proceso

“Se debería definir el método para implementar acciones correctivas, con el fin de eliminar la causa raíz de los problemas (errores, defectos, falta de controles adecuados), por lo que hay que implementar la acción correctiva y verificar su eficacia.

Una vez logrados los requisitos planificados del proceso, la organización debería enfocar sus esfuerzos en acciones para mejorar el desempeño del proceso a niveles más altos, de manera continua.

El método para mejorar debería estar definido e implementado (simplificación del proceso, aumentar la eficiencia, mejora de la eficacia, reducción del tiempo de ciclo del proceso)

Las herramientas para el análisis de riesgos pueden emplearse para identificar problemas potenciales. Las causas raíz de estos problemas potenciales también deberían identificarse y corregirse, previniendo que ocurran en todos los procesos con riesgos identificados de manera similar.

La metodología PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) podría ser una herramienta útil para definir, implementar y controlar las acciones correctivas y las mejoras.

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

¹³ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 10

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

El PHVA es una metodología dinámica que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, verificación y mejora.

Se puede lograr el mantenimiento y la mejora del desempeño del proceso mediante la aplicación del concepto PHVA en todos los niveles dentro de una organización. Esto se aplica igualmente a procesos estratégicos de alto nivel y a actividades de operación sencillas.¹⁴

GRÁFICO Nº 5: METODOLOGÍA PHVA



Fuente: Enfoque basado en Procesos para sistemas de gestión

Elaborado por: Norma ISO 9000.

¹⁴ NORMAS ISO 9000, Enfoque basado en Procesos, para sistemas de gestión, Pág. 11

CAPÍTULO III



ESTE MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DEL STOCK DE LA FARMACIA, ES DE PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL ÁREA DE SALUD N°1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.

3.2 **Introducción**

El presente Manual está diseñado para que el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza tenga definidos los parámetros sobre los cuáles se debe ejecutar los procesos para el abastecimiento, registro y control del stock de su farmacia, para lo cual, se ha trabajado en la definición de conceptos relacionados a los procesos y con sesiones de trabajo efectuadas con el personal del área de farmacia y bodega quienes son los responsables directos de llevar el control de los medicamentos que ingresan y egresan de la farmacia y bodega.

El Manual tendrá claramente definidos los procesos en forma descriptiva y en forma gráfica de sus actividades en secuencia lógica (flujogramas de los procesos).

La importancia de llevar el control de la medicina de la farmacia radica en que los beneficiarios directos son la ciudadanía en general, ya que por la entrega oportuna de los medicamentos la población sanaría sus dolencias.

3.3 **Objetivos del Manual**

El Manual pretende cumplir con los siguientes objetivos:

- Definir y describir el proceso de abastecimiento, registro y control del stock de la farmacia del área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.
- Generar una herramienta de trabajo para los funcionarios/as de la institución que se encuentran relacionados con el proceso de abastecimiento, registro y control del stock de la farmacia del área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.

3.4 **Políticas del Manual**

Los funcionarios del Área de Salud N°1 de la Provincia de Pastaza, deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las políticas establecidas, que norman las el proceso de abastecimiento, registro y control del stock de la farmacia.

- Las actualizaciones o implementación de nuevos procesos se darán a conocer a los funcionarios involucrados con el proceso de abastecimiento, registro y control del stock de la farmacia del Área de Salud N°1 de la Provincia de Pastaza.
- El Manual de Procesos estará bajo custodia del responsable de la bodega y de la farmacia, en físico y medio magnético.

3.5 Metodología Aplicada

La metodología Aplicada está compuesta por un amplio cuadro de conceptualización que contiene definiciones claves para entender la problemática de procesos y de los manuales, luego se desarrolla una explicación de las fases del proceso que se siguieron para obtener y recabar la información respecto al objeto de estudio y desarrollo, de lo cual se desprende una primera fase en la cual mediante reuniones se levanta la información de los procesos, para luego desarrollarse una segunda fase donde se ajustan y validan los procesos levantados y ya diagramados a través de la herramienta de programa VISIO (elaboración de los flujogramas), y se da por último la fase de socialización, en donde se da a conocer al personal de la institución como se desarrollan los procesos y la importancia de seguirlos secuencialmente para la optimización de los recursos de la institución.

3.5.1 Información Terminológica

TABLA N° 2: CONCEPTUALIZACIONES

Abastecimiento:	El abastecimiento es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia , una empresa .
Actividad:	Es el conjunto de tareas

Actualización de registros:	Consiste en el traspaso de los movimientos de los movimientos del diario general a cada una de las cuentas del mayor.
Capacitación:	Es un proceso por el cual un individuo adquiere nuevas destrezas y conocimientos que promueven, fundamentalmente un cambio de actitud
Comunicación:	Es la transmisión de información y entendimiento mediante la utilización de símbolos comunes, estos pueden ser verbales o no verbales.
Control:	Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite verificar como se encuentra la funcionalidad y operatividad de las áreas institucionales
Control Interno:	Son los pasos que toma una compañía para prevenir el fraude y malversación de activos.
Coordinación:	Es disponer un conjunto de cosas o acciones de forma ordenada, con vistas a un objetivo común.
Datos:	Es cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medio, previamente procesado a partir de datos, que puede ser almacenado, distribuido y sirve para análisis, estudios y toma de decisiones.
Emisión de reportes:	Implica procesar la información contable que ha sido validada y actualizada.

Flujogramas:	Es una herramienta técnica para representar procedimientos en forma gráfica.
Informes:	Son documentos donde se detalla los resultados generados de una gestión.
Kardex:	Registro de entradas y salidas de mercaderías o de inventarios, o cualquier otro registro contable.
Manual:	Es una organización lógica y ordenada de todos los procedimientos bajo el esquema de libro actualizable.
Manual de Procedimientos:	Es el que detalla bajo el esquema de responsable/acción, todos los procesos a efectuarse.
Procedimiento:	Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado.
Proceso:	Es el conjunto de actividades que transforman insumo en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo.
Registro:	Es una base de datos que almacena información referente a inventarios, u otros.
Retroalimentación:	Es reforzar el aprendizaje y desarrollar la personalidad, el comportamiento de grupo y el liderazgo.
Sistema:	Elementos que se caracterizan por ciertos atributos que tienen relación entre sí.
Sistema de Codificación	Son los que identifican mediante el uso de símbolos como letras y/o números, elementos de un conjunto o subconjunto y los relacionan a otros elementos del

	mismo conjunto o subconjunto.
Sistema Contable:	Es la columna vertebral de los demás sistemas, esta centraliza y agrupa todos los movimientos generados en la empresa.

3.5.2 Fases del Proceso

3.5.2.1 Primera Fase: Sesiones para el Levantamiento de Procesos

Las sesiones de levantamiento de procesos se realizó a través de reuniones de trabajo con los funcionario del área de bodega y farmacia, quienes son los responsables del abastecimiento, registro y control del stock de la farmacia del Área de Salud N° 1; en estas sesiones de levantamiento de información para la elaboración de los procesos se dio a conocer a los funcionarios la parte conceptual de la gestión de procesos, y la importancia de cumplir con los procedimientos y actividades que optimicen los recursos de la institución y que generan información real de cómo se lleva el control de la medicina que ingresa, existe y egresa de la farmacia del Área de Salud N°1 de la provincia de Pastaza; una vez concientizados a los funcionarios responsables de los procesos, se procedió a llenar una acta de compromiso, con fecha y hora señalados y debidamente legalizados con la Directora del Área de Salud N°1, a través del cual se comprometió a facilitar la información y el personal involucrado para discernir sobre cada una de las actividades que se relacionan entre sí para obtener como resultado los procesos de Abastecimiento, Registro y Control de la farmacia y así proceder al levantamiento y transcripción de todas las actividades referente a su función. Para tal efecto se utilizó la matriz de caracterización, herramienta base para la identificación y levantamiento de los procesos. Consecutivamente se efectuó la diagramación de los procesos, en forma de flujogramas, contemplando variables importantes tales como: Responsables de proceso y actividad, documentos y/o registros habilitantes, entradas, salidas del proceso, observaciones y recomendaciones.

3.5.2.2 Segunda Fase: Sesiones de Ajuste y Validación

Luego de la fase de levantamiento de la información, se convocó a reuniones de trabajo de retroalimentación con los funcionarios responsables de los procesos, en las cuáles se revisaron, analizaron y debatieron cada uno de los procesos, con el fin de verificar si existía coherencia y secuencia lógica en la información diagramada en flujos y acorde a las actividades previamente levantadas; posteriormente se receptaron las propuestas de modificaciones sugeridas por los funcionarios en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procesos, para su correspondiente y futura implementación.

3.5.2.3 Tercera Fase: Jornada de Socialización

Con el propósito de difundir el contenido del Manual y con esto asegurar su conocimiento y aplicación, se realizará jornadas de socialización, en las cuales se presentará a todo el personal operativo y administrativo de la institución, incluido el personal de las Unidades operativas, la base sobre la cual se fundamenta la creación del Manual de abastecimiento, registro y control de la farmacia del Área de Salud N° 1 (normativa).

A través de la socialización se pretende concientizar al personal del área de Salud N° 1, con la finalidad de que optimicen el tiempo y los recursos con los que dispone el Área y así mejorar su eficiencia y eficacia.

3.6 Descripción del Proceso de Abastecimiento de medicina.

El proceso de abastecimiento de medicina de la farmacia del área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza, “Subcentro de Salud Mariscal”, está dado por un abastecimiento cuatrimestral según lo establece el Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador con su programa SIGEF (Sistema de Administración Financiera), establecido dentro del Presupuesto General del Estado.

El proceso de abastecimiento de medicina para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza es esencial, sobretodo porque a través de este proceso se beneficia la ciudadanía de la provincia de Pastaza.

El proceso de abastecimiento empieza con la evaluación de los saldos que constan en el kardex de registro de ingreso y salida de los medicamentos que se almacenan y custodian los medicamentos en la bodega del Área de Salud N°1 de la provincia de Pastaza, si el saldo del Kardex es menor o igual que 500 que es considerado como stock mínimo, entonces se realizan los trámites correspondientes para el abastecimiento de medicina, el proceso es el siguiente:

1. Se obtiene un listado de los medicamentos que en stock consten como igual o menor que quinientas existencias, esto se obtiene de cada Kardex de registro individual por cada medicina. (stock mínimo)
2. Se ingresa a la página web del portal de compras del Ministerio de Salud Pública, para seleccionar a los proveedores calificados para la venta y distribución de medicinas a nivel del país.
3. Se solicita a cada proveedor los medicamentos necesarios para cumplir con el stock máximo en la bodega de la farmacia, se aclara que cada proveedor sólo puede entregar hasta dos clases de medicinas, y además el stock máximo por cada medicina es de hasta 10.000 medicamentos.
4. Si el valor de la compra supera los \$3.000 dólares, se ingresa a una subasta, donde se reciben ofertas de venta, y de las cuales se selecciona la más conveniente.
5. Se receipta las confirmaciones de los proveedores, para la venta de los medicamentos y se procede a hacer la transferencia de pago, a través del BCE, con el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), y luego se proceder a enviar una copia del Comprobante Único de Registro (CUR), al proveedor, para constancia del pago efectuado.
6. En un máximo de cinco días hábiles se receipta la medicina enviada por los proveedores para someterse en un control de calidad e ingresar los medicamentos a la bodega.

Si el proceso es de abastecimiento a las farmacias de las unidades operativas del área de Salud se debe:

1. Enviar una solicitud para abastecimiento de la unidad operativa, a través de un informe donde se detalla la cantidad de medicina a requerirse para cuatro meses, previa una proyección de las necesidades de los medicamentos que sirven para satisfacer la demanda de los pacientes.
2. Se sumilla el informe de solicitud de abastecimiento de medicinas, y se envía al funcionario de servicios institucionales, para que realice el cronograma de entrega de medicinas.
3. Se selecciona los medicamentos requeridos y se informa al solicitante que ya se encuentra preparada la medicina para su despacho y entrega.
4. Se verifica por parte del solicitante el número y la clase de medicamento que se solicitó, y se procede a la recepción de los mismos, si faltaran medicinas se informa al funcionario responsable de bodega para que se complete el stock de la medicina requerida, y si no hay en bodega, se procede a solicitar un alcance para requerir más medicina al proveedor, esto se da con la previa autorización del Ministerio de Salud Pública.

Cabe recalcar que si no existen stock para el abastecimiento, puede ser por varios factores como:

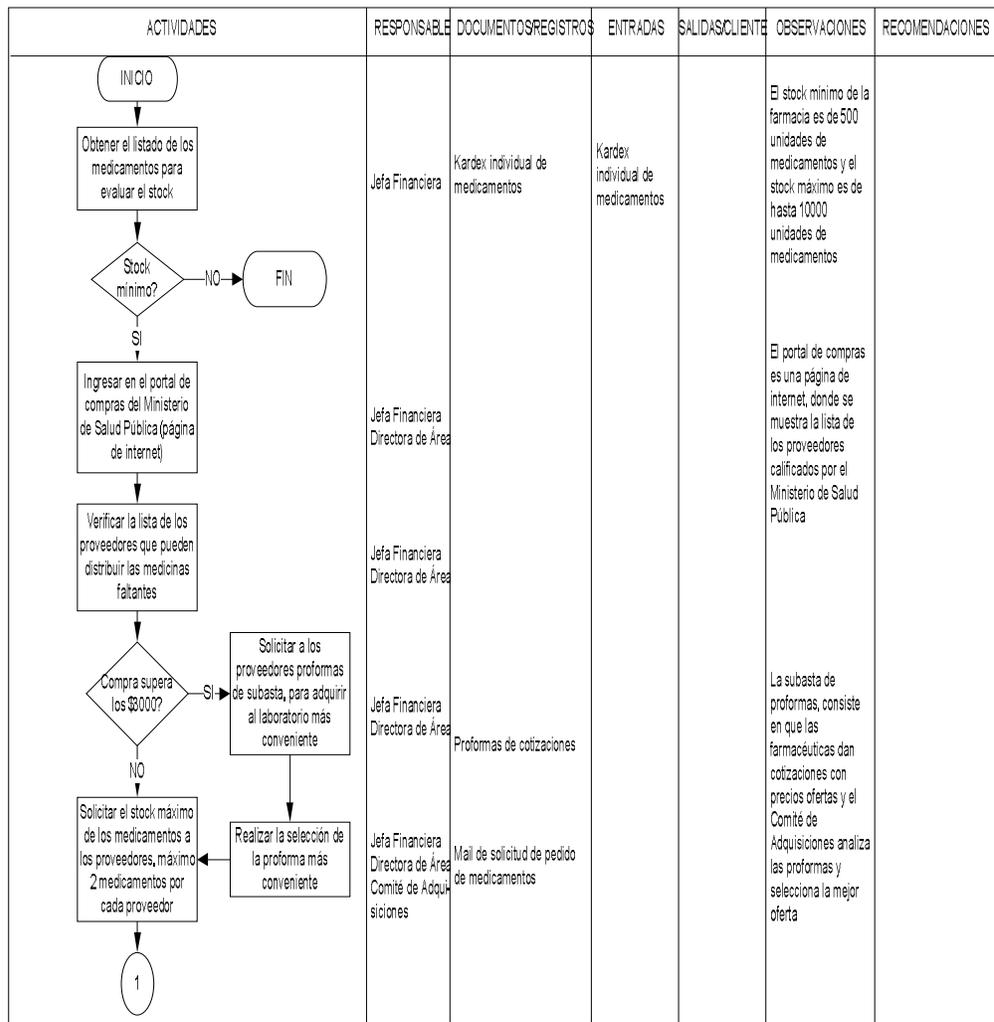
- Mala proyección de necesidades de medicamentos para la sociedad, esto en base a análisis históricos de la demanda.
- Por demanda ilimitada de medicina, por presentación de epidemias no esperadas.
- Porque el proveedor no tiene en stock el número de medicinas requeridas, para el abastecimiento de la farmacia.

Nota: El proceso que a continuación se describen serán aplicados a cada una de las medicinas de las que se abastece la farmacia del Área de Salud N° 1 y de sus Unidades Operativas. (Ver Anexo 1)

3.7 Diagramación del Proceso de Abastecimiento de medicina.

GRÁFICO Nº 6: PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE BODEGA

PROCESO DE APOYO	
Subproceso: Proceso de Abastecimiento de la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza	
Microproceso: Abastecimiento de Bodega	
Número de la revisión: 0	Código: PA PAF 001
Fecha de elaboración: 28/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000
	Páginas: 1/2
Objetivo: Mantener un adecuado abastecimiento de medicina, con la finalidad de salvaguardar las necesidades de la comunidad.	Dueño del Proceso: Comité de Adquisiciones
Alcance: Desde evaluar el stock mínimo de farmacia para solicitar a los proveedores la medicina, hasta recibir en bodega el pedido	



REVISADO POR: DIRECTORA DE AREA
APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNIA MENDOZA

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Abastecimiento de la Farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Abastecimiento de Bodega		
Número de la revisión: 0		Código: PA PAF 001
Fecha de elaboración: 28/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 2/2
Objetivo: Mantener un adecuado abastecimiento de medicina, con la finalidad de salvaguardar las necesidades de la comunidad.		Dueño del Proceso: Comité de Adquisiciones
Alcance: Desde evaluar el stock mínimo de farmacia para solicitar a los proveedores la medicina, hasta recibir en bodega el pedido		

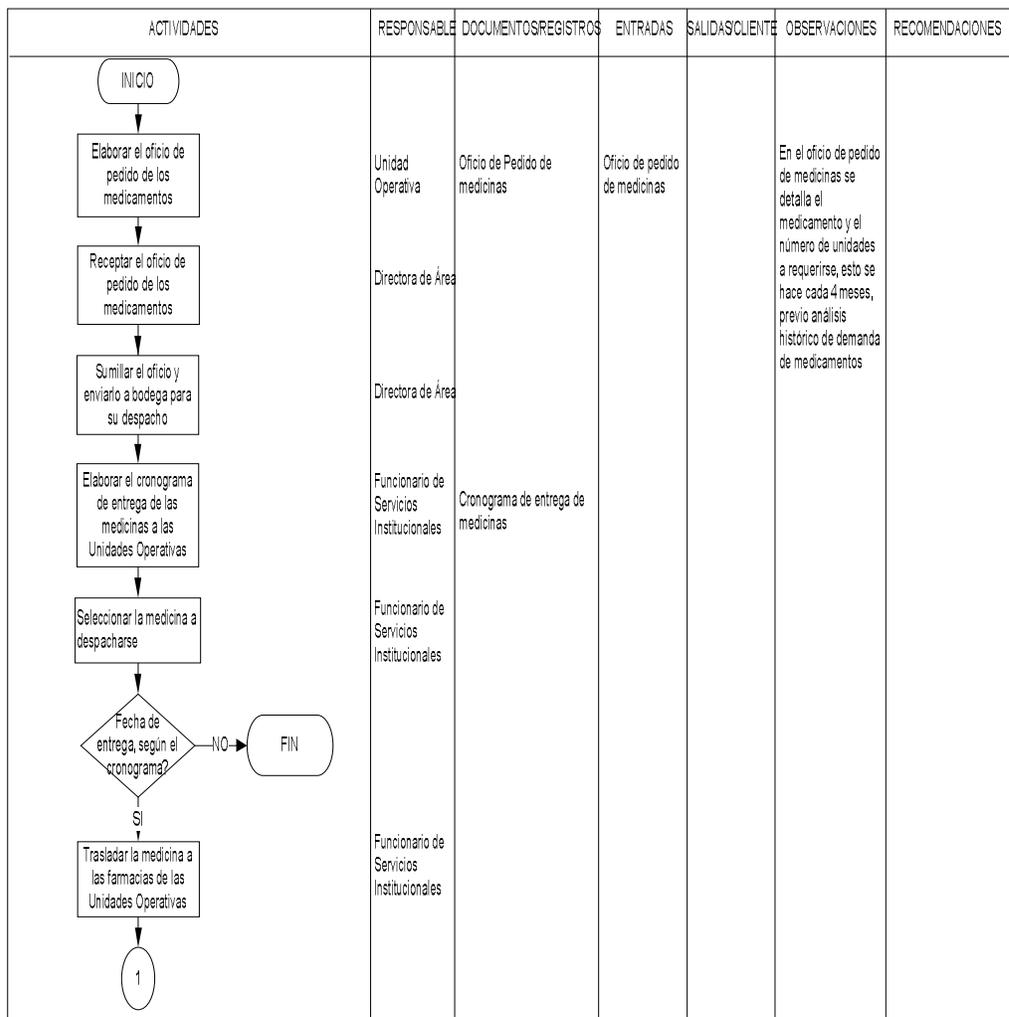
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Receptar la confirmación de la solicitud de pedido por parte de los proveedores, via mail] Step1 --> Step2[Realizar la transferencia de pago al o a los proveedores] Step2 --> Step3[Enviar una copia del CUR, al proveedor para verificación de la transferencia realizada] Step3 --> Step4[Receptar la medicina por parte del proveedor] Step4 --> Step5[Solicitar la práctica de control de calidad para los medicamentos.] Step5 --> End([FIN]) </pre>	<p>Jefa Financiera</p> <p>Jefa Financiera y Contadora</p> <p>Contadora</p> <p>Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>Funcionario de Servicios Institucionales</p>	<p>Solicitud de confirmación de pedido</p> <p>Orden de transferencia</p> <p>Comprobante Único de Registro (CUR)</p> <p>Listado de medicamentos despachados</p>		<p>La adquisición de medicinas para el abastecimiento de la bodega y de las farmacias de las unidades operativas</p> <p>La transferencia de pago se realiza a través del Banco Central del Ecuador, por el servicio de pagos interbancarios (SP)</p> <p>La recepción de la medicina es en un máximo de 5 días hábiles, a partir de la confirmación del pedido.</p>		

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

GRÁFICO Nº 7: PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE FARMACIAS DE UNIDADES OPERATIVAS

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Abastecimiento de la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Abastecimiento de Farmacias de Unidades Operativas		
Número de la revisión: 0		Código: PA.PAF.002
Fecha de elaboración: 28/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/2
Objetivo: Mantener abastecidas las farmacias de las Unidades Operativas, con la finalidad de brindar servicios de calidad a la comunidad.		Dueño del Proceso: Funcionario de Servicios Institucionales
Alcance: Desde solicitar los medicamentos, hasta abastecer la farmacia de las Unidades Operativas		



REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Abastecimiento de la Farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Abastecimiento de Farmacias de Unidades Operativas		
Número de la revisión: 0		Código: PA.PAF.002
Fecha de elaboración: 28/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 2/2
Objetivo: Mantener abastecidas las farmacias de las Unidades Operativas, con la finalidad de brindar servicios de calidad a la comunidad.		Dueño del Proceso: Funcionario de Servicios Institucionales
Alcance: Desde solicitar los medicamentos, hasta abastecer la farmacia de las Unidades Operativas		

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Verificar que los medicamentos despachados sean acorde a lo requerido] Step1 --> Decision{Medicamentos acordes?} Decision -- NO --> Step2[Solicitar se cambie los medicamentos y se despache conforme las necesidades de la Unidad Operativa] Step2 --> Step1 Decision -- SI --> Step3[Recibir los medicamentos para ingresarlos a la farmacia de la Unidad Operativa] Step3 --> End((FIN)) </pre>	<p>Personal de la Unidad Operativa</p> <p>Personal de la Unidad Operativa</p> <p>Personal de la Unidad Operativa</p>			Abastecimiento de la farmacia de las Unidades Operativas		

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

3.8 Descripción del Proceso de Registro y Control de la medicina al Sistema contable de la institución.

El sistema contable de la farmacia del área de Salud N°1 es a través de tarjetas Kardex, que permite el registro y control de la medicina.

El proceso de registro y control ayuda a planificar de una manera oportuna y con datos reales las necesidades de requerimientos de una clase de medicina y el número de existencias a solicitarse, este proceso empieza de la siguiente manera:

1. Se receipta del proveedor la medicina, y se constata el número de existencias y la clase de medicamento, en comparación con el informe de solicitud de requerimiento; además se certifica que la medicina sea entregada en los cinco días hábiles establecidos y estipulados en el contrato legalizado por la proveedora Farmacéutica y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
2. Se solicita la aplicación del control de calidad de la medicina a cargo de la Química Farmacéutica provincial y del funcionario de Servicios Institucionales, quien es el responsable de la bodega. En el control de calidad se verifica: la fecha de caducidad de la medicina, que además debe de tener mínimo dos años más de valedero, el registro sanitario, la rotulación, la composición y el aspecto físico de la medicina como; coloración no turbia, el polvo no compacto, y tapas no golpeadas.
3. Se elabora un informe de control de calidad por cada funcionario responsable de ejercer el control de calidad de los medicamentos, en el que se da a conocer el estado de las medicinas.
4. Si el informe es favorable, se procede a ingresar en los Kardex de la bodega las existencias de las medicinas.
5. Si se encuentra mal la medicina o no cumple con el control de calidad se devuelve al proveedor, para que se entregue las medicinas conforme lo requerido y en condiciones óptimas.

6. Una vez que todo se encuentra en óptimas condiciones el funcionario de Servicios Institucionales elabora un informe de stock máximo y mínimo mantenido en bodega luego de despachar las medicinas a las unidades operativas, el mismo que es entregado al Área Financiera, que también lleva un control de los medicamentos en Kardex individuales.
7. Una vez recibido el informe se procede a actualizar los Kardex individuales por parte de la Financiera, y verifica el número de existencias y en caso de certificar el stock mínimo se procede a sugerir al Comité de Adquisiciones la compra y adquisición de las medicinas que se encuentran en faltante o stock mínimo.
8. Mensualmente se recibe de las Unidades Operativas informes de stock máximo y mínimos mantenidos, con estos datos se consolida la información y se envía un informe a la Dirección Provincial de Salud de la provincia de Pastaza, con la finalidad de informar el movimiento y las adquisiciones de medicamentos para el abastecimiento de la farmacia.

El proceso de Registro y Control de las farmacias de las Unidades Operativas del Área de Salud se da así:

1. Recibir los medicamentos solicitados por parte del funcionario de Servicios Institucionales.
2. Ingresar en el Kardex de farmacia las existencias recibidas
3. Ordenar y custodiar los medicamentos
4. Recibir las recetas de los pacientes, para entregar los medicamentos
5. Si no hay el medicamento, indicar al paciente que no hay, para que compre en una farmacia privada.
6. Si existe en stock los medicamentos entregarlos a los pacientes
7. Archivar las recetas de los pacientes a diario y custodiarlos
8. Actualizar el kardex a diario, en base a los egresos de medicina, que consta en las recetas médicas
9. Verificar mensualmente que el saldo de los kardex, cuadre con el conteo físico de las medicinas

10. Si no se encuentra completa la medicina se debe reponer el medicamento faltante e informar del por menor a la Dirección del Área de Salud
11. Elaborar el informe de stock mínimo y máximo de la farmacia en forma mensual, el stock mínimo es de 20 unidades y el máximo de 100 unidades
12. Entregar el informe al funcionario de Servicios Institucionales.

3.9 Diagramación del Proceso de Registro y Control de la medicina al Sistema contable de la institución.

GRÁFICO Nº 8: PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE MEDICINAS EN LA BODEGA

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Registro y Control de la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Registro y Control de Medicinas en la Bodega		
Número de la revisión: 0		Código: PA RCF 001
Fecha de elaboración: 29/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/2
Objetivo: Registrar y controlar la medicina que ingresa y sale de la bodega de farmacia del Área de Salud Nº 1.		Dueño del Proceso: Funcionario de Servicios Institucionales
Alcance: Desde registrar la medicina para la bodega, hasta controlar la entrada y salida de los medicamentos		

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Realizar el control de calidad de los medicamentos recibidos de los proveedores] A --> B[Elaborar el informe de control de calidad] B --> C{Informe favorable?} C -- NO --> D[Informar y devolver al proveedor, para que cambie los medicamentos] D --> A C -- SI --> E[Ingresar Las existencias de las medicinas en los Kardex Individuales de la bodega] E --> F[Actualizar los Kardex y elaborar el informe de stock mínimo y máximo de existencias de medicinas en la bodega, luego de haber despachado la medicina a las Unidades Operativas] F --> G[Entregar al área Financiera el informe de stock mínimo y máximo] G --> 1((1)) </pre>	<p>-Química Farmacéutica -Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>-Química Farmacéutica -Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>-Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>-Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>-Funcionario de Servicios Institucionales</p> <p>-Funcionario de Servicios Institucionales</p>	<p>Listado de medicamentos entregados por el proveedor</p> <p>Informe de control de calidad</p> <p>Tarjetas Kardex</p> <p>Informe de stock mínimo y máximo de existencias de medicinas</p>	<p>Listado de medicamentos entregados por el proveedor</p>		<p>En el Control de Calidad se revisa lo siguiente: la fecha de caducidad de la medicina, que además debe de tener mínimo dos años más de valadero, el registro sanitario, la rotulación, la composición y el aspecto físico de la medicina como: coloración no turbia, el polvo no compacto, y tapas no golpeadas</p> <p>El informe de inconformidad de calidad es enviado al Ministerio de Salud Pública del Ecuador</p> <p>El stock mínimo es de 500 unidades de cada medicina El stock máximo es de 10000 unidades de cada medicina</p>	

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Registro y Control de la Farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Registro y Control de Medicinas en la Bodega		
Número de la revisión: 0		Código: PA-RCF 001
Fecha de elaboración: 29/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 2/2
Objetivo: Registrar y controlar la medicina que ingresa y sale de la bodega de farmacia del Área de Salud N° 1.		Dueño del Proceso: Funcionario de Servicios Institucionales
Alcance: Desde registrar la medicina para la bodega, hasta controlar la entrada y salida de los medicamentos		

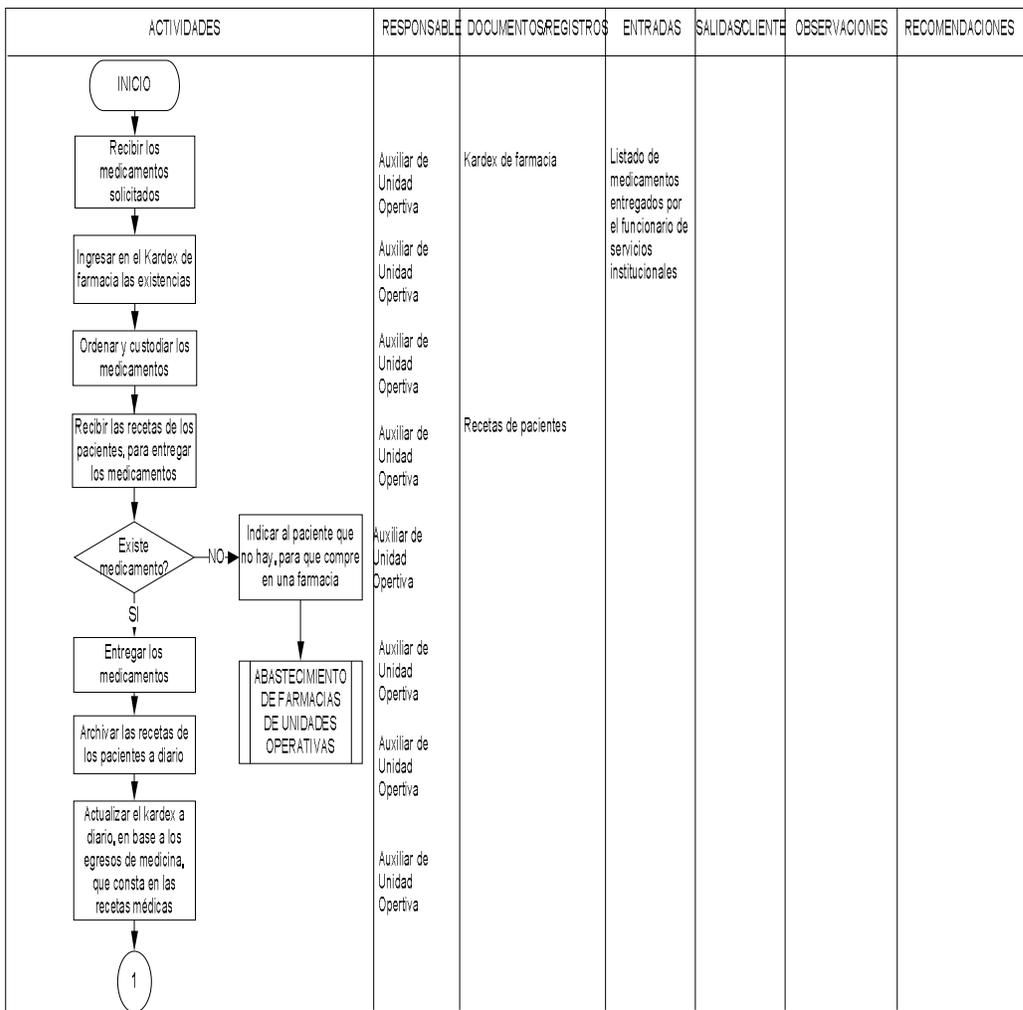
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Registrar en el Kardex del área financiera los saldos del informe del stock máximo y mínimo] A --> B[Verificar la información y elaborar el informe de consolidación SUGMI, para la Dirección Provincial de Salud] B --> C{Stock mínimo?} C -- NO --> D([FIN]) C -- SI --> E[ABASTECIMIENTO DE BODEGA] </pre>	<p>Jefa Financiera</p> <p>Jefa Financiera, y Directora de Área</p>	<p>Kardex individual de medicamentos</p> <p>Informe SUGMI</p>		<p>Registro y control de los medicamentos de que ingresan y salen de bodega</p>	<p>El Kardex de la Jefe Financiera es automatizado</p> <p>El informe SUGMI, significa Suministros Unificados de Gestión de Medicamentos; a través de este informe se evalúa el cumplimiento del presupuesto asignado para el abastecimiento de farmacia, conforme lo establecido en el Presupuesto General del Estado</p>	

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

GRÁFICO Nº 9: PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE MEDICINAS EN LA FARMACIA DE LAS UNIDADES OPERATIVAS

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Registro y Control de la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Registro y Control de Medicinas en la Farmacia de las Unidades Operativas		
Número de la revisión: 0		Código: PA RCF 002
Fecha de elaboración: 29/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/2
Objetivo: Registrar y controlar la medicina que ingresa y sale de la farmacia de las Unidades Operativas del Área de Salud Nº 1.		Dueño del Proceso: Auxiliar de Unidades Operativas
Alcance: Desde registrar la medicina para la farmacia, hasta controlar la entrada y salida de los medicamentos		



REVISADO POR: DIRECTORA DE AREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

PROCESO DE APOYO		
Subproceso: Proceso de Registro y Control de la Farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza		
Microproceso: Registro y Control de Medicinas en la Farmacia de las Unidades Operativas		
Número de la revisión: 0		Código: PA.RCF002
Fecha de elaboración: 29/01/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 2/2
Objetivo: Registrar y controlar la medicina que ingresa y sale de la farmacia de las Unidades Operativas del Área de Salud N° 1.		Dueño del Proceso: Auxiliar de Unidades Operativas
Alcance: Desde registrar la medicina para la farmacia, hasta controlar la entrada y salida de los medicamentos		

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Verificar el saldo de los kardex, con el conteo físico de las medicinas] A --> B{Cuadra el saldo Kardex con el conteo físico?} B -- NO --> C[Reponer la medicina faltante e informar del por menor a la Dirección del Área de Salud] B -- SI --> D[Elaborar el informe de stock mínimo y máximo de la farmacia en forma mensual] D --> E[Entregar el informe al funcionario de Servicios Institucionales] E --> End((FIN)) </pre>	<p>Auxiliar de Unidad Operativa y Contadora</p> <p>Auxiliar de Unidad Operativa</p> <p>Auxiliar de Unidad Operativa</p> <p>Auxiliar de Unidad Operativa</p>	<p>Kardex de medicamentos</p> <p>Informe de stock mínimo y máximo de existencias de medicinas</p>		<p>Registro y Control de Medicinas</p>	<p>La cuadratura del saldo de las medicinas según el conteo físico y el saldo del kardex, con el cotejo de las recetas se elabora en conjunto con la Contadora de la institución, para validar y certificar los resultados</p> <p>El stock mínimo en farmacias es de 20 unidades de cada medicina El stock máximo en farmacias es de 100 unidades de cada medicina</p>	

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

**3.10 Descripción de Procesos Complementario a los procesos de farmacia:
Proceso de Elaboración del Presupuesto para la farmacia del Área de
Salud N° 1 de la provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto”**

Procesos Complementarios: Se conoce como procesos complementarios de otros procesos a los que permiten de una manera directa o indirecta a los procesos principales desarrollarse o llevarse a cabo.

Por tal razón se ha definido como procesos complementarios a los procesos de Abastecimiento, Registro y control del stock de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza a los siguientes:

- Elaboración del Presupuesto para la farmacia del Área de Salud N| 1 de la provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto”
- Elaboración del Presupuesto para la farmacia del Área de Salud N| 1 de la provincia de Pastaza “Programa de Maternidad Gratuita”
- Elaboración del Presupuesto para la farmacia del Área de Salud N| 1 de la provincia de Pastaza “Presupuesto Consolidado”
- Establecimiento de Medicamentos básicos para la farmacia.
- Atención médica en el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza.

El proceso de presupuesto “Programa de Presupuesto” se lo tiene identificado para elaborar el presupuesto de los medicamentos esenciales que necesitan todas las patologías presentadas en los pacientes que no pertenecen a los del programa de maternidad gratuita; por tal razón el presupuesto de los medicamentos de esta línea está enfocada a los niños mayores de 6 años y a los pacientes jóvenes – adultos que no se encuentren en gestación o con enfermedades terminales.

El proceso de Programa de Presupuesto se lo realiza de la siguiente manera:

1. Se solicita los registros de los medicamentos que se han ocupado para este tipo de programa del año anterior y se analiza las cantidades y tipos de enfermedades a los cuales se destinaron los medicamentos, con esto se verifica el gasto de la medicina.
2. Se debe analizar la mayor demanda de medicamentos y revisar cuanto tuvo de faltante por desabastecimiento, con lo mismo se debe realizar una proyección de compra con un incremento del 10% para cada medicamento y así satisfacer a la demanda; el valor porcentual que se establece está dado por el Ministerio de Salud Pública, que según sus proyecciones de un año a otro se incrementa la demanda de los pacientes en un 10%.
3. Revisar el expedientes de enfermedades detectadas en el año anterior y constatar si la casa asistencial de salud pudo abastecer con su stock de medicamentos las enfermedades; en el caso de que no se haya podido abastecer a los pacientes con las medicinas se debe buscar si los medicamentos que se pueden aplicar para las enfermedades atendidas se encuentran en el listado de medicamentos básicos y esenciales que tiene el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, y si no se encuentran detallados los medicamentos hay que solicitar que se adhieran al listado.
4. Para solicitar que se adhieran al listado de medicamentos básicos y esenciales las medicinas a utilizarse en patologías que no tenían medicamentos se debe elaborar un formato el cual debe contener la cantidad, la descripción, el valor unitario y el valor total del medicamento a solicitarse, lo que implica que la persona que solicita que se adquiera un nuevo medicamento debe llamar a los proveedores de la farmacia, que se encuentran calificados en el portal de compras del Ministerio de Salud Pública, para solicitar el precio del medicamento a comprarse; luego de esto se debe presentar este formato ante la Dirección provincial de Salud y a su vez este organismo lo hará llegar al Ministerio de Salud Pública del Ecuador que reside en la ciudad de Quito, para que se analice y se vea la factibilidad de añadirlo al listado de medicamentos básicos y esenciales y así poder ejecutar la compra del mismo; por lo general el listado de medicamentos básicos y esenciales cada dos años se actualiza.
5. Elaborar el formato de presupuesto de medicamentos de presupuesto que contiene: cantidad, descripción del medicamento, valor unitario y valor total;

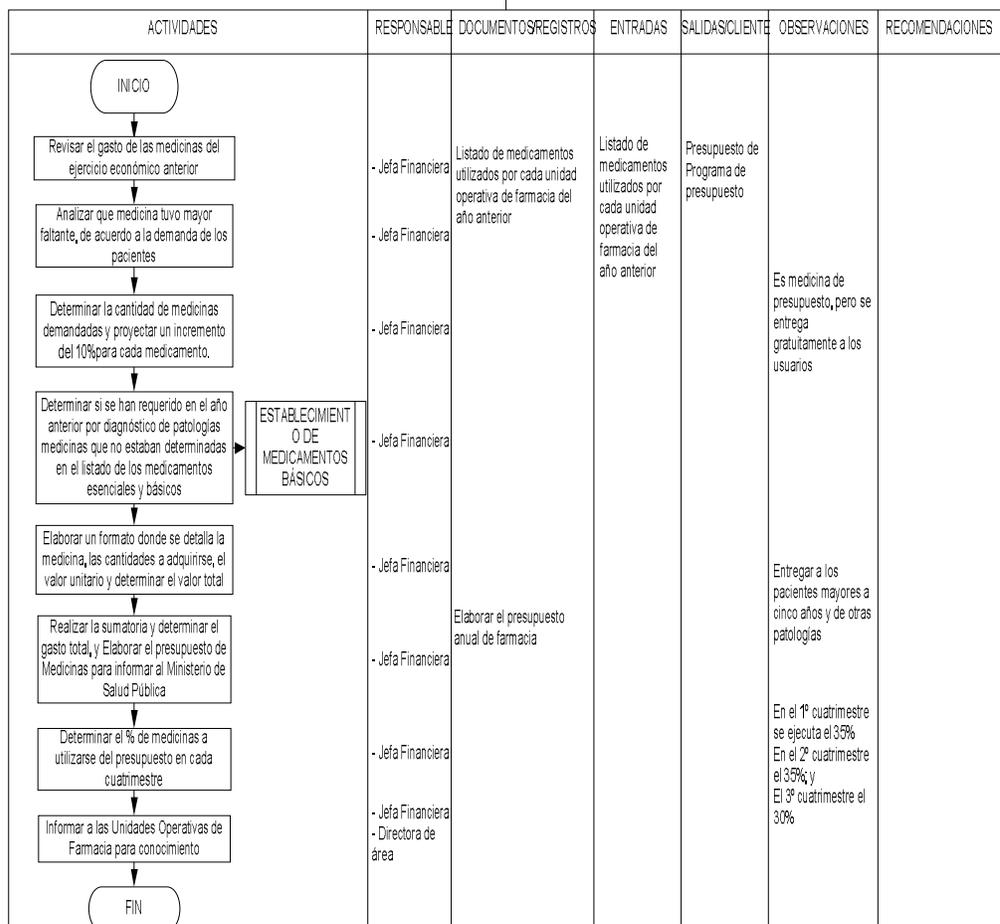
en el cual se debe ingresar la información, realizar la sumatoria de los valores totales y así determinar el valor del presupuesto del programa de presupuesto para enviarlo al Ministerio de Salud Pública.

6. Luego se debe establecer el porcentaje de medicamentos a utilizarse durante los tres cuatrimestres en los que las farmacias de las unidades operativas se deben abastecer conforme lo estipula la ley, y el porcentaje está dado que para el primer cuatrimestre se considere el 35% del presupuesto, en el segundo cuatrimestre otro 35%; y, para el tercer cuatrimestre el 30% restante del presupuesto.
7. Por último una vez que se tiene establecido el porcentaje de ejecución del presupuesto cuatrimestralmente, se debe informar a las unidades operativas de farmacia para que luego del proceso de abastecimiento de bodega, se proceda a realizar el abastecimiento de las farmacias de las unidades operativas.

3.11 Diagramación de Procesos Complementarios a los procesos de farmacia.

GRÁFICO Nº 10: PROCESO DE ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO PARA LA FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD Nº 1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA **PROGRAMA DE PRESUPUESTO**

PROCESO DE APOYO	
Subproceso: Proceso de Elaboración de presupuesto para la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza	
Microproceso: Programa de Presupuesto	
Número de la revisión: 0	Código: PA PPF 001
Fecha de elaboración: 21/03/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000
Objetivo: Tener un presupuesto anual para la adquisición de la medicina de la farmacia.	
Dueño del Proceso: Jefa Financiera	
Alcance: Desde recoger los datos de las medicinas, hasta elaborar el presupuesto	



REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

3.12 Descripción del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Maternidad Gratuita”

El Programa de Maternidad Gratuita, es un subproceso del proceso general de Presupuesto consolidado, el mismo que el Ministerio de Salud Pública del Ecuador ha elaborado con la finalidad de tener identificado a los pacientes más vulnerables como son en este caso las mujeres en edad fértil, los niños menores a 6 años, los pacientes con VIH y con enfermedades crónicas.

El proceso de presupuesto para el programa de maternidad gratuita se realiza así:

1. Solicitar el detalle del gasto de medicina del programa de maternidad gratuita a las unidades operativas, con la finalidad de consolidar la información y analizar la cantidad del gasto y que tipos de medicamentos sobretodo se ha demandado por los pacientes.
2. Se procede a determinar realmente las cantidades demandadas de medicinas por los pacientes y sobre este valor se aplica un incremento del 10% a cada medicina.
3. Elaborar el formato de presupuesto de medicamentos de presupuesto que contiene: cantidad, descripción del medicamento, valor unitario y valor total; en el cual se debe ingresar la información, realizar la sumatoria de los valores totales y así determinar el valor del presupuesto del programa de presupuesto para enviarlo al Ministerio de Salud Pública.
4. Luego se debe establecer el porcentaje de medicamentos a utilizarse durante los tres cuatrimestres en los que las farmacias de las unidades operativas se deben abastecer conforme lo estipula la ley, y el porcentaje está dado que para el primer cuatrimestre se considere el 35% del presupuesto, en el segundo cuatrimestre otro 35%; y, para el tercer cuatrimestre el 30% restante del presupuesto.
5. Por último una vez que se tiene establecido el porcentaje de ejecución del presupuesto cuatrimestralmente, se debe informar a las unidades operativas de farmacia para que luego del proceso de abastecimiento de bodega, se proceda a realizar el abastecimiento de las farmacias de las unidades operativas.

**3.13 GRÁFICO Nº 11: PROCESO DE ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO
PARA LA FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD Nº 1 DE LA PROVINCIA DE
PASTAZA
PROGRAMA DE MATERNIDAD GRATUITA**

PROCESO DE APOYO			
Subproceso: Proceso de Elaboración de presupuesto para la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza			
Microproceso: Programa de Maternidad Gratuita			
Número de la revisión: 0		Código: PA.PMG.002	
Fecha de elaboración: 21/03/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/1	
Objetivo: Tener un presupuesto anual para la adquisición de la medicina de la farmacia.		Dueño del Proceso: Jefa Financiera	
Alcance: Desde recoger los datos de las medicinas, hasta elaborar el presupuesto			

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa Financiera • Directora de área 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de medicamentos utilizados por maternidad gratuita de farmacia del año anterior Elaborar el presupuesto de maternidad gratuita 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de medicamentos utilizados por maternidad gratuita de farmacia del año anterior 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de Programa de Maternidad gratuita 	<ul style="list-style-type: none"> Es medicina de presupuesto, pero se entrega gratuitamente a los usuarios Se entrega a niños menores de cinco años, mujeres en edad fértil, embarazadas, personas con VIH e ITS. En el 1º cuatrimestre se ejecuta el 35% En el 2º cuatrimestre el 35%; y El 3º cuatrimestre el 30% 	

REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

3.14 Descripción del Proceso de Elaboración de presupuesto para la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza “Programa de Presupuesto Consolidado”

El proceso de presupuesto de Programa de Presupuesto Consolidado se refiere a que une a los dos tipos de programas el de programa de presupuesto y al programa de maternidad gratuita, con la finalidad de consolidar la información y así realizar un pedido macro de los medicamentos que abastecen la bodega y las farmacias de la Unidades Operativas.

Las actividades a realizarse son las siguientes:

1. Se debe solicitar los presupuestos de los dos programas en impreso y en archivo magnético, luego se debe abrir un nuevo archivo en Excel y copiar las cantidades, descripción del medicamento, el valor unitario y el valor total del programa de presupuesto y a continuación el archivo del programa de maternidad gratuita.
2. Compilar la información de los dos archivos Excel en un solo archivo y ejecutar la función de sumatoria y así se debe obtener el valor consolidado del presupuesto.
3. Se procede a revisar que el total de la sumatoria del presupuesto consolidado solo tenga un crecimiento del 10% del valor del presupuesto del año anterior; si supera el monto en más se debe realizar los ajustes necesarios y priorizar las medicinas para poder cumplir con el parámetro establecido.
4. Elaborar y presentar el Informe de Presupuesto consolidado de la farmacia del Área de Salud N° 1 y entregar en la Dirección Provincial de Salud de la provincia de Pastaza, para que este sea remitido al Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

3.15 GRÁFICO Nº 12: PROCESO DE ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO PARA LA FARMACIA DEL ÁREA DE SALUD Nº 1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA

PRESUPUESTO CONSOLIDADO

PROCESO DE APOYO			
Subproceso: Proceso de Elaboración de presupuesto para la Farmacia del Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza			
Microproceso: Consolidación de Presupuesto			
Número de la revisión: 0		Código: PA.PMG.003	
Fecha de elaboración: 01/04/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/1	
Objetivo: Tener un presupuesto anual para la adquisición de la medicina de la farmacia.		Dueño del Proceso: Jefa Financiera	
Alcance: Desde recoger los datos de las medicinas de los dos programas de medicina, hasta elaborar el presupuesto			

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>INICIO</p> <p>Abrir un archivo de Excel y copiar el listado de los medicamentos del programa de presupuesto</p> <p>Copiar el listado de medicamentos del programa de maternidad gratuita en el mismo archivo excel</p> <p>Ejecutar la sumatoria de los valores detallados en los dos archivos y determinar el valor total del presupuesto consolidado por los dos programas de medicinas</p> <p>Determinar el valor y revisar que el monto no supere al 10% de incremento del presupuesto del año anterior</p> <p>Supera el 10% de incremento?</p> <p>Si: Realizar los ajustes necesarios</p> <p>No: Elaborar el informe de Presupuesto del área de Farmacia</p> <p>FIN</p>	<p>• Jefa Financiera</p> <p>• Directora de área</p>	<p>Listado de medicamentos utilizados por maternidad gratuita de farmacia del año anterior</p> <p>Listado de medicamentos utilizados por cada unidad operativa de farmacia del año anterior</p>	<p>Presupuesto de programa de presupuesto, y presupuesto de programa de maternidad gratuita</p>	<p>Presupuesto de Farmacia</p>	<p>La medicina es gratuita para todos los usuarios</p>	

REVISADO POR: DIRECTORA DE AREA
APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

3.16 Descripción del Proceso de Establecimiento de medicamentos Básicos para la Farmacia.

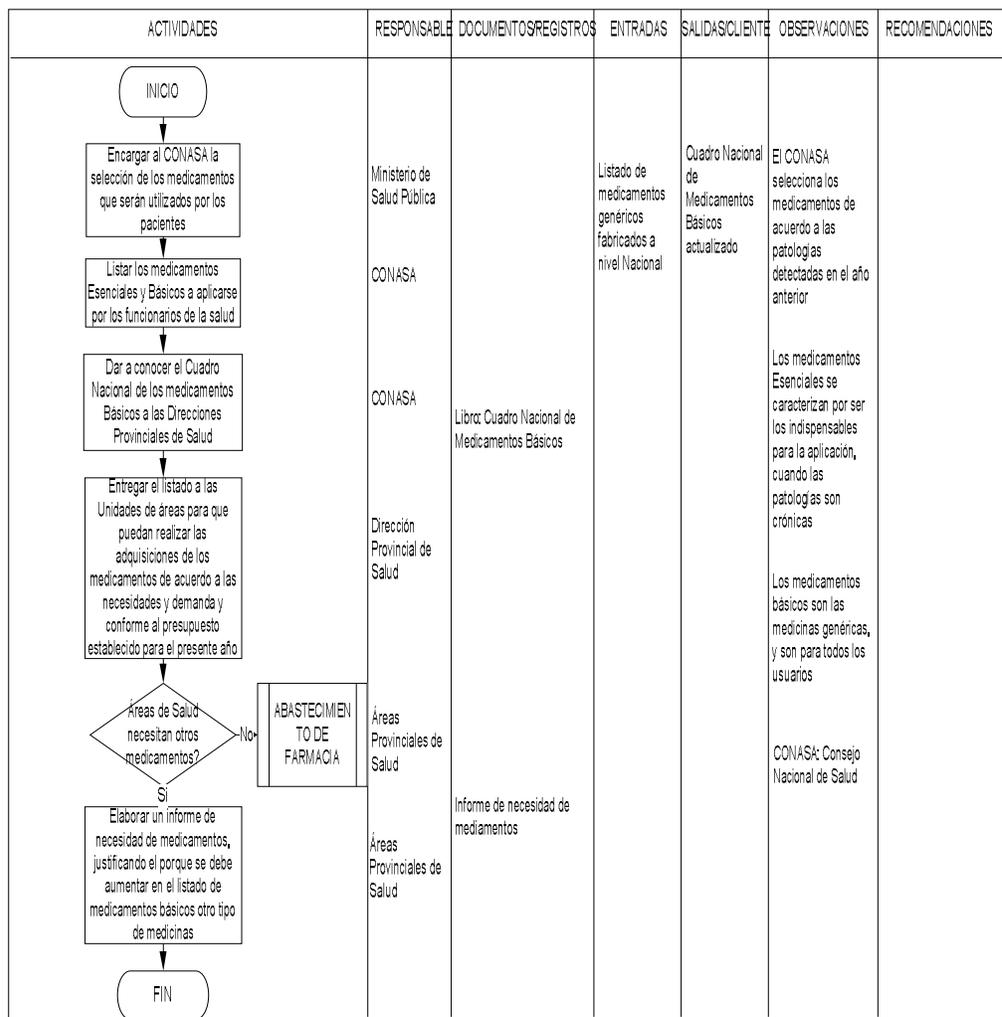
El proceso de Establecimiento de Medicamentos básicos para la farmacia, se refiere a realizar todas las actividades necesarias que den como resultado final ingresar en el listado de medicamentos básicos y esenciales, medicinas que no se habían considerado antes para entregar de manera gratuita en las farmacias de las Unidades Operativas de los puesto de Salud.

1. Se debe enviar al CONASA (Consejo Nacional de Salud) el informe de requerimiento y selección de medicamentos nuevos, donde se detalla explícitamente que tipo de enfermedades o patologías se desarrollaron y presentaron en los pacientes y que para esas enfermedades la farmacia del Área de Salud no pudo expender las medicinas ya que no se encontraban en el stock, ni mucho menos en el listado de medicamentos básicos y esenciales de donde anualmente se solicitan las medicinas para las diferentes patologías.
2. El CONASA analiza el informe y de ser aprobado se actualiza el Manual de Medicamentos Básicos y Esenciales a ser utilizados por los funcionarios de la salud a los pacientes; en esta actualización se lista y agrega los nuevos medicamentos a poderse solicitar en el proceso de abastecimiento de farmacia.
3. El CONASA da a conocer a las Direcciones Provinciales de Salud los nuevos cuadros de medicamentos básicos y esenciales a través de la reproducción y distribución del Manual de Medicamentos Básicos y Esenciales, por lo general este manual se actualiza cada dos años.
4. Se procede por parte de la Dirección Provincial de Salud de la provincia de Pastaza a través de sus 2 áreas de salud a entregar el listado actualizado de los medicamentos básicos y esenciales a las Unidades Operativas de Salud para que procedan a realizar el proceso de adquisiciones conforme a sus necesidades, la demanda de los pacientes y a lo proyectado del presupuesto.

5. Si las unidades Operativas luego de recibir el listado de medicamentos básicos y esenciales sobre los cuales pueden realizar pedidos de abastecimiento y determinan que necesitan otros medicamentos, se debe proceder otra vez al paso N° 1 para que sea analizado por el CONASA.

3.17 GRÁFICO Nº 13: PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE MEDICAMENTOS BÁSICOS PARA FARMACIA

PROCESO DE APOYO	
Subproceso: Proceso de Establecimiento de Medicamentos Básicos para Farmacia	
Microproceso:	
Número de la revisión: 0	Código: PA EMB 001
Fecha de elaboración: 01/04/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000
Objetivo: Establecer formalmente los medicamentos a utilizarse por las áreas de Salud del Ecuador	
Dueño del Proceso: CONASA	
Alcance: Desde verificar los medicamentos utilizados en las unidades de atención, hasta definir los medicamentos a utilizarse en la atención	



REVISADO POR: DIRECTORA DE AREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

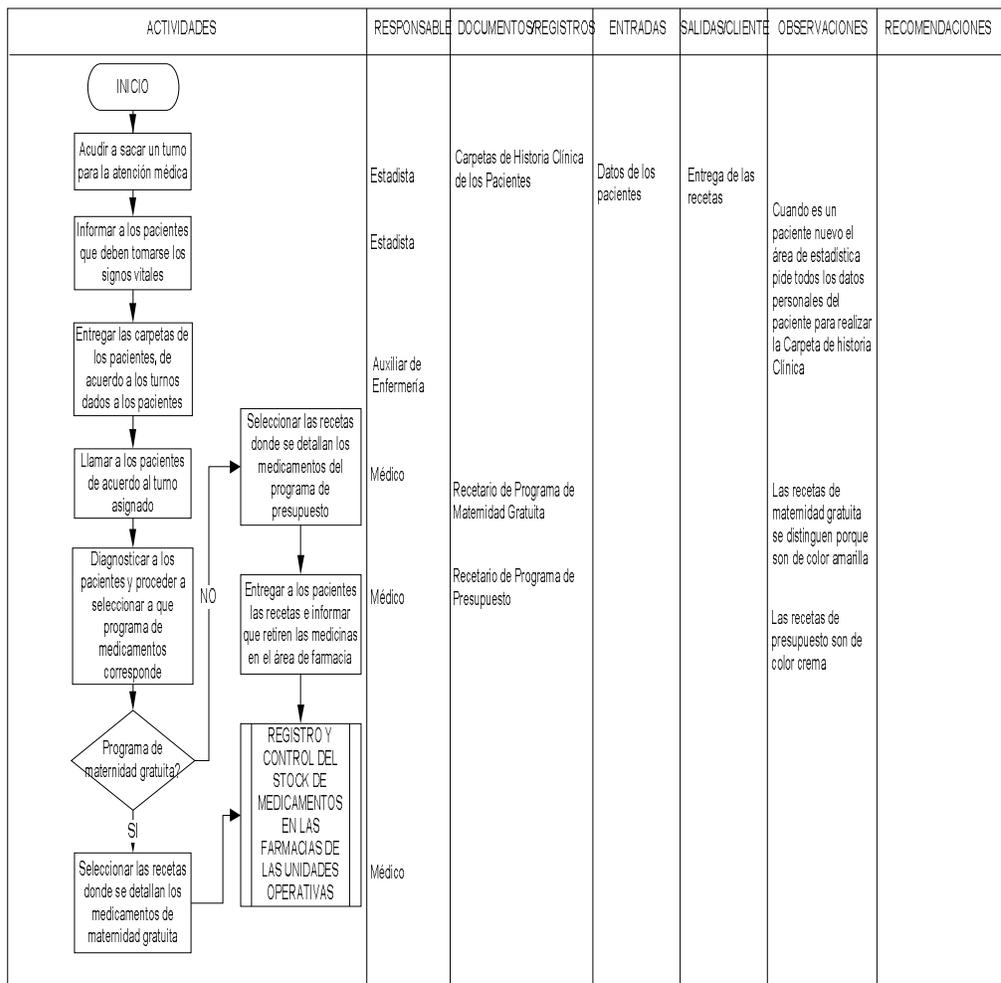
3.18 Descripción del Proceso de Atención Médica en el Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza

El proceso de atención médica es básico e importante, porque para que la colectividad pueda acceder gratuitamente a las medicinas de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza, como primer requisito necesita ser atendido por un médico en el puesto de salud.

1. El enfermo acude al departamento de estadística a sacar un turno para hacerse atender; si es un enfermo que ha ido por varias ocasiones se le solicita el número de historia clínica y se le pregunta en qué especialidad se lo va hacer atender; si es primera vez que va el enfermo se le solicita la información de todos sus datos personales como: nombres y apellidos completos, lugar y fecha de nacimiento, número de cédula, identificación del cónyuge en caso de tenerlo, edad, nombre de los padres y con esto se abre una ficha médica y se asigna un número de historia clínica.
2. Luego de la asignación de la historia clínica y de la verificación de los datos del enfermo se le informa que se acerca a la oficina de signos vitales, para que proceda a tomarse los signos.
3. El personal de estadística alista las carpetas de las historias clínica 5 por cada especialista y procede a entregar a los médicos para que empiecen a la atención médica, en total los médicos atienden de 12 a 20 pacientes a diario.
4. Los médicos comienzan a llamar a los pacientes de acuerdo al orden en que se entregaron las historias clínicas y se procede con la atención.
5. Los médicos proceden a revisar a los pacientes, los diagnostican y seleccionan a que tipo de programa corresponden las recetas de los medicamentos que van a entregar.
6. Si los pacientes se encuentran dentro del programa de maternidad gratuita se deben dar recetas de color amarilla, y si los pacientes se encuentran dentro del programa de presupuesto se debe dar recetas de color crema.
7. Entregar a los pacientes las recetas, dar las indicaciones necesarias, e informarles que deben acudir a la farmacia a retirar sus medicinas, y para eso deben de firmar tras la receta y consignar su número de cédula.

3.19 GRÁFICO Nº 14: PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ÁREA DE SALUD Nº 1 DE LA PROVINCIA DE PASTAZA

PROCESO DE APOYO			
Subproceso: Proceso de Atención Médica en el Área de Salud Nº 1 de la provincia de Pastaza			
Microproceso:			
Número de la revisión: 0			Código: PA PAM 001
Fecha de elaboración: 01/04/2010	Fecha de actualización: 00/00/0000	Páginas: 1/1	
Objetivo: Obtener un turno para atención médica, hasta obtener la receta para solicitar las medicinas			Dueño del Proceso: Médicos
Alcance: Desde registrar la medicina para la farmacia, hasta controlar la entrada y salida de los medicamentos			



REVISADO POR: DIRECTORA DE ÁREA
 APROBADO POR: COMITÉ DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: JOHANNA MENDOZA

CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El área de bodega y farmacia del Área de Salud N° 1 de la provincia de Pastaza tiene identificados sus procesos de una manera informal, lo que no le permite identificar claramente en que parte de sus procesos se presentan errores, con el presente trabajo la institución podrá identificar en que actividades se generan problemas, lo que le permitirá analizar y proponer mejoras para los procesos.
2. El Manual se ha desarrollado conforme las necesidades de la institución y en base al presupuesto General del Estado y a las disposiciones legales, que establecen y parametrizan las adquisiciones para abastecimiento de las farmacias de las Áreas de Salud a nivel del Ecuador cuatrimestralmente.
3. Para el Área de bodega y farmacia de la provincia de Pastaza no ha responsabilizado a un funcionario que difunda y administre los procesos de las unidades antes descritas, con la finalidad de que se guarde coherencia y secuencia en sus actividades y se eviten problemas.
4. La farmacia del Área de Salud N°1 y sus Unidades Operativas mejorarán la eficiencia, operatividad y desempeño en la aplicación de sus servicios ya que contará con la definición formal de cada proceso de Abastecimiento Registro y Control, lo que hará a la institución más efectiva y le permitirá alcanzar su misión y visión.
5. La atención al cliente interno y externo será de calidad y se agilizará, porque el personal de la institución conocerá y ejecutará sólo las actividades propias de los procesos sobre los cuales prestará y brindará sus servicios, de esa manera se optimizará el tiempo y los recursos.

6. La institución contará con un documento formal de la descripción de los procesos de Abastecimiento, Registro y Control de la farmacia y de las Unidades Operativas del Área de Salud N° 1, por lo que se podrá entregar de una manera oportuna los flujogramas de los procesos al personal que labora y está vinculado con la responsabilidad de farmacia.

7. Como estudiante he adquirido amplios conocimientos sobre la funcionalidad, operatividad y desempeño del área de farmacia y bodega de la institución.

Recomendaciones

1. Socializar y entregar formalmente los flujogramas de los procesos al personal vinculado con farmacia y bodega para que conozcan las actividades lógicas y secuencias que se desarrollan en sus áreas de trabajo, con la finalidad de optimizar tiempo y recursos y así mejorar la calidad de la atención.
2. Formalizar y aprobar el Manual de Procesos para el Abastecimiento, Registro y Control de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza por parte del Comité de Adquisiciones, ya que se encuentra elaborado previa la normativa que rige el abastecimiento de las farmacias del Ecuador de forma cuatrimestralmente.
3. Responsabilizar al Comité de Adquisiciones para que designen un funcionario que custodie, gestione y actualice el Manual de Procesos para el Abastecimiento, Registro y Control de la farmacia del Área de Salud N° 1 de la Provincia de Pastaza, conforme a las políticas establecidas en el presente manual.
4. Informar al personal de las farmacias y bodega del Área de Salud N°1, que deben hacer proyecciones de abastecimiento de medicamentos en base a datos históricos y reales de la demanda de medicinas de forma mensual.

Bibliografía

1. CATAORA Carpio Fernando, Sistemas y Procedimientos Contables, Bogotá Colombia, 1997.
2. HARRINGTON James, Mejoramiento de los Procesos de la Empresa, McGraw Hill, 1era ed. Bogota, Colombia, 1993.
3. ISO 9000, Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque Basado en procesos” para los sistemas de Gestión. ISO/TC/176/SC 2/N544R2. 2003, Geneva Switzerland.
4. IVANCEVICH, John, Gibson James, y Donnelly James, Las Organizaciones, Comportamiento- Estructura- Procesos, Séptima edición, 1994.
5. WHITTINGTON Ray, Principios de Auditoría, 14 ta edición, México, 2007.

ANEXOS