

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**



**TESIS**

**APLICACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA  
EMPRESA FARMACÉUTICA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. CARLOS JAVIER PEREZ PEREZ**

**Línea de Investigación Institucional: Nuevas Tecnologías y Procesos**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2020**



**ASESORES**

Dra. Amelia Celinda Chumpen Elera

## **DEDICATORIA**

Mi tesis está dedicada a Dios Padre, a mis padres Carlos Pérez y Rosario Álvarez, que están siempre apoyándome y aconsejándome de forma incondicional.

A mis hermanos y una persona especial en mi vida por el apoyo que siempre me brinda en cada proyecto de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Me siento agradecido por el apoyo que me brindó los docentes durante el desarrollo de mi formación profesional, y a la familia de Farmacias Peruanas por la oportunidad de poder desarrollar mi investigación.

## HOJA DE CONFORMIDAD DE LOS JURADOS

---

DR. RUBEN DARIO TAPIA SILGUERA

DECANO

---

JURADO

---

JURADO

---

JURADO

---

MG. MIGUEL ANGEL, CARLOS CANALES

SECRETARIO DOCENTE

# ÍNDICE

ASESORES .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
HOJA DE CONFORMIDAD DE LOS JURADOS .....	VI
ÍNDICE .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
INDICE DE FIGURAS .....	XI
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVI
CAPÍTULO I .....	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2.    FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	33
1.3.    JUSTIFICACIÓN .....	33
1.4.    DELIMITACIONES .....	34
1.5.    LIMITACIONES .....	355
1.6.    OBJETIVOS .....	366
CAPITULO II .....	377
MARCO TEORICO .....	37
2.1.    ANTECEDENTES .....	37
2.2.    MARCO CONCEPTUAL .....	443
2.3.    DEFINICIÓN DE TERMINOS .....	699
2.4.    HIPÓTESIS .....	72
2.5.    VARIABLES .....	72
CAPITULO III .....	755
METODOLOGIA .....	755
3.1.    MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	755
3.5.    POBLACIÓN Y MUESTRA .....	766
3.6.    TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	766

3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	777
3.8. TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS .....	777
3.9. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	788
CAPITULO IV .....	1266
RESULTADOS .....	1266
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	1266
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....	13232
CAPITULO V .....	1366
DISCUSION DE RESULTADOS .....	1366
CONCLUSIONES .....	1388
RECOMENDACIONES .....	1399
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	14040
ANEXOS .....	1444



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 – PROBLEMAS DENTRO DEL ÁREA DE EEFF .....	23
TABLA N° 02 – CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	26
TABLA N° 03 – CLASIFICACIÓN 6M DE LAS CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	27
TABLA N° 04 – MATRIZ DE VESTER EN RELACIÓN A LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL ...	28
Tabla N° 05: TABULACIÓN DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LAS CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL DIAGRAMA DE PARETO.....	29
TABLA N° 06 –PRIORIZACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	31
TABLA N° 07 – EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS .....	83
TABLA N° 08 – LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	93
TABLA N° 09 – PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.....	98
TABLA N° 10 – PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE DE ASUMO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.....	100
TABLA N° 11-PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE DE RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.....	103
TABLA N° 12 - PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.....	106
TABLA N° 13 - GESTIÓN DOCUMENTAL.....	126
TABLA N° 14 - GESTIÓN DE REGISTRO RESPECTO AL TIEMPO (HORAS).....	128
TABLA N° 15 - GESTIÓN DE REGISTRO DOCUMENTARIO RESPECTO A LA APRECIACIÓN DE LA GERENCIA.....	129
TABLA N° 16 - GESTIÓN DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SEGÚN VALIDACIÓN.....	130

TABLA N° 17- PROMEDIO DE CASOS ACEPTADOS Y DENEGADOS EN LOS GRUPOS SIN/CON BPM.....	131
TABLA N° 18- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE REGISTRO ANTES DE LA APLICACIÓN DEL BPM.....	134
TABLA N° 19-EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE REGISTRO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL BPM.....	134
TABLA N° 20 - PRUEBA Z PARA MUESTRAS INDEPENDIENTES.....	135

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 00 – CRECIMIENTO MUNDIAL DEL MERCADO FARMACÉUTICO .....	2
FIGURA N° 01 – COMPRA DE QUICORP .....	3
FIGURA N° 02 – REQUERIMIENTOS ENVIADOS AL ÁREA DE EEFF .....	4
FIGURA N° 03 – REQUERIMIENTO ENVIADO POR EL JEFE DE VENTAS .....	7
FIGURA N° 04 – FORMATO DE ORIENTACIÓN DE ASUMO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO .....	9
FIGURA N° 05–FORMATO DE ORIENTACIÓN DE RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO ....	10
FIGURA N° 06 – OBSERVACIONES A SUBSANAR PARA LA AUTORIZACIÓN SANITARIA DE RENUNCIA DE DIRECCIÓN TÉCNICA .....	12
FIGURA N° 07 – BUSCADOR DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO 1.....	13
FIGURA N° 08 – BUSCADOR DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO 2.....	14
FIGURA N° 09 – VISITAS OPINADAS E INOPINADAS POR PARTE DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS .....	15
FIGURA N° 10 – LIBRO DE OCURRENCIAS CONSIGNADO LA NUEVA REGENCIA .....	16
FIGURA N° 11– FILE DISA CON CARGO DE PRESENTACIÓN ANTE LA AUTORIDAD SANITARIA ...	17
FIGURA N° 12 – ESCALA DE SANCIONES DEL ARTÍCULO N° 50-ANEXO 01.....	20
FIGURA N° 13 – SANCIONAN A 15 LOCALES POR NO TENER REGISTRADO AL QUÍMICO FARMACÉUTICO.....	21
FIGURA N° 14 – SANCIONES VAN DE 0.5 A 5 UIT .....	22
FIGURA N° 15 – DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA .....	25
FIGURA N° 16 – DIAGRAMA DE PARETO .....	30
FIGURA N° 17 – ELEMENTOS CENTRALES DE DIAGRAMAS.....	47
FIGURA N° 18 – ARTEFACTOS.....	48
FIGURA N° 19 – OBJETO DE FLUJOS.....	48
FIGURA N° 20 – OBJETO DE CONEXIÓN.....	49
FIGURA N° 21 – SWIMLANES.....	50

FIGURA N° 22 – LISTA COMPLETA DE ELEMENTOS.....	50
FIGURA N° 23 – TAREA.....	51
FIGURA N° 24 – ACTIVIDADES.....	51
FIGURA N° 25 – TAREA / ACTIVIDAD.....	52
FIGURA N° 26 – SUB PROCESO 1.....	52
FIGURA N° 27 – SUB PROCESO 2.....	53
FIGURA N° 28 – EVENTOS DE INICIO.....	53
FIGURA N° 29 – EVENTOS 1.....	54
FIGURA N° 30 – EVENTOS 2.....	54
FIGURA N° 31 – EVENTOS 3.....	55
FIGURA N° 32 – PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	59
FIGURA N° 33 – 7 PASOS PARA EL ÉXITO DE BPM.....	61
FIGURA N° 34 – ESQUEMA SIPOC .....	65
FIGURA N° 35–FLUJO DE REGISTRO DE ASUMO QUÍMICO FARMACÉUTICO – ANTES DE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO .....	78
FIGURA N° 36-FLUJO REGISTRO DE RENUNCIA QUÍMICO FARMACÉUTICO – ANTES DE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO .....	79
FIGURA N° 37 – FLUJOGRAMA DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO–ANTES DEL BPM.....	80
FIGURA N° 38 – CORREO DE COORDINACIÓN DE PRESENTACIÓN.....	81
FIGURA N° 39 – REQUERIMIENTOS ENVIADOS POR LOS JZV.....	82
FIGURA N° 40 – EVALUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL .....	85
FIGURA N° 41 – ACTA DE REUNIÓN.....	86
FIGURA N° 42 – ACTA DE REUNIÓN.....	87
FIGURA N° 43 – IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVES.....	88
FIGURA N° 44 – CUESTIONARIO PARA EL REGISTRO DEL PROCESO1.....	90
FIGURA N° 45 – CUESTIONARIO PARA EL REGISTRO DEL PROCESO2.....	91
FIGURA N° 46 – MAPA DE PROCESOS.....	96

FIGURA N° 47 – FORMATO DE ASUMO Y RENUNCIA _EEFF_JZV_INKAFARMA.....	109
FIGURA N° 48 – CÓDIGO DEL VISUAL BASIC – REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA1.....	110
FIGURA N° 49 – CÓDIGO DEL VISUAL BASIC – REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA2.....	110
FIGURA N° 50 - INSTRUCTIVO DEL FORMATO REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA.....	111
FIGURA N° 51-FLUJO REGISTRO DE ASUMO QUÍMICO FARMACÉUTICO – DESPUÉS DEL BPM.....	112
FIGURA N° 52-FLUJO REGISTRO DE RENUNCIA QUÍMICO FARMACÉUTICO-DESPUÉS DEL BPM.....	113
FIGURA N° 53 – FLUJOGRAMA DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO - DESPUÉS DEL BPM.....	114
FIGURA N° 54- FLUJO DE COORDINACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO – DESPUÉS DEL BPM.....	115
FIGURA N° 55 – SIMULACIÓN PRE TEST .....	116
FIGURA N° 56 – RESULTADOS DE LA SIMULACION PRE TEST .....	117
FIGURA N° 57 – SIMULACIÓN POS TEST .....	118
FIGURA N° 58 – RESULTADOS DE LA SIMULACION POS TEST .....	119
FIGURA N° 59 – DIAPOSITIVAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL BPM.....	120
FIGURA N° 60 – DIAPOSITIVA DEL MAPA DE PROCESOS.....	121
FIGURA N° 61 – DIAPOSITIVA FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	122
FIGURA N° 62 – HOMOLOGACION DE PROCESOS.....	122
FIGURA N° 63 – CAPACITACIÓN A LOS INTEGRANTES DEL ÁREA .....	123
FIGURA N° 64 – RELACIÓN DE BOTICAS CON LOS NOMBRES DE LOS Q.F.....	124
FIGURA N° 65 – MÉTRICAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA1.....	124
FIGURA N° 66 – MÉTRICAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA2.....	125
FIGURA N° 67 – GESTIÓN DOCUMENTAL.....	127
FIGURA N° 68 – GESTIÓN DE REGISTROS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	129
FIGURA N° 69 – GESTIÓN DE PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	130

## RESUMEN

Esta investigación responde al problema general ¿De qué manera influye la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la Gestión Documental en una Empresa Farmacéutica?, El objetivo es: Identificar la influencia de la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la Gestión Documental en una Empresa Farmacéutica, la hipótesis general es “La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la Gestión Documental, en una Empresa Farmacéutica.”

El método de investigación es el científico, tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo – explicativo, con diseño cuasi experimental. La población está conformada por la cantidad de 160 registros (asumo y renuncia) durante 6 meses de labor, la muestra es de tipo no probabilístico, intencional y está conformado por 80 registros durante 3 meses antes y 80 registros durante 3 meses después de la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio-BPM.

En conclusión, se confirma que La Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la Gestión Documental, logrando satisfacer los trámites de registros de 41.1% a 65%.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión de Procesos de Negocio, Gestión documental, Registro de Asumo y Renuncia.

## **ABSTRACT**

This investigation responds to the general problem How does the application of Business Process Management influence Document Management in a Pharmaceutical Company? The objective is to: Identify the influence of the application of Business Process Management on Document Management in In a Pharmaceutical Company, the general hypothesis is "The application of Business Process Management positively influences Document Management in a Pharmaceutical Company."

The research method is the scientific one, a type of applied research, of a descriptive - explanatory level, with a quasi-experimental design. The population is made up of the number of 160 records (I assume and resign) during 6 months of labor, the sample is non-probabilistic, intentional and consists of 80 records for 3 months before and 80 records for 3 months after application of Business Process Management-BPM.

In conclusion, it is confirmed that The Application of Business Process Management positively influences Document Management, managing to satisfy the registration procedures from 41.1% to 65%.

**KEY WORDS:** Business Process Management, Document Management, Registry of Assumption and Resignation.

## INTRODUCCIÓN

El reciente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la influencia de La Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Gestión Documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A. Con la finalidad de poder explicar de la mejor manera el trabajo de investigación realizado, la presente tesis está organizada de la siguiente manera:

Capítulo I: Está basado en el planteamiento y la formulación del problema, el establecimiento de los objetivos, así como en la justificación y limitaciones del trabajo de investigación.

Capítulo II: Se muestran los antecedentes, en donde se investigó proyectos similares tanto a nivel nacional como internacional; de igual forma se muestra el marco conceptual y la definición de términos, donde se desarrolló la información concerniente a las variables y dimensiones del proyecto; finalmente, se planteó la hipótesis de estudio y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se detalla la metodología utilizada, se determinó la población y el procedimiento muestral y, por último, se establecieron las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos. Por otra parte, se examina la situación actual a fin de desarrollar la propuesta de mejora y, por consiguiente, efectuar la implementación de la propuesta incluyendo la puesta en marcha del proyecto.

Capítulo IV: Se realizó la presentación de resultados a través del análisis estadístico e inferencial, incluyendo la contrastación de la hipótesis.

Capítulo V: Se desarrolló la discusión de resultados,

Finalmente, se planteó las conclusiones de acuerdo a los objetivos del trabajo y las recomendaciones para ser consideradas en el área de Establecimientos Farmacéuticos, asimismo mostramos las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.



## CAPÍTULO I

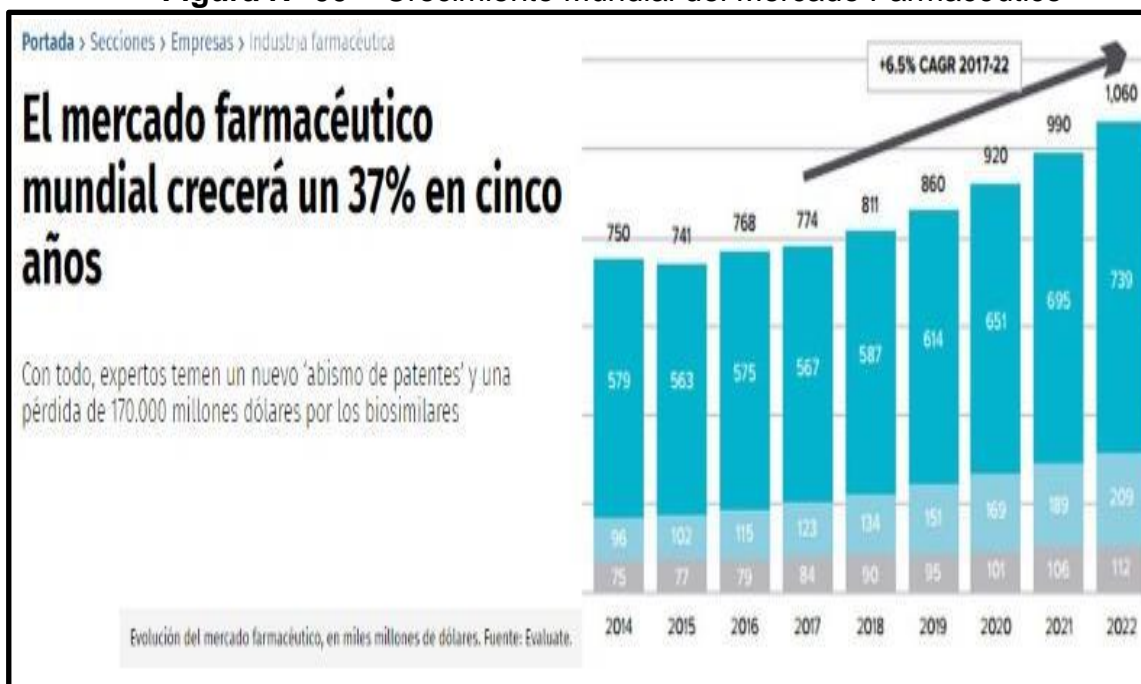
### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

No cabe duda que la comercialización de medicamentos, es una de las actividades comerciales más confiables y con mejor rentabilidad que existe a nivel mundial. Todo muestra que el mercado va a seguir ampliándose en los siguientes cinco años. Las ventas alcanzaran en el 2022 a los 1,6 billones de dólares, y esto solo en lo que se señala a medicamentos con receta. Así lo revela un reportaje trabajado por la Consultoría Evaluate, que declara que las ampliaciones de facturación interanuales serán alrededor de 6.5 %. Esto permitirá que en 5 años las ventas se incrementen al 36.9 % respecto al mercado de 2017. Según los autores del informe, las bases para estas subidas estarán en la expansión de terapias como **Nivolumab** (Bristo-Myers Squibb), **Pembrolizumab** y lanzamientos como **Dupixent** (Sanofi) en dermatitis atópica u Ocrevus (Roche) en esclerosis múltiples.

“La empresa farmacéutica francesa, se adelantó a algunos competidores con su política de restringir las subidas de precio en los Estados Unidos. Las compañías deben producir mejores medicamentos, reducir costos, mejorar sus procesos y diversificarse para adaptarse al mundo”. (Contamine, 2018)

**Figura N° 00 – Crecimiento Mundial del Mercado Farmacéutico**



Fuente: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/industria/el-mercado-farmacéutico-mundial-crecera-un-37-en-cinco-anos-6961>

En la Figura 00, podemos notar que las empresas del rubro farmacéutico a nivel mundial están creciendo a paso firme, con un crecimiento anual del 6.5% aproximadamente.

Perú al igual que los otros países, presentó en el 2018 una mejoría para el sector farmacéutico, en cuanto a crecimiento se refiere. Además, se caracterizó por la presencia de nuevos retos referidos a asegurar la calidad de los medicamentos y el acceso a la innovación por parte de los pacientes. Se estima que para el 2019 el aumento continúe siendo del 1.5 %. Caso ejemplar de crecimiento es la empresa InRetail Perú, quien anunció la adquisición del 100% de las acciones de Quicorp S.A., dueña de Química Suiza y de las cadenas de farmacias como son: Mifarma, BTL y Fasa.

“La empresa, perteneciente al grupo Intercorp, informo que pagó US\$583 millones para hacerse de los activos de Quicorp, que alcanzó una facturación alrededor de US\$1.600 millones en el 2017. La venta de Quicorp lo realizó InRetail, matriz de Inkafarma”. (RPP Noticias, 2018)

De estas compras nace “Farmacias Peruanas S.A”, con razón social Inretail Pharma S.A y con N° de RUC 20331066703.

**Figura N° 01 – Compra De Quicorp**



Fuente: Portal RPP Noticias

En la figura 01, hace referencia a la Compra de los establecimientos farmacéuticos Mifarma, BTL y Fasa, lo cual provoca un aumento en las atenciones normales que realizaba el área de Establecimientos Farmacéuticos de la matriz Inkafarma.

El área de Establecimientos Farmacéuticos (EEFF) motivo de la presente investigación está conformada por 5 trabajadores, el área está dirigido por un Químico Farmacéutico. La investigación se centra en el área de EEFF por la mayor frecuencia de interacciones que tiene con el área de operaciones (Boticas –“Ventas”), enmárquese por el volumen de atenciones de trámites que realiza en las diversas marcas. También el área es la responsable de la elaboración, aprobación, capacitación, regularización, coordinación, gestión, elaboración y seguimiento de los documentos y oficios que sostiene los procesos y requerimientos del Ministerio de Salud (MINSa). Además, debe de dar seguimiento a los trámites para poder dar información pertinente y actualizada a las diferentes gerencias de la organización “FARMACIAS PERUANAS S.A.” En

el área se manejan más de 700 atenciones trimestrales, siendo los procesos de asumo y renuncia de los químicos farmacéuticos los más frecuentes de las atenciones.

**Figura N° 02 – Requerimientos enviados al área de EEFF**

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio
9572	17/09/2019 18:20	Asignado	MF721-SANTA ANITA 1B	Termohigrómetros (Ambiente)	REQUERIMIENTOS
9571	17/09/2019 16:49	Asignado	STA LUZMILA 02	11- LECTURA DE LOTES	CONSULTAS FRECUENTE - ASUNTOS REGULATORIOS
9570	17/09/2019 16:26	Asignado	MFA22-BAJADA BALTA WONG	Libro de Psicotrópicos	TRAMITES DISA - INK
9569	17/09/2019 16:19	Asignado	MFS31-MAGDALENA 1F	Ficha RUC	REQUERIMIENTOS
9568	17/09/2019 16:08	Asignado	OXAPAMPA	Ficha RUC	REQUERIMIENTOS
9567	17/09/2019 15:42	Asignado	MFS59-SAN JUAN II	Termohigrómetros (Ambiente)	REQUERIMIENTOS
9566	17/09/2019 15:39	Asignado	MFS59-SAN JUAN II	Termómetros (Refrigerador)	REQUERIMIENTOS
9565	17/09/2019 15:16	Asignado	OXAPAMPA	Refrigerados	REQUERIMIENTOS
9564	17/09/2019 15:11	Asignado	OXAPAMPA	Instalaciones eléctricas	REQUERIMIENTOS
9563	17/09/2019 15:11	Asignado	SULLANA 06	Q.F. Asistente	TRAMITES DISA - INK
9562	17/09/2019 15:02	Asignado	BARRANCA 03	Observatorio de precios	REQUERIMIENTOS
9561	17/09/2019 15:00	Asignado	BARRANCA 03	Empadronamiento	REQUERIMIENTOS
9560	17/09/2019 14:51	Asignado	BARRANCA 03	Ficha RUC	REQUERIMIENTOS
9559	17/09/2019 14:50	Asignado	BARRANCA 03	Observatorio de precios	REQUERIMIENTOS
9558	17/09/2019 14:49	Asignado	CERRO DE PASCO 02	Marca Regular	CONSULTAS FRECUENTE - ASUNTOS REGULATORIOS
9557	17/09/2019 14:48	Asignado	BARRANCA 03	Refrigerados	REQUERIMIENTOS
9556	17/09/2019 14:47	Asignado	BARRANCA 03	Autorización Sanitaria de Funcionamiento	REQUERIMIENTOS
9555	17/09/2019 14:45	Asignado	BARRANCA 03	Instalaciones eléctricas	REQUERIMIENTOS
9554	17/09/2019 14:35	Asignado	NAZCA 03	Libro de Psicotrópicos	TRAMITES DISA - INK
9553	17/09/2019 14:34	Asignado	NAZCA 03	Libro de Estupefacientes	TRAMITES DISA - INK
9552	17/09/2019 12:43	Asignado	MFS49-SAN ROQUE 1	Libro de Psicotrópicos	TRAMITES DISA - INK
9551	17/09/2019 12:21	Asignado	SAN JUAN 02	Termómetros (Refrigerador)	REQUERIMIENTOS

Fuente: Farmacias Peruanas S.A – Solicitud de asumo y renuncia de los Químicos Farmacéuticos.

La Figura N° 02, muestra los requerimientos que realiza las boticas vía **Aranda** (software de comunicación entre la botica y el área de establecimientos) para ser atendidos por el área de EEFF. Están agrupados por la **fecha de registro** (es la fecha del envió del requerimiento), **estado** (es el estatus en que esta el requerimiento, puede ser: asignado, en proceso o cerrado), **cliente** (es la forma de cómo están identificados las boticas, en este caso es la “Botica de Sullana 6”), **categoría** (es la descripción de lo solicitado, “está haciendo un requerimiento de registro de Químico Farmacéutico Asistente”), **servicio** (Trámites DISA-INK, es la clasificación de trámite pertenecientes a los cambios de regencias que pertenece a la marca Inkafarma) y quien **atiende** estos trámites es el Asistente Administrativo DISA.

Respecto al área, es preciso mencionar que existen retrasos en las atenciones (son atendidas entre 1,2,3 o hasta más días), se reportan bastantes requerimientos por atender, ya que creció el número de boticas a nivel nacional producto de la compra de Quicorp, existen bastantes reprocesos de los trámites, la comunicación con las demás áreas se da de manera lenta, los jefes de ventas, los químicos farmacéuticos y el asistente administrativo DISA desconocen sus funciones con respecto al pedido de cambio de regencia, el control de las regencias muchas veces no calza con los estatus manejados por el área y por los jefes de ventas, lo cual genera una deficiente gestión documental y dificulta alinear los procesos internos del área con el propósito y los objetivos estratégicos de la compañía.

“La decisión de gestionar toda esta documentación, contribuye a optimizar las actividades que desarrolla la empresa. Toda la información que genera o recibe de terceros, no solo constituye su historia personal como persona jurídica, sino que es su activo más valioso. Su control permite mejorar la eficacia de las búsquedas, optimizar los tiempos de las personas que a diario conviven con ellos, reducir el tiempo de archivo, incrementar la eficiencia laboral de los integrantes de la organización, y constituye una herramienta de utilidad para la toma decisiones”. (Leonor, 2010) .

Lo mencionado líneas arriba es motivado por la falta de procedimientos, falta de un mapa de procesos, existe mucha rotación de personal, la falta de agilidad de las actividades, por la instrucciones verbales confusas, por la inadecuada secuencia de actividades, por la información errónea enviada por los Jefes de Ventas, ya que en el correo enviado al área de EEFF se debe de dejar en claro que es lo que se solicita, con los datos necesarios de los químicos farmacéuticos y el orden de la rotación de regencias para evitar ambigüedades y errores al momento de registrar a los químicos farmacéuticos, pero no hay formatos, flujos y procedimientos establecidos que solicite la información precisa de lo que se debe de consignar para que sea atendida las solicitudes. Cuando no envían la información precisa se tiene que buscar nuevamente la información llamando a los jefes de ventas y si ellos no tienen la información de los datos del químico,

brindan el número del químico y nuevamente hay que llamar al químico para encontrar la información y muchas veces no contestan el celular porque están ocupados en sus labores, lo que hace que el trámite se extienda a más días.

Según La ISO 15489-1:2001, "Define Gestión de Documentos – Responsabilidad; Se deberían definir y asignar las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos de archivo; e informar de ello a toda la organización de modo que, en caso de que se identifique la necesidad concreta de crear e incorporar documentos, no quepa duda de quién es el responsable de tomar las medidas pertinentes. Este tipo de encargos se deberían asignar a todos los partes de la organización, incluidos los responsables de la gestión de documentos de archivo, los profesionales de la información, los ejecutivos, los jefes de unidades organizativas, los administradores de sistemas y cualquier otra persona que cree documentos como parte de su trabajo, por lo que se debería recoger en la descripción de cada puesto de trabajo y en documentos similares. El grado más elevado de responsabilidad en relación con la gestión de documentos de archivo, se debería asignar a una persona que cuente con la autoridad adecuada dentro de la organización. La asignación de responsabilidades individuales puede ser una obligación legal.

La definición de estas responsabilidades debería incluir explicaciones como las siguientes:

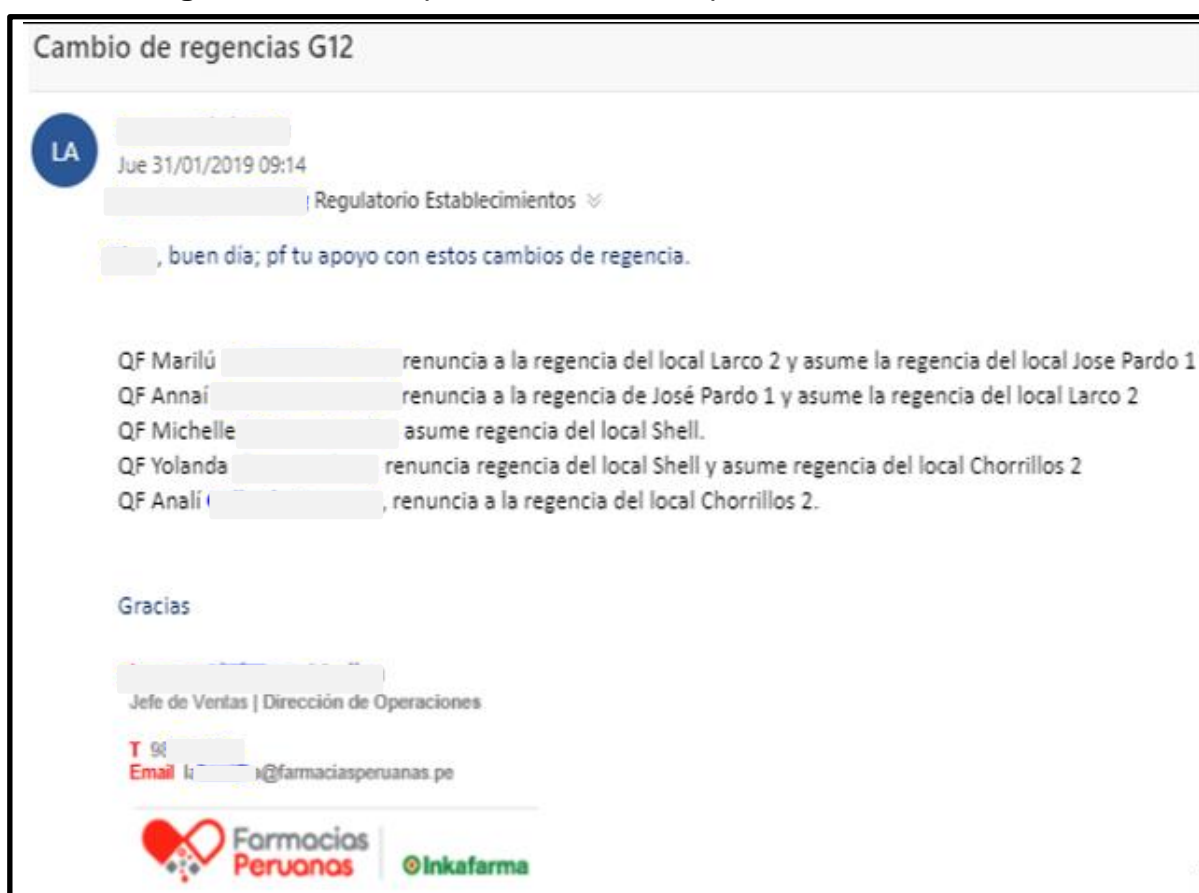
a) Los profesionales de la gestión de documentos de archivo son responsables de todos los aspectos concernientes con ésta, incluidos el diseño, la ejecución y el mantenimiento de sistemas y procedimientos de gestión de documentos de archivo; así como de la formación de usuarios en materia de gestión de documentos y en las operaciones que afecten a las prácticas individuales.

b) Los ejecutivos son responsables de defender la aplicación de las políticas de gestión de documentos de archivo en el seno de la organización.

c) Los administradores de sistemas son los encargados de garantizar que toda la documentación sea precisa y legible y que esté a disposición del personal siempre que se necesite.

d) Todos los empleados son responsables de cuidar documentos de archivos exactos y justos sobre sus actividades”.

**Figura N° 03 – Requerimiento enviado por el Jefe de Ventas**



Fuente: Farmacias Peruanas S.A

La Figura N° 03, muestra un requerimiento enviado por el Jefe de Ventas, estos cambios de regencias se pueden dar por diferentes motivos, por ejemplo: por rotación dentro de su mismo grupo de trabajo, traslado a otro grupo (Lima o Provincia), renuncia por desvinculación del químico, renuncia del propio químico, por apertura de un nuevo local. También muestra que no se consigna los datos

necesarios del químico farmacéutico (núm. de colegiatura, DNI, horario de labor, cargo, etc.), hay algunas veces que el químico esta recientemente colegiado y va a regentar por primera vez y no se cuenta con nada de información sobre él o ella en la base de datos Worldox (base de datos de Farmacias Peruanas) , caso es el QF Michelle quien asume el local de Shell y no se sabe nada de ella, otro es de la QF Anali que renuncia a la regencia del local de Chorrillos 2, pero no se sabe si es que la van a cambiar de zona en Lima o Provincia, si ella renuncio, o si está siendo desvinculando de la empresa por faltas graves o dolo. Toda esta información es muy importante ya que servirán para la digitalización en los formatos que brinda las autoridades sanitarias (DIRIS o DIRESAS), según su TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), respectivo (pueden solicitar más documentos aparte de los formatos colgados en su plataforma digital, como pueden ser: habilidad profesional, copia de DNI, copia del carnet de colegiatura, copia del título profesional, declaración jurada del representante legal, copia simple de renuncia, etc.)

“Para la inscripción en el Registro Nacional de Directores Técnicos, los profesionales comprendidos en el Artículo 12ª del presente reglamento deben presentar una solicitud con carácter de declaración Jurada, ajuntando los siguiente:

- a. Copia simple del título profesional.
- b. Copia simple del Carnet de colegiatura, según corresponda.
- c. Copia simple del documento nacional de identidad o carnet de extranjería vigente”. (Ministerio de Salud, 2011, art 14).


“Como parte de la ejecución del MGD, cada entidad debe tener en cuenta su impacto en los procedimientos administrativos y los servicios suministrados en exclusividad, descritos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), valorando la necesidad de adecuarlos en caso sea pertinente. En ese sentido, en el progreso de su gestión por procesos, la entidad considerará los cambios necesarios en sus procedimientos administrativos, como en su sustentación técnica y legal”. (Aprueban Modelo de



Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, 2017, pág. 15).

A continuación, algunos ejemplos de los formatos de registro que maneja la Dirección de Redes Integrales de Salud (DIRIS), para el asumo y renuncia de las regencias de los químicos farmacéuticos.


**Figura N° 04 – Formato de Orientación de Asumo del Q.F.**

 Dirección de Redes Integrales de Salud Lima Este		<b>FORMATO DE ORIENTACIÓN</b>	
COMUNICACION DE ASUME DE NUEVA:			
a) DIRECCIÓN TÉCNICA <input type="checkbox"/>			
b) QUÍMICO FARMACÉUTICO ASISTENTE <input type="checkbox"/>			
FECHA: _____			
<b>INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO (Según lo autorizado por DIGEMID)</b>			
CATEGORÍA: BOTICA <input type="checkbox"/> FARMACIA <input type="checkbox"/> FARMACIA DE ESTAB. DE SALUD <input type="checkbox"/>			
1. REGISTRO UNICO DEL CONTRIBUYENTE – RUC N°: _____ N° REGISTRO DE EF: _____			
2. NOMBRE COMERCIAL: _____			
3. RAZON SOCIAL: _____			
4. PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL:			
APELLIDOS: _____		NOMBRES: _____	
Aa. Correo Electronico: _____			
5. DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (Según lo autorizado):			
Sd. Calle / Jiron / Avenida: _____		N°: _____	INT: _____
Sd. URS, MA, H, H, P, J, J: _____		MZ: _____	UDE: _____
Sd. DISTRITO: _____		Sd. PROV.: _____	Sd. DFTO.: _____
Si Teléfono: _____			
5g El establecimiento comercializa Psicofármacos, Estupefacientes y sustancias Precursores:			
Psicofármacos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Estupefacientes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Psicofármacos Lista I/II SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>6. INFORMACIÓN DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO QUE ASUMIRÁ EL CARGO</b>			
6a. APELLIDOS: _____		NOMBRES: _____	
cedula profesional: _____		email: _____	DNI: _____
6b. MANDARIO DEL ASUMO:		Expedir las Horas (Dec., Ar., ... )	
Marcar con X los días:			
<input type="checkbox"/> LUNES			
<input type="checkbox"/> MARTES			
<input type="checkbox"/> MIÉRCOLES			
<input type="checkbox"/> JUEVES			
<input type="checkbox"/> VIERNES			
<input type="checkbox"/> SABADO			
<input type="checkbox"/> DOMINGO			
<b>7. REQUISITOS: Artículo 16, tercer párrafo del D.S. N° 016-2019-SA. (modificado del D.S. N° 014-2019-SA)</b>			
1. Declaración jurada del representante legal o propietario del establecimiento indicando la fecha desde que se cuenta con Director Técnico, o Químico Farmacéutico Asistente, incluyendo la fecha de inicio de ese cargo.			
<small>AL CUMPLIR EN ESTE FORMATO DE ASUMO DE NUEVA DEL CARGO DE DIRECTOR TÉCNICO O QUÍMICO FARMACÉUTICO ASISTENTE EN EL REGISTRO DE FARMACIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SE DEBE CONSIDERAR LA OBLIGATORIEDAD DE INGRESAR LA FIRMA Y SELLO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LA FIRMA Y SELLO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO ASISTENTE O DIRECTOR TÉCNICO, LA FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LA FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LA FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LA FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO.</small>			
_____ Firma y sello del Director Técnico / Químico Farmacéutico Asistente		_____ Firma del Propietario o Representante Legal y sello del establecimiento farmacéutico	
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS – DIRIS LIMA ESTE I. B. 283110 / 283118 Anexo 24b Av. César Vallejo S/N Cuadra 03 - Pí Agustino			

Fuente: [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros\\_Link/DFCVS/COMUNICACION%20DE%20ASUME.pdf](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/DFCVS/COMUNICACION%20DE%20ASUME.pdf)

La Figura N° 04, muestra un ejemplo del formato de asumo para un químico farmacéutico en la DIRIS ESTE, en donde se consigna algunos datos que debería de enviar los jefes de ventas y los datos que se tiene en la base de datos Worldox, una vez digitalizado los datos se hace llamar al químico farmacéutico para que se acerque con su sello personal, sello de la botica( firma y sella) y se presentan los formatos a las autoridades previa coordinación con el jefe de ventas (para coordinar el quién, cómo y cuándo de la presentación).

**Figura N° 05 – Formato de Orientación de Renuncia del Q.F.**


 PERÚ Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este		<b>FORMATO DE ORIENTACION</b>	
N° DE EXPEDIENTE:		<b>COMUNICACION DE RENUNCIA A:</b> <input type="checkbox"/> DIRECCIÓN TÉCNICA <input type="checkbox"/> QUÍMICO FARMACÉUTICO ASISTENTE	
FECHA:			
<b>INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO (Según lo autorizado)</b>			
CATEGORÍA: BOTICA <input type="checkbox"/> FARMACIA <input type="checkbox"/> FARMACIA DE ESTAB. DE SALUD <input type="checkbox"/>			
1. REGISTRO UNICO DEL CONTRIBUYENTE – RUC N°:		N° REGISTRO DE EF	
2. NOMBRE COMERCIAL:			
3. RAZON SOCIAL:			
4. PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL:			
APELLIDOS:		NOMBRES:	
Aa. Como E.Medicina:			
5. DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (Según lo autorizado):			
Sa. Calle / Jiron / Avenida:		N°:	INT.:
Gr. URB(AA,HH,PP,JC):		M2:	LOTE:
Sc. URB(DIC):		Tel. PROV.:	Se. DPTO.:
Gr. Teléfono:			
6. El establecimiento comercializa Psicofármacos, Estupefacientes y sustancias Psicoactivas:			
Psicofármacos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Estupefacientes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Sustancias Psicoactivas SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Psicofármacos Lista IV SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
7. INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE RENUNCIA AL CARGO ANTES CONSIGNADO:			
7a. APELLIDOS:		NOMBRES:	
Carné Profesional N°:		Email:	DNI:
8. Documentación que adjunta, según normativa vigente (D.S. N° 016 2011 SA y modificatorias)			
<input type="checkbox"/> a) Art. 16° Literal b) D.S. N° 016-2011-SA: Copia de la renuncia de la dirección técnica o Químico Farmacéutico Asistente, presentada al propietario o representante legal del establecimiento, o declaración jurada de no laborar en el establecimiento, indicando la fecha.			
<input type="checkbox"/> b) Art. 16° Literal c) D.S. N° 016-2011-SA: En el caso de renuncia de dirección técnica, cuando se manejen sustancias comprendidas en el reglamento de Estupefacientes, Psicofármacos y otras Sustancias sueltas a Fiscalización Sanitaria, se debe presentar además el balance de drogas a la fecha de renuncia.			
LO CUAL DECLARO EN SU ENTENDIMIENTO, DOCUMENTO OFICIAL, QUE ACREDITA MI NOMBRE Y DOMICILIO EN PE, BASADO EN EL PREVENIO DE PREVENCIÓN DE VERIFICACIÓN CONSIGNADO EN EL D.S. N° 016-2011-SA, Y EN EL PREVENIO DE VERIFICACIÓN CONSIGNADO EN EL D.S. N° 016-2011-SA, Y EN EL PREVENIO DE VERIFICACIÓN CONSIGNADO EN EL D.S. N° 016-2011-SA, Y EN EL PREVENIO DE VERIFICACIÓN CONSIGNADO EN EL D.S. N° 016-2011-SA, EN CASO DE FALSAZAD DE COSTA COORDINACIÓN, CONFORME REGULA EL ART. 41° DEL CODIGO PENAL.			
Firma y sello del Director Técnico / Químico Farm. Asistente (insustanciable)			
DIRECCION DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS DIRIS LIMA ESTE Tel: 3831107 - 3831108 Anexo: 205 Av. Cáceres Vallejo S/N Casita 13 - El Agustino			

Fuente: [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros\\_Link/DFCVS/COMUNICACION%20DE%20RENUNCIA.pdf](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/DFCVS/COMUNICACION%20DE%20RENUNCIA.pdf)

La Figura N° 05 muestra un ejemplo del formato de renuncia para un químico farmacéutico en la Diris Este, en donde se consigna algunos datos que debería de enviar los jefes de ventas y los datos que se tiene en la base de datos Worldox, una vez digitalizado los datos en los formatos se llama al químico farmacéutico para que se acerque con su sello personal (firma y sella) y se presentan los formatos a las autoridades previa coordinación con el jefe de ventas (para coordinar el quién, cómo y cuándo de la presentación).

Cuando no se digita de forma correcta los datos de los químicos en los formatos los efectos que trae consigo perjudican mucho a la empresa. **Primero** los trámites son observados y/o denegados, lo cual indica que nuevamente se tiene que realizar el proceso de registro o realizar subsanaciones a los trámites observados, ello impacta en las otras atenciones por lo que se dedica nuevamente un tiempo para la elaboración de un trámite ya presentado y se deja de atender los nuevos requerimientos.

**Figura N° 06 – Observaciones a subsanar para La Autorización Sanitaria de Renuncia de Dirección Técnica**

 **PERÚ** **Ministerio de Salud** Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

OFICIO N° [REDACTED]-2019-DMID-DIRIS L.C.

Lima, 09 de Julio del 2019

Sr(a):  
[REDACTED]

Representante Legal  
**BOTICA INKAFARMA**  
Av. Arenales N°1755  
Lince

Presente-

**ASUNTO : COMUNICACIÓN DE OBSERVACIÓN**

**REFERENCIA : Exp. N°20 [REDACTED] 57 del 03 de Julio del 2019**

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez informarle que respecto al expediente de la referencia de **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN SANITARIA DE RENUNCIA A DIRECCIÓN TÉCNICA** del establecimiento farmacéutico de nombre comercial **BOTICA INKAFARMA**, con razón social **INRETAIL PHARMA S.A.** representado legalmente por [REDACTED], con número de RUC **20331066703**, ubicada en Av. Arenales N°1 [REDACTED] Distrito de Lince, Provincia y Departamento de Lima y presentando como Director Técnico el **Q.F. PALACIOS [REDACTED]** con C.Q.F.P.N°18 [REDACTED]; con horario de labor de Lunes a domingo de 07:00 a 23:00 horas.

En el orden de ideas indicarle que se realizó la evaluación, de la documentación anexada al expediente determinándose las observaciones siguientes:

- De la verificación del expediente presentado se observa que la declaración jurada de renuncia a dirección técnica del QF. **PALACIOS [REDACTED]** consigna como último día de labor 24 de junio lo cual difiere de lo declarado en formato A-6, ítem N°20, folio 1 en donde declara 03 de julio del 2019.

En tal sentido, de conformidad con el Artículo 126.2 de la ley N° 27444, y Artículo 136.5 del Decreto Supremo 004-2019-JUS, TUO de la ley antes mencionada, se le requiere cumpla por ÚNICA VEZ con subsanar las observaciones realizadas; presentado el escrito de subsanación por el administrado, queda prohibida la presentación posterior de documentos.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente

Fuente: Farmacias Peruanas S.A – Oficio al asumo de nueva D.T.

La Figura N° 06, muestra las observaciones realizadas por la DIRIS CENTRO, en la cual, las fechas de renuncia no concuerdan.

**Segundo**, cuando no se tiene registrado un Químico Farmacéutico Director Técnico en La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), se corre el riesgo de caer en sanciones o multas que entabla las autoridades sanitarias. La autoridad sanitaria puede verificar la regencia del

químico farmacéutico en la pág. de consulta de regentes solo con ingresar el N° de DNI o N° de colegiatura.

**Figura N° 07 – Buscador de Registro del Químico Farmacéutico 1**

The screenshot shows a web browser window with the URL [digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Consultas/ConsultaRegentes.aspx](http://digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Consultas/ConsultaRegentes.aspx). The page header includes the logo of the Ministry of Health and the Directorate General of Medicines, Insumos and Drugs. The main heading is "Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos: Directores Técnicos".

**Información de Búsqueda:**  
 Buscar:   
 Dato:

**Información de filtro:**  
 DISA/DIRESA:  Por Fecha:   
 Profesión:  Inicio:   
 Situación:  Fin:

Total Registros: 1

Ver	Nº Registro	Apellidos y Nombres	Tipo Doc. Identidad	Nº Doc. Identidad	Sexo	Profesión	Nº Colegiatura	Sit.
	0020337	HUAMAN YESICA	DNI	41	F	QUIMICO FARMACEUTICO	24	ACTIVO

**Base Legal:**  
 Art. 23° y 60° de la Ley N° 29459, Art. 12° y literales a) y b) del Art. 12° del Decreto Supremo N° 014-2011-SA y el Art. 12° del Decreto Supremo N° 033-2014-SA

Fuente:<http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Consultas/ConsultaRegentes.aspx>

La Figura N° 07, muestra la pág. de la Digemid, en la cual se puede buscar a cualquier químico farmacéutico, para ver si está registrado en una botica, se puede buscar con el N° de DNI o N° de colegiatura.

En esa misma pág. Se puede observar también información precisa del N° de Registro de la Botica, el nombre comercial, la razón social, el N° de RUC de la empresa, la dirección de la Botica, el horario del establecimiento, el cargo del químico farmacéutico, su N° de DNI y carnet de colegiatura entre otros. Estos datos son importantes ya que sirven para la generación del proceso de registro de asumos y renunciias de los químicos farmacéuticos y en consecuencia la presentación de los expedientes a las DIRIS y DIRESAS a nivel nacional.

**Figura N° 08 – Buscador de Registro del Químico Farmacéutico 2**

**PERÚ** Ministerio de Salud Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

### Regentes y Directores Técnicos

Nro Registro: 0020337  
 Fecha de Registro: 30/09/2019  
 Lugar de Registro: Dirección Regional de Salud Huanuco Situación: ACTIVO  
 Tipo de Documento: DNI Nro Doc: 411  
 Apellidos y Nombres: HUAMAN 1  
 Profesión: QUIMICO FARMACEUTICO Nro colegiatura: 24

#### Información del lugar donde trabaja

Entidad:  
 Sector/SubSector: /  
 Area/Cargo:  
 Horario:

#### Establecimiento Farmacéutico donde trabaja

Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0023150	BOT	BOTICA MIFARMA	MIFARMA S.A.C.	20512002090	JR. HUANUCO N° 598 HUANUCO - HUANUCO - HUANUCO	LUN A VIE: 07:00 A 23:00; SAB: 07:00 A 23:00; DOM: 07:00 A 23:00	DIRECTOR TÉCNICO

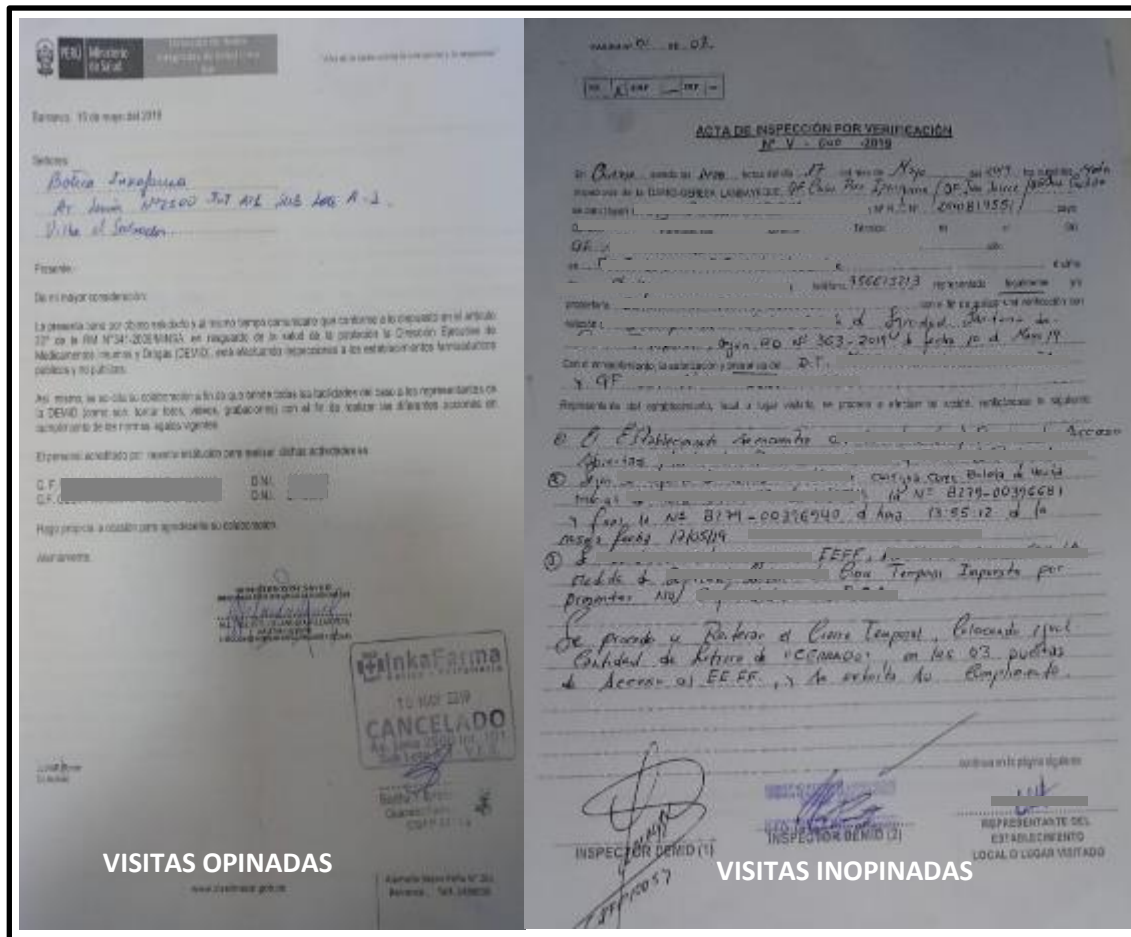
Copyright © 2010 DIGEMID Todos los Derechos Reservados Correo Electrónico: cneyra@digemid.minsa.gob.pe

Fuente:<http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Consultas/ConsultaRegentes.aspx>

La Figura N° 08, muestra los datos necesarios para el registro en los formatos que brindan las autoridades sanitarias.

**Tercero**, el riesgo mencionado líneas arriba se materializa cuando la autoridad sanitaria realiza visitas opinadas e inopinadas durante el horario de funcionamiento de las boticas registradas en las DISAs y DIREsAs, los cuales verifican las buenas prácticas y la normatividad sanitaria vigente en las boticas “INKAFARMA”. Estas inspecciones que se dan de manera frecuente pueden ser de diferentes tipos (Inicio de Actividades, Verificación, Supervisión de Productos Controlados, Certificación, Pesquisa o Farmacovigilancia).

## Figura N° 09 – Visitas Opinadas e Inopinadas por parte de las Autoridades Sanitarias

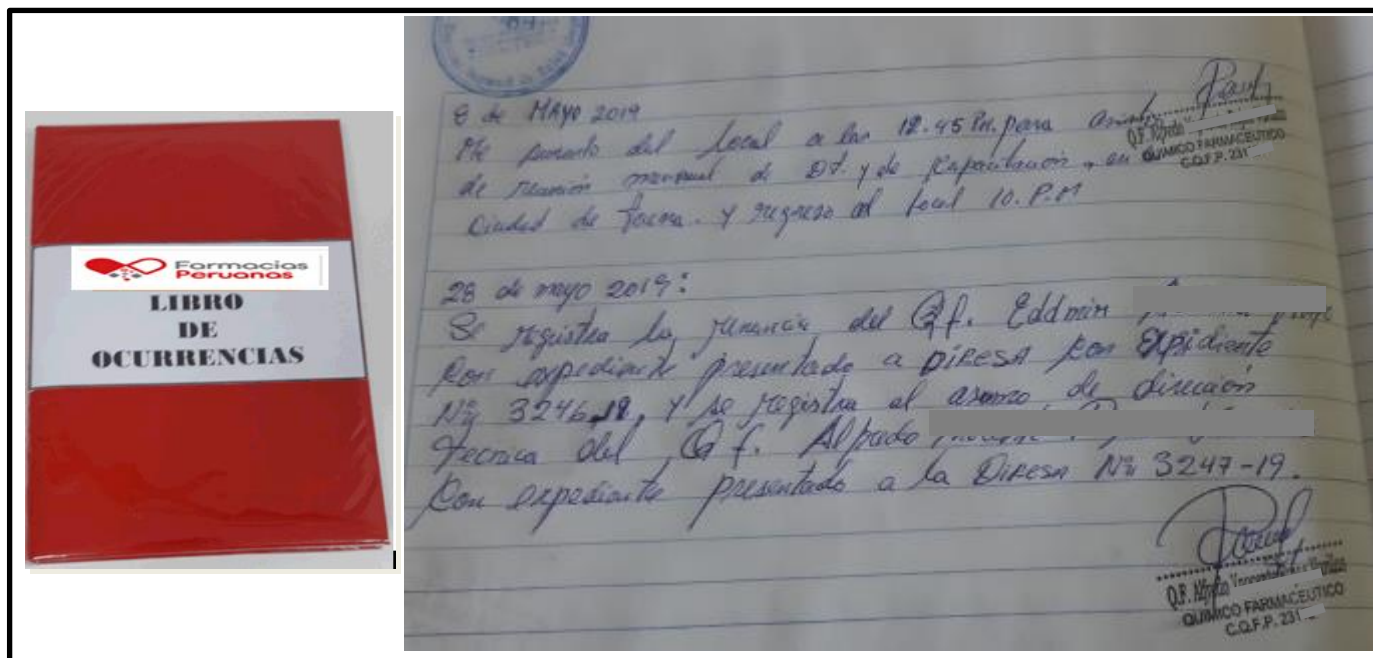


Fuente: Farmacias Peruanas S.A

La Figura N° 09, muestra cuando la autoridad sanitaria comunica que realizara inspección y la otra es cuando se realiza de manera inopinada fruto de alguna denuncia, por solicitud o por operativo en conjunto.

Cuando suceda ello las boticas ya deben de tener consignado en el libro de ocurrencias el cambio de regencia que se realizó, en donde se debe de especificar que químico farmacéutico renuncio y quien está asumiendo la nueva dirección técnica.

**Figura N° 10 – Libro de Ocurrencias consignando La Nueva Regencia**



Fuente: Farmacias Peruanas S.A

En la Figura N° 10, muestra el cambio de regencia debe de especificar quien renuncia con número de expediente y quien asume con número de expediente, también debe de estar firmado y sellado por el nuevo químico que asume la regencia.

“Las boticas deben contar con libros oficiales:

- a. De recetas, cuando realicen preparados farmacéuticos
- b. De control de estupefacientes, Psicotrópico y de ocurrencias. cuando corresponda.

Estos libros deben mantenerse actualizados y a disposición de los inspectores”.  
(Ministerio de Salud, 2011, art. 38)

Aparte de registrar el cambio de regencia, los cargos de recepción de los expedientes de los trámites de asumo y renuncia por parte de la autoridad deben de estar archivados en el FILE DISA (es un archivo donde se guarda todas las resoluciones, oficios, invitaciones, recetas, entre otros, que llegan a la botica), ya que algunas veces la página de la Digemid no está actualizada y es un medio probatorio de que el trámite está en estado de evaluación o en proceso.





Independientemente del tipo de inspección que se realice se debe de contar con la presencia de un Químico Farmacéutico Director Técnico registrado en La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID).

“Los establecimientos dedicados a fabricación, la importación, la exportación, el almacenamiento, la distribución, la comercialización, la dispensación y el expendio de los productos farmacéuticos y productos sanitarios deben contar con la dirección técnica de un profesional químico farmacéutico.

La dirección técnica se ejerce con la presencia permanente del químico farmacéutico durante el horario de funcionamiento del establecimiento, salvo aquellos casos establecidos por el reglamento en la presente Ley.

El químico farmacéutico que asume la dirección técnica es responsable de que se cumplan los requisitos de la calidad de los productos que se elaboran, importan, exportan, almacenan, distribuyen, dispensan o expenden en estos, según corresponda.

Asimismo, es responsable del cumplimiento de las Buenas Prácticas que correspondan al establecimiento y demás normas sanitarias vigentes, así como que la adquisición o distribución de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios solo se efectúe de establecimientos autorizados. La responsabilidad del director técnico es compartida solidariamente con el representante legal del establecimiento”. (Ministerio de Salud, 2011, art 23)

Si llegara a pasar estos posibles escenarios de trámites observados y/o denegados, multas, constantes visitas por parte de las autoridades sanitarias y denuncias. La organización sufriría pérdidas económicas ya que se pagarían multas. También estaría presto para la inhabilitación de cargo al químico farmacéutico, cierre de la botica, decomiso de productos, entre otros).

“El reglamento establece las sanciones por infracción de lo dispuesto en la presente ley, sin prejuicios de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar. (Ministerio de Salud, 2011, art 50)”

Estas modalidades de sanciones se pueden dar de las siguientes maneras:

- 1.- Reprimenda al propietario o representante legal o al profesional director técnico.
- 2.- Prohibición o interrupción para asumir el cargo de director técnico.
- 3.- Multa
- 4.- Anulación del certificado de buenas prácticas.
- 5.- Interrupción del registro sanitario, certificado de registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria.
- 6.- Anulación del registro sanitario, certificado de registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria.
- 7.- Suspensión temporal de las actividades de fabricación o comercio.
- 8.- Cierre temporal de todo o parte de las instalaciones de un establecimiento.
- 9.- Cierre definitivo y clausura del establecimiento o sus instalaciones.
- 10.- Incautación de productos, insumos, materiales, equipos o maquinas

**Figura N° 12 - Escala de Sanciones del Artículo N° 50-Anexo 01**

ANEXO 01								
ESCALA POR INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS Y NO FARMACÉUTICOS								
En aplicación de los criterios establecidos en el artículo 50° de la Ley 29459, y del artículo 146° del presente Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos.								
	INFRACCIÓN	FARMACIA BOTICA	FARMACIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	BOTIQUIN	DROGUERÍAS	ALMACÉN ESPECIALIZADO	LABORATORIO	NO FARMACÉUTICO
1	Por funcionar sin contar con director técnico o sin el personal exigido de acuerdo a Reglamento. Arts. 11°, 41°, 62°, 65°, 76°, 83°, 92° y 94°.	3 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	3 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	1 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	5 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	4 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	5 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	NA
2	Por funcionar sin la presencia del Director Técnico autorizado o del profesional Químico Farmacéutico asistente o, de ser el caso, de otro profesional especializado. Arts. 41°, 62°, 76°, 83° y 93°.	1.5 UIT	1.5 UIT	NA	2.5 UIT	1.5 UIT	2.5 UIT	NA
3	Por no comunicar la renuncia de la Dirección Técnica en el plazo establecido. Art. 16°	0.5 UIT	0.5 UIT	0.1 UIT	0.5 UIT	0.5 UIT	0.5 UIT	NA
4	Por funcionar sin contar con la autorización sanitaria otorgada por la Autoridad correspondiente. Art. 17°	3 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	3 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	0.5 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	5 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	5 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	10 UIT o Cierre temporal por 30 días o Cierre definitivo	NA
5	Por no solicitar autorización sanitaria para el traslado de un establecimiento farmacéutico, de almacenes de droguerías, plantas o almacenes de laboratorios de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios. Art. 21°	3 UIT o Cierre temporal por 15 días	3 UIT o Cierre temporal por 15 días	1 UIT o Cierre temporal por 15 días	3 UIT o Cierre temporal por 15 días	3 UIT o Cierre temporal por 15 días	3 UIT o Cierre temporal por 15 días	NA

Fuente: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/CursoBPACajamarca/NormatividadSanitaria.pdf>

En la Figura N° 12, muestra el cuadro de sanciones que aplica la autoridad sanitaria por funcionar sin químicos farmacéutico (3 UIT, o cierre temporal), o por ausencia del mismo (1.5 UIT). También por no contar con la comunicación de renuncia (0.5 UIT) del químico farmacéutico.

Si llegaron a multar a la empresa la imagen de la organización sería cuestionada por los clientes, ya que se la indicaría como una compañía que no tiene controlado sus procesos, se desestabilizarían los colaboradores emocionalmente y con ello desmejoraría la calidad de servicio en las boticas lo que repercutiría en las ventas.

**Figura N° 13 – Sancionan a 15 Locales por no tener Registrado al Químico Farmacéutico**

**Sancionan a 15 locales: Entre farmacias y boticas**

DIRESA Huancavelica los multa por incumplir requisitos como no contar con químico farmacéutico, por no tener autorización sanitaria o por medicamentos vencidos

Sancionan a 15 locales: Entre farmacias y boticas

Actualizado el 17/07/2018 a las 18:45

Quince establecimientos privados que venden medicamentos en la región Huancavelica, entre boticas y farmacias, fueron multados en lo que va del año por la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.

Anuncios de interés

Ad

Learning on the go

Inglés personalizado para Ejecutivos y Empresas

Diagnosticamos tu necesidad y personalizamos el programa a tus objetivos. Horarios de Lunes a Domingo desde 7 am.

Más Información

Anuncio

Maquillaje según tu pestaña

Identifica su forma y conoce los trucos perfectos para ti.

Fuente: <http://diariocorreo.pe/edicion/huancavelica/sancionan-15-locales-entre-farmacias-y-boticas-830745/>

En la Figura N° 13, muestra cómo se dio una visita inopinada, con operativo en conjunto (policía, inspectores de la Diresa Huancavelica entre otros) a 15 establecimientos en la provincia de Huancavelica.

**Figura N° 14 – Sanciones van de 0.5 a 5 UIT**



Fuente: <http://diariocorreo.pe/edicion/huancavelica/sancionan-15-locales-entre-farmacias-y-boticas-830745/>

En la Figura N° 14, muestra las sanciones que se le aplicó a las farmacias. Las transgresiones fueron por operar sin químico farmacéutico (Director Técnico), por vender medicamentos caducado y por no tener autorización sanitaria de funcionamiento. Según el informe de la DEMID, del total de multados, 5 pertenecen a la provincia de Tayacaja: 3 pertenecen al distrito de Pampas y 2 al distrito de Colcabamba). En la provincia de Angaraes fueron 4 los locales sancionados, en la provincia de Huancavelica fueron 3, en Churcampa fueron 2 y en Acobamba 1. De acuerdo al registro, los establecimientos sancionados en la provincia de Huancavelica fueron: botica “Santa Rosa” con 1.5 UIT, botica “Señor de Ascensión” con 0.5 UIT y la bodega multiservicios “Porras con 0.5 UIT.

De acuerdo con las deficiencias escritas líneas arriba, se busca solucionar aquellos problemas ocasionados por el registro fallido de la información de los

Químicos Farmacéuticos que se van a ubicar o ya están ubicados en las boticas de Lima y Provincia y poder utilizar una base de datos que permita almacenar y dar seguimiento a los expedientes de asumos y renunciaciones de las regencias; solucionar la poca integración entre los procesos, personas e información que maneja el área de EEFF. Ello se realizará mediante la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) para que controle, mejore y monitoree los procesos que involucren el flujo de información de los TRÁMITES DE DIRECCIÓN DE SALUD – DISA.

“Brainstorming significa lluvia, torbellino o promoción de ideas. Es una técnica que puede emplearse tanto para identificar, comprender y dimensionar los problemas, como para determinar sus causas o las soluciones a los mismos (Halliburton, 2006, pág. 112).”

Como los problemas se habían vuelto más frecuentes, con ayuda de la técnica Focus Group, se pudo tener un panorama de las deficiencias que tiene el área con respecto a la gestión documental.

**Tabla N° 01 - Problemas Dentro del Área de EEFF**

Problemas identificados en el área de Establecimientos Farmacéuticos	
1	Falta de toma de tiempos.
2	Falta de comunicación.
3	Falta de motivación.
4	Mala comunicación de las áreas.
5	Inadecuada secuencia de actividades.
6	Falta de Procedimientos.
7	Instrucciones verbales confusas.
8	Falta de efectividad en los procesos.
9	Falta de capacitaciones.

Fuente: Elaboración Propia.

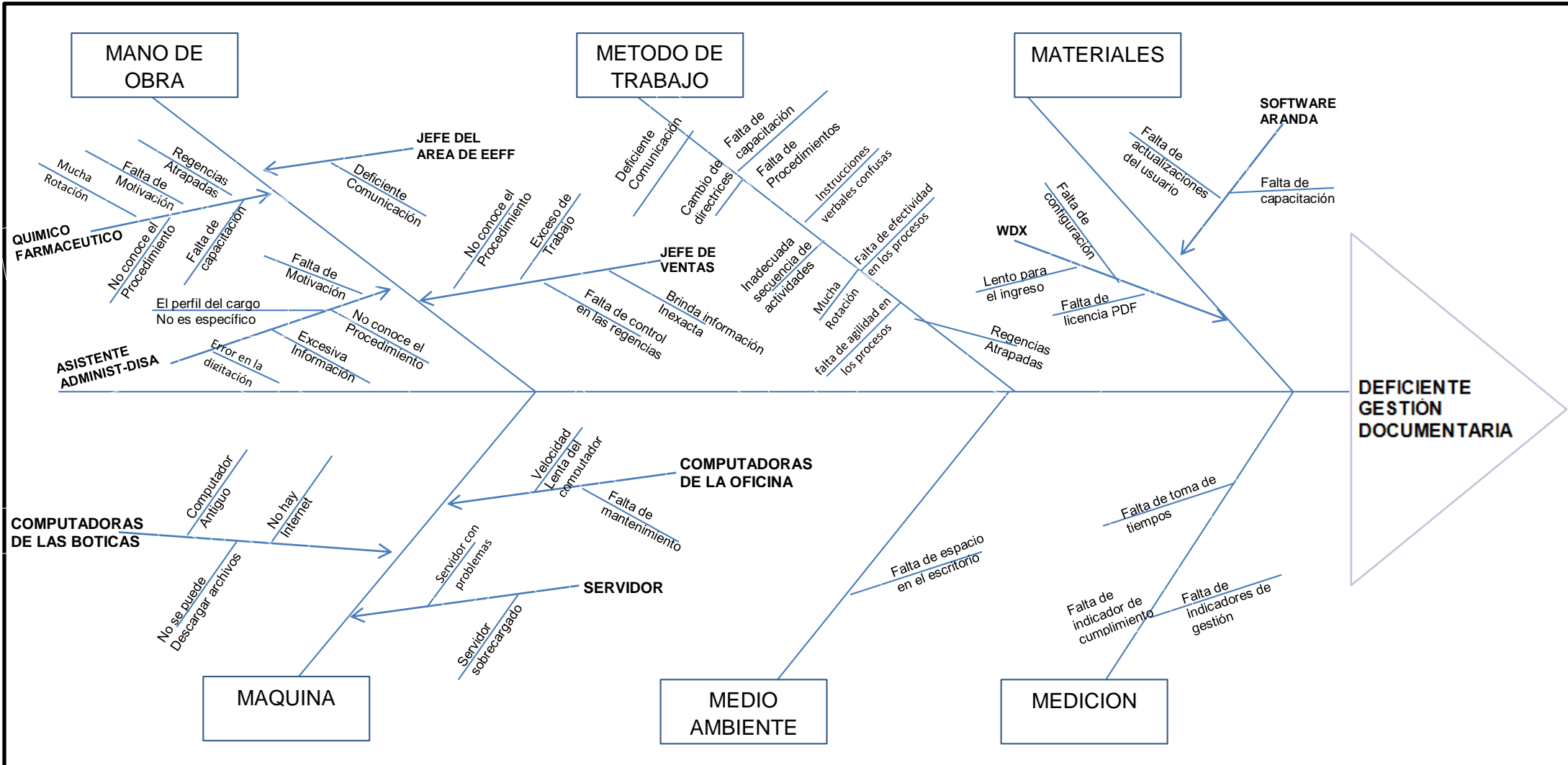
En la tabla N<sup>a</sup> 01, muestra los problemas que presenta el área de EEFF, con la ayuda de los colaboradores y jefe del área se pudo identificar 9 problemas dentro el área.

Siguiendo con el reconocimiento de las causas de los problemas del área de Establecimientos Farmacéuticos, se realizó el diagrama de Ishikawua juntamente con el método de las 6M, para evaluar los 6 pilares (métodos de trabajo, mano de obra, materiales, maquinaria, medición y medio ambiente). Además, se debe de realizar porque es necesario identificar las causas y existen muy buenas ideas de los colaboradores para encontrar que provoca la deficiencia en la gestión documental.

“El diagrama de Ishikawua es una herramienta más común y consiste en agrupar las causas potenciales en seis ramas principales: métodos de trabajo, mano de obra, materiales, maquinaria, medición y medio ambiente. Estos seis elementos definen todo proceso de manera global, y cada uno aporta parte de la variabilidad (y de la calidad) del producto o servicio. De esta manera, es natural esperar que la causa de un problema tenga relación con alguna de las 6M”. (Instituto uruguayo de Normas Técnicas,2009,pàg.22)



Figura N° 15 – Diagrama de Causa y Efecto de La Deficiente Gestión Documentaria



Fuente: Elaboración Propia

En la Figura N° 15, se identificó las posibles causas de la deficiente gestión documentaria, las cuales son (ver tabla Nª 02).

**Tabla N° 02:** Causas De La Deficiente Gestión Documental

Descripción	
<b>C1</b>	Falta de capacitaciones
<b>C2</b>	Falta de efectividad en los procesos
<b>C3</b>	Instrucciones verbales confusas
<b>C4</b>	Falta de Procedimientos estandarizados
<b>C5</b>	Inadecuada secuencia de actividades
<b>C6</b>	Mala comunicación de las áreas
<b>C7</b>	Falta de toma de tiempos
<b>C8</b>	Falta de indicadores de gestión
<b>C9</b>	Falta de Internet en las boticas
<b>C10</b>	Falta de espacio en el escritorio
<b>C11</b>	Falta de mantenimiento a las computadoras
<b>C12</b>	Computadoras antiguas
<b>C13</b>	Exceso de Trabajo
<b>C14</b>	Deficiente comunicación interna del área
<b>C15</b>	Regencias atrapadas
<b>C16</b>	No conoce el procedimiento
<b>C17</b>	Error en la digitación
<b>C18</b>	Servidor sobrecargado
<b>C19</b>	Falta de agilidad en los procesos
<b>C20</b>	Falta de Motivación de los jefes de ventas
<b>C21</b>	Falta de indicador de cumplimiento
<b>C22</b>	Mucha rotación de personal

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla N° 03:** Clasificación 6M de las causas de la deficiente Gestión Documental

<b>Ítem</b>	<b>6M</b>		<b>Código</b>
1	Métodos de trabajo	Falta de capacitaciones	C01
2	Métodos de trabajo	Falta de efectividad en los procesos	C02
3	Métodos de trabajo	Instrucciones verbales confusas	C03
4	Métodos de trabajo	Falta de Procedimientos estandarizados	C04
5	Métodos de trabajo	Cambio de Directrices	C05
6	Métodos de trabajo	Mala comunicación de las áreas	C06
7	Medición	Falta de toma de tiempos	C07
8	Medición	Falta de indicadores de gestión	C08
9	Materiales	Falta de Internet en las boticas	C09
10	Medio Ambiente	Falta de espacio en el escritorio	C10
11	Maquinaria	Falta de mantenimiento a las computadoras	C11
12	Maquinaria	Computadoras antiguas	C12
13	Métodos de trabajo	Exceso de Trabajo	C13
14	Métodos de trabajo	Deficiente comunicación interna del área	C14
15	Métodos de trabajo	Regencias atrapadas	C15
16	Métodos de trabajo	No conoce el procedimiento	C16
17	Mano de obra	Error en la digitacion	C17
18	Materiales	Servidor sobrecargado	C18
19	Métodos de trabajo	Falta de agilidad en los procesos	C19
20	Métodos de trabajo	Falta de Motivación de los jefes de ventas	C20
21	Medición	Falta de indicador de cumplimiento	C21
22	Métodos de trabajo	Mucha rotación de personal	C22

Fuente: Elaboración Propia.

Se pasó a clasificar las causas dentro de las 6 M, para un mayor entendimiento.

**Tabla N° 04: Matriz de Vester en relación a la deficiente Gestión Documental**

Ítem	6M	Causas de riesgos laborales	Código	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	Frecuencia	
1	Métodos de trabajo	Falta de capacitaciones	C01	4	4	4	5	5	2	1	3	0	0	0	0	3	3	4	5	4	0	4	3	2	4	56	
2	Métodos de trabajo	Falta de efectividad en los procesos	C02	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	5	4	5	4	2	5	3	4	5	83	
3	Métodos de trabajo	Instrucciones verbales confusas	C03	5	5	4	4	4	5	4	4	2	0	1	1	4	4	4	5	4	0	4	3	4	3	70	
4	Métodos de trabajo	Falta de Procedimientos estandarizados	C04	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	84	
5	Métodos de trabajo	Cambio de Directrices	C05	3	4	5	4	4	3	5	1	0	0	0	0	4	5	4	4	3	1	5	3	4	3	65	
6	Métodos de trabajo	Mala comunicación de las áreas	C06	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	4	0	5	5	5	4	87	
7	Medicion	Falta de toma de tiempos	C07	4	4	3	5	4	3	5	1	0	0	3	5	4	3	5	3	0	5	3	5	5	4	69	
8	Medicion	Falta de indicadores de gestión	C08	3	5	4	5	3	5	5	1	0	3	2	3	4	4	5	2	1	5	2	5	5	5	72	
9	Materiales	Falta de Internet en las boticas	C09	1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	3	3	3	4	1	2	2	1	3	1	2	1	33	
10	Medio Ambiente	Falta de espacio en el escritorio	C10	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	5	
11	Maquinaria	Falta de mantenimiento a las computadoras	C11	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	4	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	14	
12	Maquinaria	Computadoras antiguas	C12	2	3	0	0	0	3	0	1	3	2	4	2	1	0	0	4	2	2	0	0	0	0	29	
13	Métodos de trabajo	Exceso de Trabajo	C13	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	5	5	5	3	2	3	2	4	0	0	76	
14	Métodos de trabajo	Deficiente comunicación interna del area	C14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0	2	2	5	5	5	3	2	5	5	4	4	0	86	
15	Métodos de trabajo	Regencias atrapadas	C15	4	5	5	5	5	4	4	4	3	0	3	2	5	5	5	4	2	5	3	5	5	0	83	
16	Métodos de trabajo	No conoce el procedimiento	C16	4	5	5	5	5	5	5	5	2	0	1	1	3	5	5	4	1	5	3	5	5	0	79	
17	Mano de obra	Error en la digitacion	C17	0	1	5	4	2	5	3	0	2	0	4	2	4	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	40
18	Materiales	Servidor sobrecargado	C18	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	3	3	0	0	0	2	2	0	0	0	0	15	
19	Métodos de trabajo	Falta de agilidad en los procesos	C19	5	5	5	4	4	3	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	0	83	
20	Métodos de trabajo	Falta de Motivación de los jefes de ventas	C20	4	3	5	5	4	5	4	4	0	0	0	1	5	5	5	5	2	0	5	5	5	0	72	
21	Medicion	Falta de indicador de cumplimiento	C21	5	4	4	4	5	5	5	5	1	0	0	0	5	5	5	5	3	0	5	5	4	0	75	
22	Métodos de trabajo	Mucha rotación de personal	C22	4	4	3	5	5	3	5	5	0	0	0	0	5	5	5	4	1	0	5	5	4	0	68	

Fuente: Elaboración Propia.

Se realizó la matriz de Vester a fin de medir el grado de incidencia o influencia de cada una de las causas sobre todas las causas dando la valoración del 1 al 5, siendo 1 menos grado de incidencia y 5 más grado de incidencia.

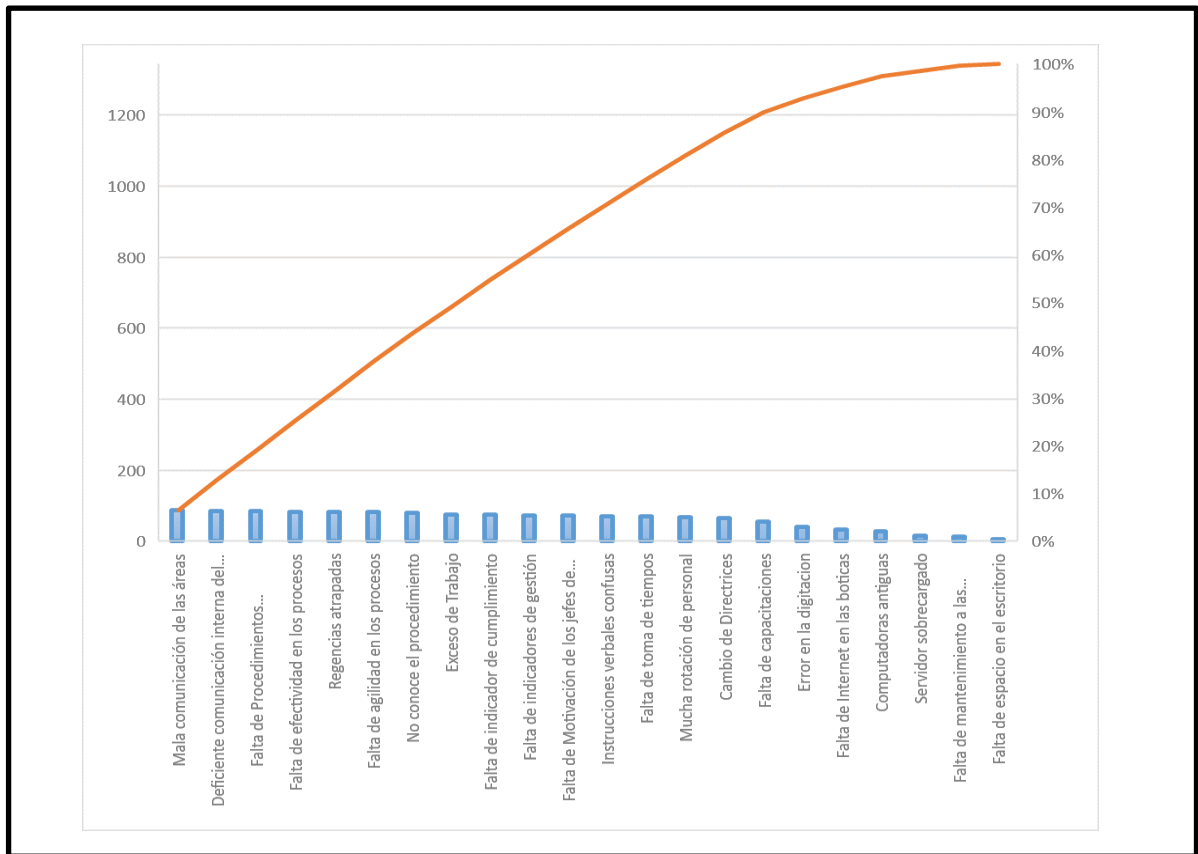
**Tabla N° 05:** Tabulación de frecuencia de los datos de las causas de la deficiente Gestión Documental para el Diagrama de Pareto

Ítem	6M	Causas de riesgos laborales	Código	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje Parcial	Porcentaje Total
6	Métodos de trabajo	Mala comunicación de las áreas	C06	87	87	6.47%	6.47%
14	Métodos de trabajo	Deficiente comunicación interna del área	C14	86	173	6.40%	12.87%
4	Métodos de trabajo	Falta de Procedimientos estandarizados	C04	84	257	6.25%	19.12%
2	Métodos de trabajo	Falta de efectividad en los procesos	C02	83	340	6.18%	25.30%
15	Métodos de trabajo	Regencias atrapadas	C15	83	423	6.18%	31.47%
19	Métodos de trabajo	Falta de agilidad en los procesos	C19	83	506	6.18%	37.65%
16	Métodos de trabajo	No conoce el procedimiento	C16	79	585	5.88%	43.53%
13	Métodos de trabajo	Exceso de Trabajo	C13	76	661	5.65%	49.18%
21	Medición	Falta de indicador de cumplimiento	C21	75	736	5.58%	54.76%
8	Medición	Falta de indicadores de gestión	C08	72	808	5.36%	60.12%
20	Métodos de trabajo	Falta de Motivación de los jefes de vereda	C20	72	880	5.36%	65.48%
3	Métodos de trabajo	Instrucciones verbales confusas	C03	70	950	5.21%	70.68%
7	Medición	Falta de toma de tiempos	C07	69	1019	5.13%	75.82%
22	Métodos de trabajo	Mucha rotación de personal	C22	68	1087	5.06%	80.88%
5	Métodos de trabajo	Cambio de Directrices	C05	65	1152	4.84%	85.71%
1	Métodos de trabajo	Falta de capacitaciones	C01	56	1208	4.17%	89.88%
17	Mano de obra	Error en la digitación	C17	40	1248	2.98%	92.86%
9	Materiales	Falta de Internet en las boticas	C09	33	1281	2.46%	95.31%
12	Maquinaria	Computadoras antiguas	C12	29	1310	2.16%	97.47%
18	Materiales	Servidor sobrecargado	C18	15	1325	1.12%	98.59%
11	Maquinaria	Falta de mantenimiento a las computadoras	C11	14	1339	1.04%	99.63%
10	Medio Ambiente	Falta de espacio en el escritorio	C10	5	1344	0.37%	100.00%
				1344		100.00%	

Fuente: Elaboración Propia.

Se realizó la tabulación de frecuencia de los datos de las causas de la deficiente Gestión Documental obtenidas en la Matriz de Vester, para el Diagrama de Pareto.

**Figura N° 16:** Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración Propia.

En la figura N° 16, El Diagrama de Pareto hace incidencia que la mayoría de causas de la deficiente Gestión Documental se debe al método de trabajo ya que son los más representativos.

**TABLA N° 06: PRIORIZACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL**

6M	CAUSAS DE LA DEFICIENTE GESTIÓN DOCUMENTAL																						ANALISIS			
	Falta de capacitaciones	falta de efectividad en los procesos	Instrucciones verbales confusas	Falta de Procedimientos	Inadecuada secuencia de actividades	Mala comunicación de las areas	Falta de toma de tiempos	Falta de indicadores de gestión	Falta de internet en las boticas	Falta de espacio en el escritorio	Falta de indicadores de gestión	Velocidad Lenta del computador	Exceso de Trabajo	Deficiente comunicación	Regencias atrapadas	No conoce el procedimiento	Falta de Motivación del personal del área	Servidor sobrecargado	Falta de agilidad en los procesos	Falta de Motivación de los jefes de ventas	Falta de toma de tiempos	Mucha rotación de químicos farmacéuticos	Impacto	Criticidad	% de Criticidad	Prioridad
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22				
Método de trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	Alto	40,9%	1
Mano de Obra	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	11	Medio	25,0%	2
Materiales	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	Bajo	6,8%	3
Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Bajo	2,3%	4
Maquina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	Bajo	6,8%	3
Medición	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	8	Medio	18,2%	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>44</b>			<b>100,0%</b>	
<b>CRITICIDAD</b>	<b>IMPACTO</b>																									
BAJO	1 AL 7																									
MEDIO	8 AL 15																									
ALTO	16 AL 22																									

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla N° 06, da a conocer que a través de la reunión que se tuvo con el jefe del área de EEFF para poder ponderar las causas y encontrar la causa raíz de la deficiente gestión documental, se determinó que es el Método de Trabajo, ya que no está estandarizado de la mejor manera para soportar toda la variabilidad de los procesos internos. Teniendo una criticidad alta del 40.9%.

La selección de los procesos administrativos que se ha de estudiar cumple con los mismos principios básicos del estudio del trabajo en el taller. Su elección consiste en dos componentes: hallar las actividades o procesos que entrañan problemas o posibles problemas y luego darle prioridad para la solución. En la oficina se tratará de identificar a las actividades que:

- Simbolizan una parte transcendental de los costos de la mano de obra administrativa (a este respecto se puede utilizar con provecho al análisis de Pareto).
- Están produciendo un gran número de errores o errores graves.
- Están creando altos niveles de **insatisfacción**.
- Es preciso cambiar para tener en cuenta algún cambio exterior (por ejemplo: la introducción de una nueva tecnología como la computarización).

“Además de ser necesaria alguna forma de examen regular de las operaciones. Las situaciones cambian con el tiempo. Las personas cambian también. En los métodos de trabajo se encontrarán formas abreviadas, nuevas técnicas y nuevos equipos. Al mismo tiempo, se podrán introducir modalidades menos eficientes de trabajar. Incluso si no se efectúan alteraciones puede haber modificaciones en los niveles de insatisfacción de la dirección o de los trabajadores al cambiar sus expectativas. Puede óptimas razones para modificar los procedimientos y, de hecho, es posible que aumente la productividad en el nivel local”. (George, 1996)



## **1.2. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera influye la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en La Gestión Documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿En qué medida favorece la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de registro de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos?

b) ¿En qué grado favorece la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1. PRÁCTICA O SOCIAL**

Esta investigación permitió a la compañía corregir los problemas que venía soportando con respecto a los procesos de Trámites de Dirección de Salud – Disa, tomando como referencia la Gestión de Procesos de Negocio, el cual proporciono lineamientos a sus procesos, además de facilitar el trabajo a los integrantes del área de EEFF, ya que conocen sus responsabilidades y los flujos de los procesos.

### **1.3.2. CIENTÍFICA O TEÓRICA**

Este estudio permitió mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de Gestión de Procesos de Negocio, encontrar explicaciones a situaciones como: falta de comunicación y coordinación entre áreas, quien es el responsable del proceso, falta de agilidad de los procesos, poca transparencia de los procesos y como estas afectan al registro y a la

presentación de los trámites de asumo y renuncia. Además, permitió contrastar diferentes conceptos de mejora continua de los procesos, alineación de negocio y efectividad en los procesos.

### 1.3.3. METODOLÓGICA

Como primera instancia de la investigación se realizó el diagnóstico preliminar de sus procesos teniendo en apreciación las variables determinadas para la investigación. Después se aplicó cada uno de los pasos de la gestión de procesos de negocio, de acuerdo a lo bosquejado en los libros, por último, se evaluó los resultados a través de las métricas de mejoras planteadas para el presente estudio.

Se exaltó en la revisión documentaria para descubrir el nivel de gestión documentaria que maneja el área. Se emplearon fichas de recolección de datos, encuestas; luego se realizó el procesamiento de la información mediante el software Microsoft Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Existieron dos etapas en la realización de la investigación. Como primera fase fue el diagnóstico situacional del área y luego las mejoras con respecto a la gestión documental tras la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio.

Con lo cual, se demostró la valía de los principios de campo y como responde a ello la empresa Farmacias Peruanas.

## 1.4. DELIMITACIONES

### 1.4.1. ESPACIAL

La empresa, Farmacias Peruanas S.A.C., está ubicada en Calle Víctor Alzamora N° 147, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima. El desarrollo de la investigación se centra en el área de Establecimientos Farmacéuticos (EEFF) por los constantes problemas

que presenta dentro de su gestión documental y por las frecuentes interacciones que tiene con el área de operaciones (Ventas-Boticas).

#### 1.4.2. TEMPORAL

La aplicación de la investigación científica se inició en el mes de junio y terminó en noviembre del 2019. Se eligió esos meses por que a fines de mayo el volumen de expedientes observados y denegados de asumo y renuncia se incrementó de manera descontrolada, por motivos de cambio de formatos por parte de las autoridades sanitarias y no aceptaban los formatos con la antigua versión, además algunas Diresas ingresaron a paro indefinido y se aprovechó ese lapso de tiempo para revisar cómo están los procesos que soportan la operación. La investigación se realizó solo en la marca “Inkafarma” debido a la accesibilidad de información y se tomó la población de los registros de asumo y renuncia solamente en Lima de 3 jefes de ventas encargados cada uno de JZV 1(29 Boticas), JZV 2(24 Boticas) y JZV 3(28 Boticas). Los registros de asumo y renuncia se obtuvieron con las fichas de las observaciones de los indicadores. Media hora antes de la salida nos reuníamos con el asistente administrativo DISA para que nos facilitara la información concerniente a los procedimientos establecidos, la gerencia me brindo ese apoyo para no perjudicar las labores del día.

#### 1.4.3. ECONÓMICA

La investigación se desarrolló con financiación propia, pero se contó con el apoyo incondicional de la empresa Farmacias Peruanas S.A.

### 1.5. LIMITACIONES

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron dificultades como el acceso a la información, ya que todo el conocimiento lo manejaban dos personas y no contaban con mucho tiempo debido a que manejan otros tipos de responsabilidades y ello causo que se extienda un poco más la investigación. Además, el gerente del área Legal estaba en

el extranjero y se tenía que esperar para conversar y pudiera dar su consentimiento para la investigación.

Por otra parte, la simulación para los flujos se realizó con el programa Promodel, debido a que el programa Bizagi no permite realizar la simulación, se intentó comprar el programa “CD” por las intermediaciones de la Universidad Nacional de Ingeniería, La PUCP y otras partes de la capital, pero no se hayo dicho programa.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar la influencia de La Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Gestión Documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

a) Explicar la influencia de la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.

b) Interpretar la influencia de la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. NACIONALES**

CARRASCO, H. (2017). "Diseño de Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa DHL @utos S.A.C". Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Perú

El objetivo de investigación fue plantear los procesos de la empresa HDL @utos S.A.C aplicando Business Process Management. La población está conformada por los beneficiados con la propuesta planteada. La metodología utilizada en la investigación es el BPM, orientada a la mejora continua con la especificación del ciclo PHVA. Se concluyó que al automatizar, estandarizar y determinar los responsables de los procesos se logró reducir el tiempo de los mismos, conllevando a una mejor servicio e imagen de la empresa.

CHUMPITAZ, V. (2016). "Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaria Académica de un Instituto de Cañete". Universidad Cesar Vallejo. Perú

El objetivo fue señalar que el modelo BPM mejoro la gestión documental en el IESTP San Pedro del Valle de Mala. El estudio se desarrolló según la metodología BPM definiendo el entorno del negocio, alineando los procesos, levantando información para obtener los procesos críticos y por último se realizó los indicadores de procesos. El tipo de investigación fue aplicada con un diseño pre experimental, con un alcance explicativo. Como resultado se pudo comprimir el tiempo de trámites de documentos académicos y el tiempo de consultas contestadas dentro del plazo.

GUERRA, L. (2018). "Automatización del Proceso de Trámite Documentario utilizando BPM (business process management) para la Atención de los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres". Universidad San Martín de Porres. Perú

El objetivo del estudio fue automatizar explícitas actividades del proceso de trámite documentario en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la USMP mediante una solución BPM (Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocio). Con la finalidad de agilizar la emisión y dar rastreo a las constancias de biblioteca, estudios, Orden de mérito entre otros se desarrolló un aplicativo llamado Scrum, el cual interactuaba con mesa de partes y el alumno. Se podía realizar los trámites de manera sencilla en tiempo real. Como resultado se pudo obtener una disminución en el tiempo de las emisiones de algunas constancias, lo cual indica su eficacia en su puesta en marcha.

MENDOZA, G. (2014). "Sistema para el Otorgamiento de Licencias de Funcionamiento Basado en las Herramientas ECM Alfresco Y Bpm Activiti". Universidad San Martín de Porres. Perú

El objetivo de la investigación fue mostrar el uso de la tecnología Enterprise Content Management (ECM) juntamente con la metodología Business Process Management (BPM) para brindar un progreso al proceso de otorgamiento de licencia de funcionamiento de la municipalidad de San Miguel. Como resultado se obtuvo un sistema de información que tiene la función de realizar captura de documentos mediante digitación, ello contribuirá a mejorar la gestión documentaria y consigo el otorgamiento de las licencias. Se concluye que el trabajo de investigación pudo converger con las nuevas tecnologías ECM y la gestión de procesos BPM.

ZAMBRANO, C. (2018). "Aplicación de Gestión por Procesos de Negocio y su efecto en el proceso de gestión documental en la Secretaría General de la Universidad Peruana Cayetano Heredia". Universidad Cesar Vallejo. Perú

El objetivo fue resolver en qué medida la utilización de la gestión por procesos de negocio logró obtener efectos valiosos en el proceso de gestión documental en la Secretaría General de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. El estudio estuvo basado en el análisis de los principales procesos de las unidades que tiene a su cargo la Secretaria General, ya que el piloto ayudó en gran medida con el éxito de los objetivos de la organización, lineamientos detallados en el Plan Estratégico Institucional 2018.

La investigación fue de nivel científico, experimental, con tipo de investigación aplicada y tipo de diseño pre-experimental, de tal manera que permitió efectuar el contraste de hipótesis respectivo, para lo cual se realizó un pre test y un pos test, la población estuvo conformada por 828 registros ingresados en Mesa de Partes de la Secretaria General y como muestra se tomó 263 registros.

Se concluye que el modelo BPM después de su implementación disminuye considerablemente el tiempo del proceso de la gestión documentaria en la Secretaria General de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

### 2.2.2. INTERNACIONALES

BERNAL, I. (2017). "Implementación de un software de Gestión de Procesos para un Negocio enfocado al desarrollo de Nóminas" Instituto Politécnico Nacional. México

El objetivo fue analizar el desarrollo de la implementación de una Suite de Software BPM. La metodología empleada en la investigación fue mediante entrevistas al personal, estudios y sesiones de grupos, observación directa, registro de comportamiento. Cada metodología fue analizada por las herramientas de mejora continua como es el caso de: Diagrama de Ishikawa, mejora continua, entre otros. El estudio se realizó en la compañía MIKO S.A. Se obtuvo la población y a la vez muestra de 8 ejecutivos encuestados responsables de hacer los cálculos de las nóminas y de iniciar los flujos de comunicación de estas de manera interna y externa, para que sean pagadas y que los clientes reciban sus facturas puntualmente. Se concluyó que BPM proporciona comprensión, gestión e innovación de procesos bajo patrones internacionales, alineados con la estrategia de la compañía, que aseguran la efectividad del proceso y crean valor en la cadena productiva de la organización.

ESTÉVEZ, E. (2017). "La Administración de Procesos con Metodología BPM, Creación de un Instructivo de Implementación". Universidad Internacional del Ecuador. Quito

El objeto de la investigación fue esbozar un método para implementar mejoramientos de procesos con metodología BPM (Business Process Management) que faculte a cualquier organización mediana o grande guiarse con este instructivo para ejecutar su proyecto, dicho instructivo combino las buenas prácticas del segmento con experiencias de implantación en compañías nacionales e internacionales. El método que siguió el estudio fue el deductivo, ya que se partirá de las buenas prácticas internacionales hasta analizar algunos proyectos internos. También la investigación fue apoyada por los métodos analíticos y empíricos los cuales son: Estadística de la Calidad, Gráficos de Control, Diagramas de Árbol, La observación y medición. El diseño del estudio fue exploratorio



haciendo énfasis al estudio de orígenes secundarias que fuentes primarias. Una de las conclusiones más importantes en dicha investigación fue la de reiterar que las iniciativas de BPM requieren contar con profesionales técnicos, administrativos y operativos con conocimientos específicos sobre matemáticas y estadísticas aplicadas, informática de usuario, herramientas de gestión y cultura de calidad.

GONZALES, D. (2014). "Desarrollo de un Plan de Negocios para proveer BPM como un servicio (bpmaas) o BPM en la Nube". Universidad de Chile. Santiago de Chile

El objetivo del estudio fue preparar un plan de negocios que pudiera crear y desarrollar una empresa que provee BPM como un servicio. Acotando los méritos del presente estudio con el propósito de buscar inversores a fin de poner en marcha el proyecto. Del estudio se pudo concluir que es viable desarrollar un negocio que permita brindar BPM en la nube, por qué se analizó distintos campos y áreas del proyecto como: El plan Estratégico, análisis de mercado, plan de marketing, demanda entre otros.

MALDONADO, J. (2016). "Seguimiento de solicitudes Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería Mediante un Gestor de Procesos de Negocio (Bpm)", Universidad de Cuenca. Ecuador

El objetivo del trabajo de investigación fue automatizar los procesos de las solicitudes estudiantiles y diligenciar las resoluciones del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ingeniería. El diseño fue descriptivo, transversal. Se empleó la metodología Business Process Management – BPM y se realizó un sucinto análisis entre dos herramientas BPM las mismas fueron: BonitaSoft y Bizagi para seleccionar la herramienta más apropiado para la implementación de los procesos de negocio de las solicitudes estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Cuenca. Como conclusión del estudio se pudo entregar una plataforma para la gestión de los procesos para dar seguimiento y poder implementar nuevos procesos que ayuden a estructurar las tareas en la parte administrativa de la Facultad de Ingeniería

PRECIADO, S. (2016). "Mejora de Procesos de Negocio en una Empresa de Implantación de Sistemas de Información Utilizando Bpm." Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Guadalajara

El objetivo fue de definir la táctica de negocio a través de sus propios prototipos de negocio, y con ello modelar los procesos críticos de: Comercialización y Operaciones. Con BPM se pudo conceptualizar a todos los integrantes de Consultoría INT, como dueños y responsables de procesos y no como ocupantes de puestos funcionales. Los resultados aún no son muy claros, pero se pudo comprobar que, a un nuevo proceso de Gestión del servicio, las personas se comportan con diferentes actitudes, la percepción de las carencias de los clientes a cambiado, los seguimientos a sus solicitudes se dan de la mejor manera. Hay compromiso y colaboración hacia el dueño del proceso por parte de los colaboradores, ya que cumplen sus responsabilidades muy habitualmente. Se han registrado más de 100 seguimientos a casos pendientes y se le ha dado solución al 70 % en máximo 48 horas.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. BPM - GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO**

“Todas las empresas se encuentran en un camino, un viaje sin fin donde la atención se centra en mejorar la forma en que las cosas se hacen (como quiera que sea medido) para el beneficio de los accionistas, las partes interesadas y/o ganancias. Este concepto se encuentra en el corazón de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM); una manera de pensar, una filosofía de gestión centrada en mejorar los procesos operacionales de la organización”. (Stephen A, 2009)

Business Process Management es un compuesto de métodos, herramientas y tecnologías empleados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un encuadre centrado en los procesos para enriquecer el beneficio que acopla las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una cooperación entre individuos de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, transparentes y ágiles. Además, abarca individuos, sistemas, funciones, negocios, clientes, abastecedores y accionistas. También mezcla métodos ya manifestados y determinados de gestión de procesos con una nueva clase de herramientas de software empresarial. Ha posibilitado adelantos muy significantes en cuanto se refiere a velocidad y agilidad con que las compañías mejoran el rendimiento de su empresa. La dirección y los empleados de la compañía pueden alinear mejor sus esfuerzos y mejorar la productividad y el rendimiento individual.

### **2.2.2. PROPUESTA DE VALOR DEL BPM**

Las propuestas de valor de BPM son de gran relevancia. Todos los ángulos de la compañía pueden obtener beneficios de BPM. Algunos ejemplos se detallan a continuación: Automatización, mas productividad,

coherencia, minimización de errores, mas contentamiento del cliente y conformidad.

- Agilidad: tiempos más rápidos de decisión a los problemas, tiempos más rápidos para producir soluciones y para contestar de manera inmediata.
- Flexibilidad: combinación de gran alcance y capacidad de los sistemas de información habituales con la agilidad, flexibilidad e innovación de las actuales tecnologías como Web 2.0; y mejora de un soporte de información con las herramientas y técnicas de procesos de mejora continua, métricas de desempeño (Balanced Scorecards), metodología, gobierno, entornos de trabajo y los datos sobre los datos.
- Visibilidad: Da trazabilidad a las transacciones empresariales individuales (incluso en tiempo real) por todo el proceso, ingresando en los subprocesos, aproximándose a los procesos core, y viendo el proceso desde la perspectiva de un rol en específico.
- Colaboración: alineamiento y colaboración, esencialmente entre las tecnologías de la información y el negocio.
- Gobierno: Crea un control y modificaciones en la gestión que genera confianza en los clientes, socios, proveedores, reguladores y accionistas. BPM avala el seguimiento de las políticas de utilización y reutilización, y brinda vigilancia de las tareas y del flujo de trabajo.

### **2.2.3. DIMENSIONES DEL BPM**

#### **2.2.3.1. ANÁLISIS DE PROCESOS DE NEGOCIO**

Las herramientas de Análisis de Procesos de Negocio (Business Process Analysis – BPA) son factores claves para las iniciativas de mejora de procesos y la implementación de programas de BPM. Ellas facilitan los instrumentos para hacer un análisis exhaustivo de los procesos de la compañía. Las funciones que brindan estas herramientas son las de modelado, simulación y publicación de los procesos.

“Su uso se hace prioritariamente por los ingenieros de procesos y a los participantes de procesos, pues ellos tienen el conocimiento tácito concerniente al proceso a analizar y a la forma en que se puede modelar y mejorar”. (Galvis, 2014)

#### **2.2.3.1.1. PROCESOS DE NEGOCIO**

Los Procesos de Negocio son el conjunto de actividades, naturalmente relacionadas que, empleando los recursos de la empresa, se realizan para cumplir con su misión.

Según, Weske (2007) lo define como “un grupo de actividades que se realizan coordinadamente en un clima organizacional, las cuales se hacen en conjunto con un objetivo de negocio”.

Dentro de esta dimensión se utilizó la métrica % de procesos analizados.

Siendo su formula la siguiente:

$$\% \text{ de Procesos analizados} = \frac{\text{Procesos analizados}}{\text{Total de procesos a analizar}}$$

#### **2.2.3.2 DISEÑO DE PROCESOS**

Los procesos a diseñar deben de seguir una notación estándar, para que sean entendidos por todos aquellos que quieran interpretar los flujos. Para ello utilizaremos los estándares del BPMN.

##### **2.2.3.2.1. BPMN**

Se define al BPMN (Business Process Modeling Notation) “Como una notación estándar de procesos de negocio y servicios web en un diagrama llamado Business Process Diagram (BPD), que faculta notaciones especiales, han sido agregadas al diagrama para

describir eventos basados en mensajes y paso de mensajes entre organizaciones (Cetina, 2016).”

BPMN es una representación gráfica normalizada basada en diagramas de flujo para definir los procesos de negocio. Modela la sucesión de las actividades de los datos o mensajes intercambiados con los distintos participantes de un proceso. Se complementa a los recientes conceptos de la administración de procesos de negocio BPM que tiene como objetivo la integración de la gestión con las tecnologías de la información. Sus objetivos son:

- Ser reconocido y empleado por la comunidad de negocios
- Brindar soporte y conceptos de modelamiento relacionados con procesos de negocio.
- Esclarecer y analizar procesos de ejecución simples y complejos.
- Su especificación no debe ser ambigua. Debe haber un mapeo desde una o muchas instancias de la notación BPMN hacia instancias de niveles de ejecución.

“Crear un puente estandarizado para el vacío existente entre el diseño del proceso de negocio y su implementación en IT. (WHITE A. Stephen,2009).”

## **2.2.3.2.2. ENFOQUES DE MODELAMIENTO**

### **2.2.3.2.2.1. ORQUESTACIÓN**

Representan panorama de coordinación, por ejemplo, representan una vista específica del negocio u organización del Proceso. Detalla como una única entidad de negocio lleva a cabo sus procesos de negocio. Ocurre dentro de su propio Pool.

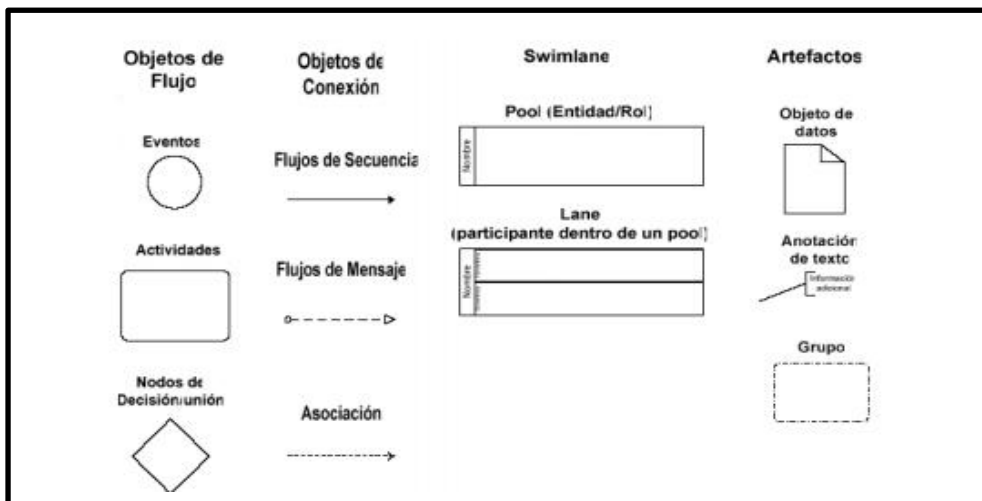
### 2.2.3.2.2. COLABORACIÓN

“Una colaboración es cualquier diagrama BPMN que contenga dos o más participantes como se detalla con los Pools. Los Pools tienen flujo de mensajes entre ellos, cualquiera de los Pools puede llegar a contener una orquestación (un Proceso), pero no está requerido”. (WHITE A. Stephen, 2009)

### 2.2.3.2.2.3. COREOGRAFÍA




Es una demostración de la conducta esperada entre los integrantes que interactúan. Ellos pueden ejecutar los roles de negocio generales o una entidad específica de negocio, una coreografía menciona la sucesión de interacciones entre dos o más participantes. “Las interacciones en BPMN son la comunicación a través de la cual se intercambia un mensaje entre dos participantes. (WHITE A. Stephen, 2009).”

**Figura N° 17 – Elementos Centrales De Diagramas**






Fuente: BPM Guía de referencia y modelado.

**Figura N° 18 – Artefactos**

Tipo	Descripción	Imagen
Datos (Data Object)	Para mostrar los datos que son producidos o requeridos por las actividades	
Grupo (Group)	Para agrupar distintos elementos del diagrama	
Anotaciones (Annotations)	Para proporcionar información adicional	

Fuente: BPM Guía de referencia y modelado




**Figura N° 19 – Objeto De Flujos**

Tipo	Descripción	Imagen
Eventos(events)	Algo que ocurre durante el transcurso de un proceso de negocio. Pueden ser de tres tipos, de Inicio, Intermedio y de Finalización	
Actividades (Activity)	El término genérico para denominar cualquier trabajo que realiza la compañía. Pueden ser atómicas o compuestas	
Pasarelas (Gateway)	Para controlar el flujo, puede ser una decisión tradicional, un join, un merge y un fork.	

Fuente: BPM Guía de referencia y modelado



**Figura N° 20 – Objeto De Conexión**

Tipo	Descripción	Imagen
Flujo de secuencia (Sequence Flow)	Para indicar el orden en el cuál son ejecutadas las actividades del proceso de negocio	
Flujo de mensaje (Message Flow)	Para mostrar el intercambio de mensajes entre dos participantes (entidades de negocio o roles).	
Asociación (Association)	Para asociar artifacts con flow objects	

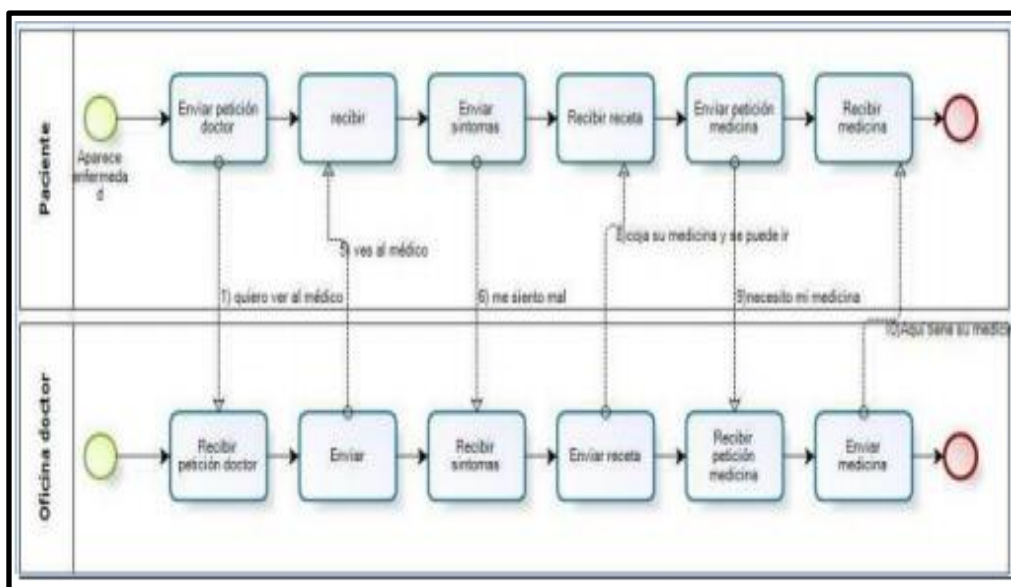
Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

### 2.2.3.2.3. SWIMLANES

Existen bastantes técnicas de modelamientos que utilizan el concepto de swimlanes como engranaje de organización de actividades en estratos visuales independientes para ilustrar las diferentes capacidades funcionales o responsabilidades. BPMN soporta swimlanes con dos estereotipos:

- Pool.- Representa un participante en un proceso, también actúa como deposito gráfico para separar al grupo de actividades realizadas por un participante de otros Pools. Son usados generalmente en el contexto de situaciones B2B, se puede usar mensajes de flujo entre objetos de Pools diferentes.
- Lane.- Un proceso B2B colaborativo ilustra las interacciones entre dos o más entidades de negocio.  
 “Los diagramas para estos tipos de procesos están generalmente desde un punto de vista global. (WHITE A. Stephen,2009).”

Figura N° 21 – Swimlanes

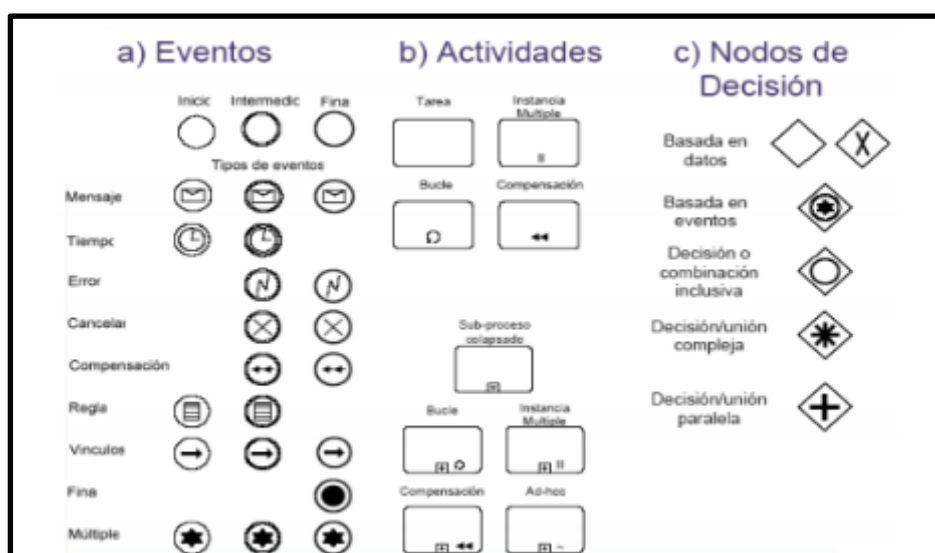


Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

### 2.2.3.2.4. OBJETOS DE CONEXIÓN

“Precisa los objetos gráficos usados para conectar dos objetos juntos y como progresa el flujo dentro de un proceso. Hay dos formas de conectar objetos: Un flujo (de secuencia o de mensajes) y Una asociación. (WHITE A. Stephen, 2009).”


Figura N° 22 – Lista Completa De Elementos



Fuente: BPM Guía de referencia y modelado.

Figura N° 23 – Tarea

- Es una actividad atómica incluida en un proceso.
- Se usa cuando ya no se puede descomponer el trabajo en más detalle.
- Existen tipos de tareas especializadas como User Task, Service Task y Manual Task, etc.
- Se les puede asociar íconos para identificar el tipo de tarea.




The figure shows three light blue rounded rectangular task icons. The first icon, labeled 'Task 1', contains a person icon. The second icon, labeled 'Task 2', contains a gear icon. The third icon, labeled 'Task 3', contains a folder icon.

Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Figura N° 24 – Actividades




- Una actividad (Activity) es una tarea o trabajo que se desarrolla en un proceso.
- Un actividad puede ser atómica o no atómica (compuesta).
- Existen dos tipos de actividades:
  - **Sub-proceso**
  - **Tarea**
- Se representa por un rectángulo con sus bordes redondeados.
- Se puede realizar una vez o puede representar internamente un loop.



The figure shows two light blue rounded rectangular activity icons. The first icon, labeled 'Tarea', is empty. The second icon, labeled 'Subproceso', contains a plus sign icon.

Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

**Figura N° 25 – Tarea / Actividad**

Tarea	Descripcion	Simbolo
Tarea de Usuario	Es una tarea de "flujo de trabajo" donde un humano realiza una tarea que tiene que ser completada en cierta cantidad de tiempo. Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo.	
Tarea de Servicio	Una Tarea de Servicio es una tarea que usa algún tipo de servicio, que podría ser un servicio Web o una aplicación automática.	
Tarea de Recibir	Una Tarea de Recibir es una tarea simple para que llegue un mensaje. Una vez el mensaje haya sido recibido, la tarea es completada.	

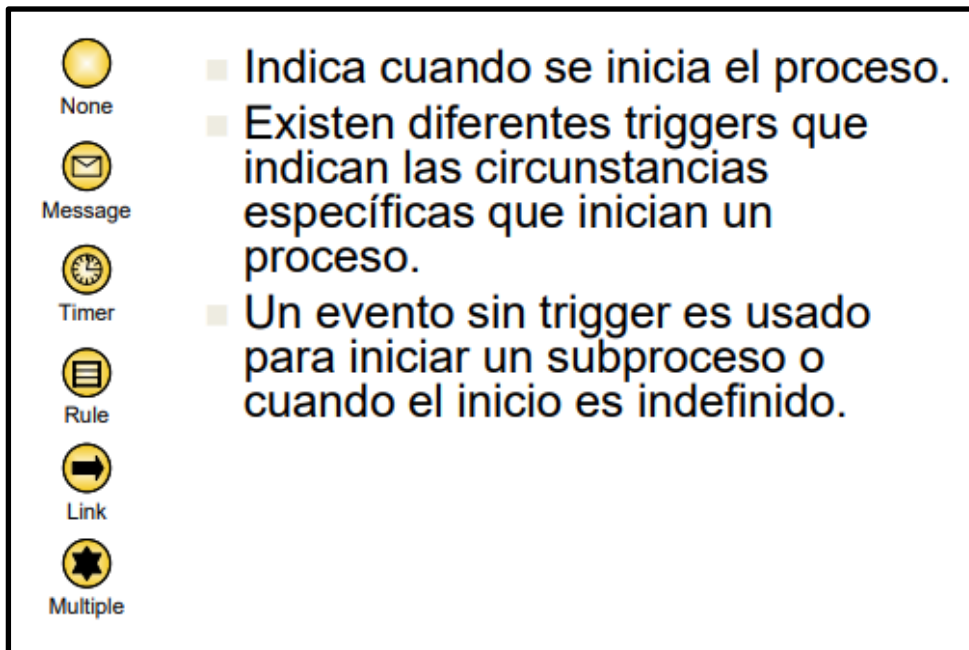
Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

**Figura N° 26 – Sub Proceso 1**



Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Figura N° 27 – Sub Proceso 2



Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Figura N° 28 – Eventos De Inicio



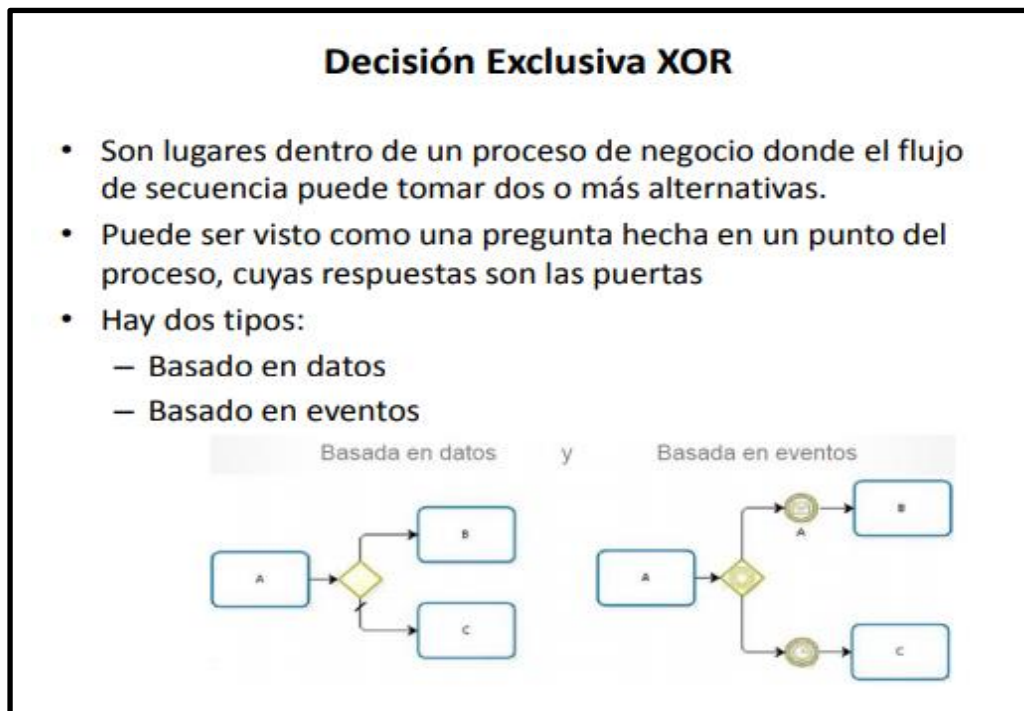
Fuente: BPM Guía de referencia y modelado.

Figura N° 29 – Eventos 1

Flujo de Evento		Flujo de Evento			Flujo de Evento		Flujo de Evento		
		Inicio	Intermedio	Fin			Inicio	Intermedio	Fin
Tipo de Evento					Tipo de Evento				
Generales					Compensación				
Mensaje					Regla				
Tiempo					Enlace				
Error					Multiple				
Cancelados					Termino				

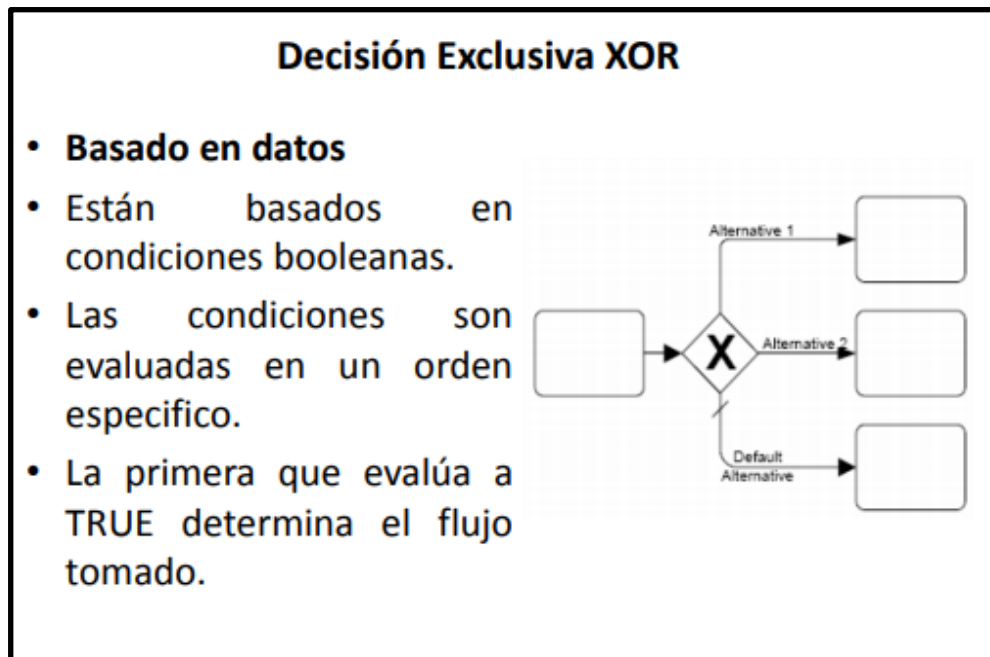
Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Figura N° 30 – Eventos 2



Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Figura N° 31 – Eventos 3



Fuente: BPM Guía de referencia y modelado

Dentro de esta dimensión se utilizó la métrica % de procesos analizados. Siendo su formula la siguiente:

$$\% \text{ de Procesos diseñados} = \frac{\text{Procesos diseñados}}{\text{Total de procesos a diseñar}}$$

### 2.2.3.3. EJECUCION DE LOS PROCESOS

Luego de ratificar que el proceso funciona conforme a las necesidades, se debe hacer un proceso de entrega donde se da a los usuarios involucrados la información necesaria para que paso a paso se cumpla la producción del proceso.

“La etapa de ejecución es de vital importancia porque es aquí donde se reemplaza el proceso antiguo por el optimizado, en caso de que ya existiera el proceso, o se pone en marcha el nuevo proceso automatizando las tareas necesarias siempre con miras al cumplimiento de los objetivos del negocio.” (Cetina, 2016)

Para nuestra investigación y aplicación de La Gestión de Procesos de Negocio (PBM) en el área de Establecimientos Farmacéuticos es la primera vez que se implementa los procesos de registro de asumo y renuncia del químico farmacéutico.

Dentro de esta dimensión se utilizó la métrica % de Procesos ejecutados. Siendo su formula la siguiente:

$$\% \text{ de Procesos ejecutados} = \frac{\text{Procesos ejecutados}}{\text{Total de procesos a ejecutar}}$$

#### **2.2.3.4. MONITOREO DE ACTIVIDADES DE NEGOCIO**

Todos los procesos deben estar correctamente medidos para tener el control de los mismos.

“Monitorizar las actividades de negocio y relacionar la información de los procesos con la estrategia empresarial para conocer si nos encaminamos a los objetivos o no, y así tomar decisiones reactivas (Jennifer, 2016).”

La definición de monitoreo de actividades de negocio o Business Activity Monitoring (BAM) fue planteado inicialmente por estudiosos de la empresa “Consultoria Garnet INC”. La noción principal fue la recopilación, organización, análisis y visualización de datos obtenidos en un periodo real, acerca de las actividades ejecutadas en un proceso de negocio. El BAM brinda senda en tiempo real a las métricas críticas del desempeño del negocio para aumentar la velocidad y la efectividad de las operaciones. También favorece a las compañías, ya que admite tomar rápidamente decisiones con mejor información sobre el capacidad de los procesos de negocio y, más rápidamente, reconocer y solucionar problemas durante la ejecución del proceso. En la vida diaria, el monitoreo de las actividades del negocio se enfoca en tomar medidas de una gran variedad de métricas sobre la ejecución del proceso de negocio, como



volumen de instancias, costos, duración, errores y condiciones especiales. Los mecanismos del BAM enriquecen el desempeño de las compañías porque garantiza que los procesos de negocio operen como se tenía previsto, aseguran que los procesos de negocio cumplan con los compromisos e interés de la empresa, y así reducen la latencia entre el tiempo en que se realiza la medición del desempeño y el tiempo en que se toman las decisiones. “En esencia las herramientas de BAM intentan proveer a las compañías lo que los instrumentos de aeronavegación proporcionan a los pilotos de las aeronaves: datos en tiempo real sobre el comportamiento de las operaciones.” (Galvis, 2014)

Dentro de esta dimensión se utilizó la métrica % de Actividades monitoreadas.

Siendo su formula la siguiente:

$$\% \text{ de Actividades monitoreadas} = \frac{\text{Actividades monitoreadas}}{\text{Total de actividades a monitorear}}$$

#### **2.2.4. GESTIÓN DOCUMENTAL**

Al hacer el diagnóstico a los conceptos primordiales relacionados a la gestión documental, de información, del conocimiento y a la inteligencia organizacional faculta para entender en qué condiciones se encuentra, de forma explícita, el vínculo de estos procesos con la toma de decisiones en la compañía. La definición y la caracterización de cada uno de estos procesos garantizarían un mejor entendimiento de sus peculiaridades y elementos distintivos en relación con los procesos de decisión.

“La gestión documental es un proceso que repercute en la toma de decisiones estratégicas y resulta muy importante ya que se puede brindar y/o disponer de información administrativa que sirve de evidencia para la organización. No obstante, es interesante reconocer que el nivel de incidencia y el grado de importancia asignado es menor en

relación con la gestión de información y del conocimiento.”  
(Rodríguez, 2019)

#### **2.2.4.1. La ISO 15489 (2001)**

Las compañías tienen la responsabilidad de definir y documentar una política de gestión de documentos de archivo. El propósito de esta política debería estar enfocada en la realización y gestión de documentos de archivo auténticos, fiables y utilizables, capaces de dar soporte a las funciones y actividades de la organización durante todo el periodo que sea necesario.

#### **2.2.4.2. Procesos de la Gestión Documental**

La ISO 15489 detalla que el proceso de gestión de la documentación se conforma de 7 pasos, las cuales son:

- 1.- Incorporación de los documentos: Los procedimientos de la gestión de documentos deben de seleccionar los documentos que se va a apresar.
- 2.- Registro: Se debe de formalizar la integración de un documento y dejar en constancia que el documento fue creado o recibido mediante una identificador.
- 3.- Clasificación: Los documentos a clasificar se debe de realizar según su categoría estableciendo su ubicación para facilitar su búsqueda cuando se solicite.
- 4.- Almacenamiento: En todo momento se debe de certificar que los documentos se encuentren en un entorno seguro, aseverando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad para el periodo que sea requerido.
- 5.- Acceso: Se debe de asignar a la persona quien deba llevar a cabo las actividades con relación a los documentos, por ejemplo: creación, consulta, modificación, actualización, modificación, custodia, presentación, etc.

6.- Trazabilidad: Se debe de vigilar el uso y desplazamiento de los documentos hacia las personas asignadas para que puedan ser ubicadas cuando se soliciten.

7.- Disposición: No se debe de habilitar de los documentos sin autorización, ya que no se sabe si aún tiene valor y que no existe ningún tipo de problema en curso que implique la utilización del documento.

**Figura N° 32 – Procesos De La Gestión Documental**

<b>Almacenamiento</b>	¿Dónde guardaremos nuestros documentos? ¿Cuánto podemos pagar para almacenarlos?
<b>Recuperación</b>	¿Cómo puede la gente encontrar documentos necesarios? ¿Cuánto tiempo se puede pasar buscándolo? ¿Qué opciones tecnológicas están disponibles para la recuperación?
<b>Clasificación</b>	¿Cómo organizamos nuestros documentos? ¿Cómo aseguramos que los documentos estén archivados siguiendo el sistema más apropiado?
<b>Seguridad</b>	¿Cómo evitamos la pérdida de documentos, evitar la violación de la información o la destrucción no deseada de documentos? ¿Cómo mantenemos la información crítica oculta a quién no debiera tener acceso a ella?
<b>Custodia</b>	¿Cómo decidimos qué documentos conservar? ¿Por cuánto tiempo deben ser guardados? ¿Cómo procedemos a su eliminación (expurgo de documentos)?
<b>Distribución</b>	¿Cómo distribuimos documentos a la gente que la necesita? ¿Cuánto podemos tardar para distribuir los documentos?
<b>Workflow</b>	¿Si los documentos necesitan pasar a partir de una persona a otra, cuáles son las reglas para el flujo de estos documentos?
<b>Creación</b>	¿Si más de una persona está implicada en creación o modificación de un documento, cómo se podrá colaborar en esas tareas?
<b>Autenticación</b>	¿Cómo proporcionamos los requisitos necesarios para la validación legal al gobierno y a la industria privada acerca de la originalidad de los documentos y cumplimos sus estándares para la autenticación?

Fuente: [wikipedia.org/wiki/Gestión documental](http://wikipedia.org/wiki/Gestión_documental)

### **2.2.4.3. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

Con respecto a las dimensiones de la gestión documental se revisó distintas literaturas, pero las que más se ajustan a la investigación son las siguientes:

#### **2.2.4.3.1. GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**

Farmacias Peruanas S.A. (2012, pp 8), en su manual de Organización y Funciones del área Legal, menciona que es un proceso interno del área cuyo objetivo es garantizar el registro oportuno de las regencias de los químicos farmacéuticos a fin de aperturar un nuevo local, levantar un acta de inspección o una rotación interna o externa de regencias. El indicador que se establece para esta dimensión es la siguiente:

- Tiempo de respuesta del trámite documentario

Formula: Fecha de registro – Fecha de entrega

#### **2.2.4.3.2. GESTIÓN DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Farmacias Peruanas S.A. (2012, pp 10), en su manual de Organización y Funciones del área Legal, menciona que es un proceso interno del área cuyo objetivo es garantizar la presentación oportuna de los documentos de los químicos farmacéuticos a los entes regulatorios del Ministerio de Salud, a fin de aperturar un nuevo local, levantar un acta de inspección o una rotación interna de regencias.

- % Expedientes presentados de manera exitosa

Formula: N° Expedientes presentados de manera exitosa / N° Total de Expedientes presentados

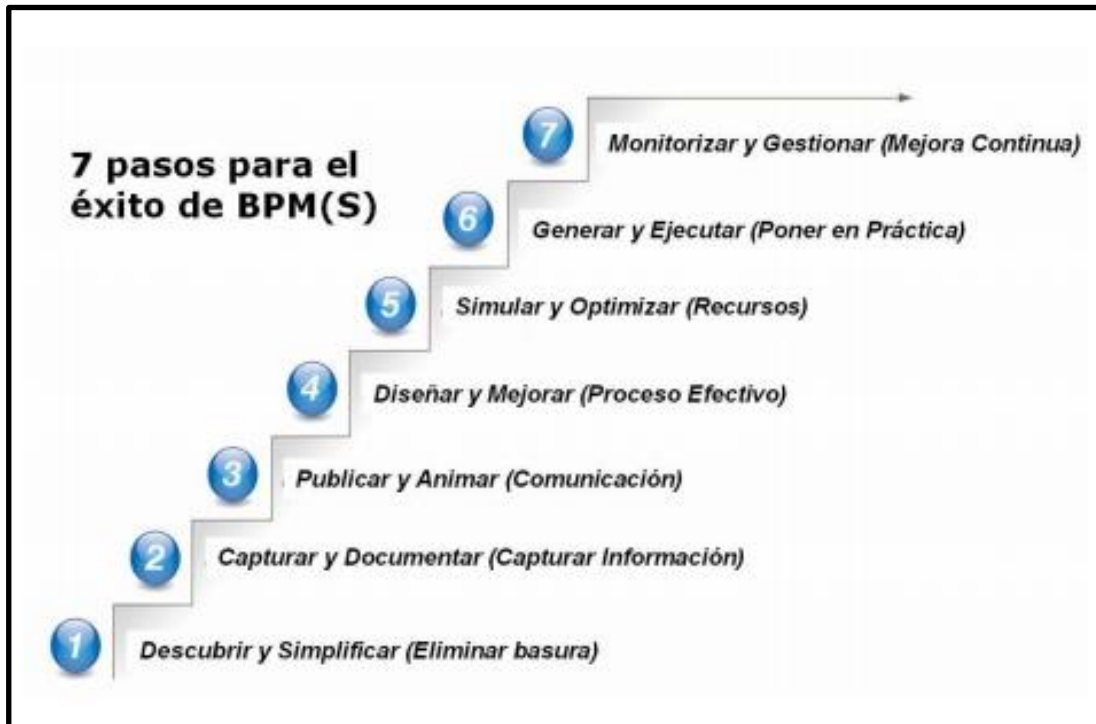
#### **2.2.5. MEJORA DE LOS PROCESOS**

Por lo general todos los procesos se degradan con el tiempo. Al final, se dañan y algunas veces se rompen por diversas causas, se llevan lo mejor de ellos. En otros casos, surgen nuevas necesidades de la compañía o nuevas tecnologías. Incluso un proceso que se ejecute perfectamente un millón de veces al día puede quedarse obsoleto. “Metodologías de mejora de los procesos, como Lean y Six Sigma, pueden corregir los defectos en los procesos y al mismo tiempo mejorar su efectividad. Los métodos CPI son una parte esencial de BPM. (Bernhard, 2017).”

#### **2.2.6. SIETE PASOS PARA EL ÉXITO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL BPM**

Para realizar una buena implementación “Se deben establecer correctamente los pasos desde el principio. El modelo de 7 Pasos nunca estuvo destinado a ser definitivo o prescriptivo. Solo se dispone a proponer una forma en la que puede aprovechar el poder de algunas de las tecnologías disponibles hoy para BPM (McGregor, 2011).”

Figura N° 33 – 7 Pasos Para El Éxito De BPM



Fuente: El libro del BPM – 2011

Cada uno de los 7 pasos tiene agregado un «Foco», siendo éste el fin para cada paso. Los detalles del foco para cada uno de los pasos brindan un desenvolvimiento razonado a través del desempeño de la perfección en BPM que muchas compañías buscan. Deberían estar claras también mirando los pasos, algunos de los juicios por las cuales los proyectos BPM habituales no entregan todo lo que estaba anhelado.

Si comienza desde el paso 1 estará entregando beneficios empresariales de forma más frecuente.

**Paso 1 - Proceso de descubrimiento y Simplificación:** El primer paso da la posibilidad de insertar a la gente. Normalmente, cuando alguien actúa como un «escribiente» las personas usan la salvedad de «que no era lo que quería decir» y que perciben el escribiente como el propietario. Esto es fundamental ya que puede velozmente reconocer las labores duplicadas u otras diligencias que ya no se requiere. La intención de esta fase es solo aligerar el descubrimiento efectivo de lo que está sucediendo actualmente, y reconocer maneras rápidas y fáciles para abreviar el proceso.

Si se emplea bien puede también ser aplicado para reconocer las normas, puntos de dificultad en el proceso y las posibles interacciones del cliente con el proceso. Las piezas de la reducción de este paso pueden declinar fácilmente fuera del proceso si las personas empiezan a preguntarse por qué algunas actividades tienen lugar en todo, aunque puede ser reflexionado como pensamiento «Lean».

**Paso 2 - Proceso de Captura y Documentación:** Para algunas individuos, la captación y documentación de procesos han sido sus intenciones. Frecuentemente entre los concedores de proceso o los comercializadores de tecnología, existe una disposición a dejar de lado que muchas compañías aún no tienen sus procesos y procedimientos capturados y documentados de una manera representativa. Los que ya capturaron sus procesos lo hicieron usando simples materiales de diagramación como Visio, mientras que otros lo hicieron con excel. Es fácil calificar estas herramientas o especificar los problemas, pero la realidad es que es lo que la gente tiene y se tiene que trabajar con ese escenario. La clave es apuntar en el objetivo, que es capturar, documentar y clasificar toda la información de proceso en un solo lugar, utilizando las herramientas que más dominemos. En esta fase, si la captura y la documentación es su meta, entonces hay que preocuparnos por las reglas, las notaciones y herramientas. Muchas herramientas BPMS brindan soporte para enlazar modelos Visio.

**Paso 3 - Proceso de Publicación y Animación Históricamente:** una de las causas de la falta de aprobación por los interesados de los pilotos de proceso fue el modo en que se mostró la información. Aún sigue pasando con ciertas herramientas, pero en general la divulgación de los procesos es cada vez mejor. Lo importante de este paso es acordarse que los datos y los procesos son del usuario y que es nuestro trabajo el mostrárselos a ellos de la forma que desean. Para algunos, los aparatos móviles también se están manipulando en una base más amplia, fundamentalmente en medios donde las compañías están haciendo uso real de sus modelos de procesos como los manuales de trabajo para los colaboradores.

Algunos proveedores nuevos se han tallado un nicho de mercado fuera de su facultad de expandir sencillamente y repartir información del proceso. El tiempo y el fondo invertido en obtener la publicación y la comunicación de sus modelos correctamente pagarán los dividendos.

**Paso 4 - Proceso de Diseño y Mejora:** El periodo necesario para hacer cabalmente esta fase puede ser muy amplio, sobre todo porque el proceso que se estaba empleando, ahora tendrá que enlazar y conectarse con otros procesos. Es posible que se requiera analizar los modelos de la compañía y de datos solicitados para apoyar el proceso o modificaciones en el proceso.

**Paso 5 - Simulación y Optimización de Procesos:** Son muchos en la asociación de BPM que platican en contra de la simulación, sin embargo, puede realizar una función elemental en varios proyectos. También es cierto que para ciertos proyectos más reducidos el coste de recaudación de datos puede superar a los beneficios. La simulación, además de permitirnos optimizar los recursos con mayor exactitud, nos permite interpretar y estimar los impactos del cambio y presagiar los picos y los cuellos de botella en el proceso.

Otro desafío al emplear la tecnología puede ser el nivel de entendimiento de los que intentan emplear las herramientas. El objetivo aquí es indicar dónde la simulación se ajusta a su táctica global, y en este caso, requiere modelos bien detallados sobre los que operan. Utilizar el tipo adecuado de simulación es más viable para tantear y optimizar antes de la implementación y también de volver a valorar el impacto de las modificaciones en una parte de su proceso o sistema en contra de otros.

**Paso 6 - Generación y ejecución de proceso:** El empleo de la expresión flujo de trabajo en lugar de flujo de proceso se utiliza a con una intención. Pero, si desea crear y ejecutar un sistema entonces la descripción del flujo de trabajo tiene que ser muy concreta. Observando de otro modo, el modelo de flujo de trabajo es nada más que una representación visual de un programa de computador, y todos notamos que, si tuviera que escribir un programa, entonces se tiene que ser muy específico. Imaginariamente

usted debería indagar un entorno que le ratifique fácilmente relacionar los modelos de flujo de trabajo exactos con los modelos de proceso imprecisos, proporcionándole generar los flujos de trabajo y proceder en su motor elegido.

**Paso 7 - Monitorización y Gestión de Procesos:** Tomando en cuenta que su finalidad es la gestión continua de su negocio, entonces se debe de tener un cuadro de mando ajustado. La complejidad de las compañías expresa que es muy posible que cualquier proceso exista de forma aislada. Lo recomendable es que el cuadro de mando se conecte a un cuadro de mando integral de la compañía, si es que lo tuviera. Cuando un analista “abre la campana” tendrá que ser hábil de enlazar concisamente con los flujos de trabajo en el caso de problemas graves del sistema, o con los flujos de proceso en el caso de problemas más sistémicos.

Tener el potencial de pilotar directamente a través de su proceso y arquitectura de datos es valioso si quieren evitar un pensamiento de silo. Para varias empresas hoy en día hay un riesgo existente concerniente a que simplemente se trasladaran de silos funcionales a los silos de proceso. “La única manera de evitar esto es asegurarse que sigan buscando a través, así como arriba y abajo, y que monitorizan constantemente los efectos fuera del proceso recursos podría ser posible, pero en otros casos puede requerir rehacerlo o un proceso (Mark, 2011)”

### **2.2.7. SIMULACIÓN**

Luego de diseñar un proceso es probable que se desee probarlo en el computador para ver su comportamiento en diversas condiciones. La simulación de un proceso se elabora como un proyecto en uno o varias circunstancias distintas. Un proyecto de simulación admite modelos de simulación de procesos, recursos compartidos y configuraciones de documentos. Dado que muchos procesos se desencadenan por la llegada de un documento, la creación de instancias de procesos para la simulación se vigila mediante la creación de documentos.

Los informes en tiempo real brindan información rápida y se restablecen constantemente a medida que avanza la simulación. Los analistas utilizan estos informes gráficos para fijar ágilmente los efectos de los cambios que



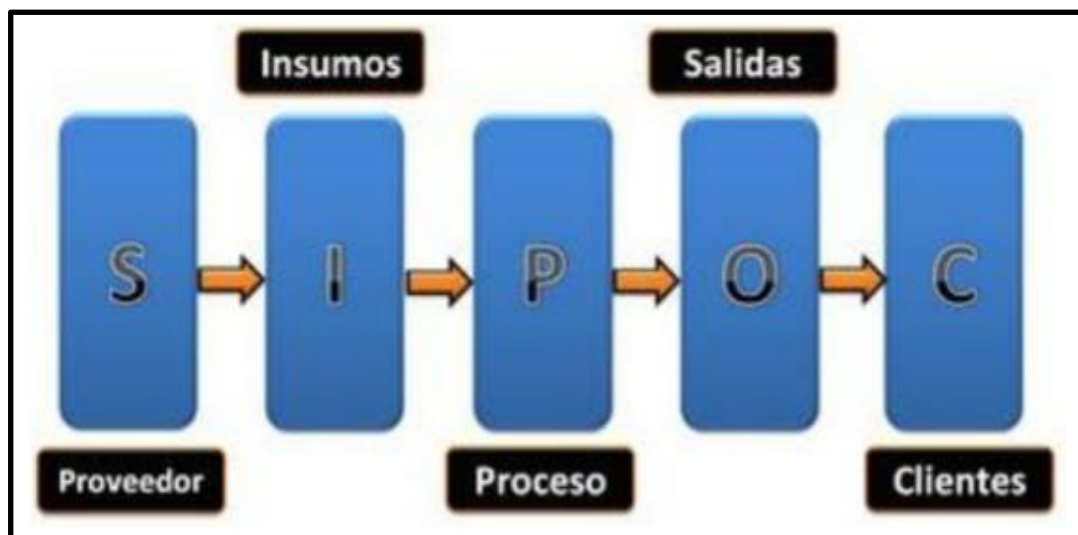
han efectuado en la simulación ejecutada. Los informes posteriores a la simulación ofrecen más detalles, como datos de simulación, analíticas y gráficas. “El viaje de ida y vuelta en la simulación, quizás su característica más importante, significa utilizar los datos de producción de modo que los procesos se puedan optimizar y luego implementar directamente en el modelo de proceso subyacente”. (WHITE A. Stephen, 2009).

### 2.2.8. SIPOC

El Diagrama SIPOC, por sus siglas en inglés Supplier – Inputs- Process- Outputs – Customers, es la representación gráfica de un proceso de gestión. Esta herramienta admite concebir el proceso de forma simple, distinguiendo a las partes implicadas en el mismo:

- Proveedor (supplier): individuo que brinda recursos al proceso
- Recursos (inputs): todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se califica recursos a la información, materiales e incluso, personas.
- Proceso (process): Es el conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
- Cliente (customer): la persona que recibe el fruto del proceso. La intención es conseguir la satisfacción de este cliente.

Figura N° 34 – Esquema SIPOC



Fuente:<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5825/BermudezAngelica2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Los pasos para realizar un Diagrama SIPOC es:

- Identificar los procesos
- Establecer las entradas del proceso, los recursos necesarios
- Determinar los proveedores de estas entradas al proceso
- Precisar el proceso en si
- Establecer quién es el cliente de cada una de las salidas obtenidas

El Diagrama de SIPOC es una herramienta que se emplea tanto en el ámbito de 6Sigma como en la gestión por procesos en general.

## **2.2.9. MEDICION Y SEGUIMIENTO**

### **2.2.9.1. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

El propósito de esta medición es revelar las áreas de insatisfacción, que son mejoras potenciales que se deberán establecer bajo la perspectiva de los clientes. También se trata de estar en estrecha relación con ellos a través de sus percepciones. “Dada la componente subjetiva de la percepción, para medir la satisfacción del cliente hay que preguntar; separar el concepto (preguntar) de la herramienta más frecuente (encuesta). Hay que preguntar por aquello que el cliente valora y es capaz de percibir: atributos de calidad. Cuando preguntar: nada más acabar la transacción y/o periódicamente” (Velasco, 2012, pág. 173).

### **2.2.9.2. LA MEDICION ES UN PROCESO**

La medición de la satisfacción del cliente puede y debe ser vista como un proceso, es decir, como una serie de actividades que tiene un producto; se detalla los principales:

- Determinación de las características de calidad y su importancia; debe ser perenne porque se modifican con el tiempo y, lógicamente, con la persona. En el caso de las compañías con contactos multinivel con sus proveedores (por

ejemplo: Compras, ingeniería, producción, entre otros), hay tantos compuestos de condiciones de calidad como personas del cliente. Esta diligencia tiene una entrada lateral que son los segmentos y la importancia de los clientes.

- Diseño de las herramientas de medición.
- Captura de datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.

“Es el análisis de datos y obtención de información integrando los resultados obtenidos para la mejora de la gestión de las áreas clave de la empresa. (Velasco, 2012, pág. 175).”

### **2.2.9.3. CARACTERISTICAS DE INDICADORES Y MEDIDAS**

Las características de los indicadores son los siguientes:

- Suministran información ordenada para el logro de los objetivos de la compañía según el Modelo de Gestión (Mapa de procesos). Se debe de medir algo realmente importante, coherente con las claves del negocio y con lo que en cada momento se pretende obtener. Por lo tanto, debe de haber una excelente comunicación sobre prioridades y objetivos.
- Deben ser identificables, medibles e interpretables con facilidad, para que las disposiciones tomadas sean fiables. Que las personas involucradas entiendan que se va medir y para qué. Minimizar la discrecionalidad en su posterior interpretación.
- Aceptados por los responsables de proceso. Generar su compromiso y motivación.

“Para su acertada interpretación, deberíamos referir cada indicador a algo (para convertirlo en ratio) que nos permita captar relaciones importantes. Comparar con datos históricos. Objetivos, competidores, etc.” (Velasco, 2012, pág. 178)

## **2.3.0. GESTION DEL CAMBIO**

### **2.3.0.1. NECESIDAD DEL CAMBIO**

Debe ser distinguida y apreciada por los individuos involucrados, especialmente por mandos y directivos; para ello deben de considerar lo siguiente:

- Iniciar siempre reconociendo lo positivo del pasado
- Debe de existir un motivo-objetivo de gran valor que sea así admitido por las personas implicadas.
- Demostrar argumentos creíbles como los relacionados con los clientes
- Dar participación a directivos y mandos en la determinación de la situación actual para que como consecuencia de su insatisfacción al respecto:
  - Consideren la exigencia del cambio
  - Se generen esfuerzos creativos (las personas correspondidas como motores del cambio).
  - Se proporcione su posterior compromiso con los planes de acción

“Evaluar otras posibles alternativas para conseguir el objetivo perseguido con el proyecto de cambio (Velasco, 2012, pág. 298).”

## **2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS**

### **BPM**

Es una orientación de manejo flexible desplegado con el propósito de sistematizar y facilitar los procesos individuales de negocio complejos, dentro y fuera de la compañía.

### **TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Es un manejo que otorga a las instituciones tener el dominio de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en origen a estos datos presentar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la empresa.

### **BASE DE DATOS**

Es un grupo de datos ordenados e interconectados entre sí, los cuales son almacenados y explotados por los sistemas de información de una compañía o negocio en específico.

### **DIRIS**

Dirección de Redes Integradas de Salud.

### **DIRESA**

Dirección Regional de Salud.

### **EEFF**

Establecimientos Farmacéuticos

### **DUEÑO DEL PROCESO**

Es un título manejado para reconocer al individuo que es el encargado de un proceso hasta donde la potestad otorgada lo admita. Certifica la eficacia y la eficiencia de manera continua.

## **CIERRE TEMPORAL DEL ESTABLECIMIENTO**

Cierre en forma temporal de todo o parte de las instalaciones de una compañía, por un espacio establecido, a petición del solicitante, o por medida de seguridad o por incurrir en omisiones, hechos o hábitos contrarias a las determinaciones legales o sanitarias.

## **DIRECTOR TECNICO**

Profesional responsable técnico del acatamiento de las exigencias de calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y de los establecimientos dedicados a su fabricación, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación y expendio. En el caso de las farmacias de los establecimientos de salud, el apelativo Director Técnico es exento del nivel funcional que dicho profesional obtuviera tener en la estructura orgánica del establecimiento de salud, permutaciones de grupo ocupacional o grado remunerativo.

## **ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO**

Establecimiento concedido a la manufactura, control de calidad reacondicionamiento, comercialización, importación, exportación, almacenamiento, distribución, atención farmacéutica, preparados farmacéuticos, expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios entre otras diligencias según su evaluación y que debe de tener autorización sanitaria de funcionamiento.

## **FARMACIA O BOTICA**

Oficinas farmacéuticas en las se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos (con excepción de equipos biomédicos y de tecnología controlada) o productos sanitarios, o se hacen preparados farmacéuticos. Para que el establecimiento se denomine *farmacia* debe ser propiedad de un químico farmacéutico.

## **OBSERVACION SANITARIA**

Es la localización de un hecho anómalo previa percepción, análisis e identificación, que se ejecuta durante el proceso de evaluación y es suscrito mediante la evidencia objetiva del hallazgo.

## **DECRETO SUPREMO N° 014-2011-SA – MINSA**

El Decreto Supremo N° 014-2011-SA – Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, Título VI De las Oficinas Farmacéuticas: Farmacias o Boticas, Capítulo III Del Personal, alude que toda farmacia o botica opera bajo la encargo de un Químico Farmacéutico quien realiza las funciones de Director Técnico, el cual debe estar registrado (Artículo 13 Registro Nacional de Directores Técnicos) y quedarse en el establecimiento durante las horas de funcionamiento del establecimiento. (Minsa, 2011).

## **PROCESO AD – HOC**

Un proceso AD-HOC radica en una secuencia de actividades que no tienen un orden o un ejecutante definido. En este tipo de procesos los interesados deben poder el Que, el Cuándo y el Quien de las actividades que se demandan generar, además de fijar trabajo a otros individuos, consiguiendo una interacción entre distintos usuarios.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en La Gestión Documental, en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

a) La aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.

b) La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

**A) VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO.**

Según Kiran Garimella. “Es una orientación centrada en los procesos para mejorar el beneficio que acopla las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno en cooperación entre personas de negocio y tecnólogos para promover procesos de negocios efectivos, ágiles y transparentes”.

**B) VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DOCUMENTAL**

Se refiere a la integridad en el uso y seguridad de los documentos como medidas de control en la gestión de documentos de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.



## 2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

### A) VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO.

Es un enfoque disciplinado para identificar, diseñar (o proyectar), ejecutar, medir, monitorear y controlar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr consistencia y resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización, que implica también, con la ayuda de tecnología, lograr formas de agregar valor, mejoras, innovaciones y gestión de procesos de extremo a extremo, lo que lleva a una mejora en el rendimiento de la organización y de los resultados de los negocios

### B) VARIABLE DEPENDIENTE: GESTION DOCUMENTAL

En esta escala se incluye ítems relacionados con la toma de tiempos, para lo cual se utilizará las fichas de Observación Pre y Post Test de los indicadores de las variables. Las cuales consistirán en una toma de tiempo antes de la implementación de la Gestión de Procesos de Negocio y después de la implementación, considerando 80 registros.

### 2.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULA
X: Variable Independiente <b>Gestión de Procesos de Negocio - BPM</b>	Según Kiran Garimella. "Es una orientación centrada en los procesos para mejorar el beneficio que acopla las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno en cooperación entre personas de negocio y tecnólogos para promover procesos de negocios efectivos, ágiles y transparentes".	Según el Guía BPM CBOK (2009), "Es un enfoque disciplinado para identificar, diseñar (o proyectar), ejecutar, medir, monitorear y controlar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr consistencia y resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización, que implica también, con la ayuda de tecnología, lograr formas de agregar valor, mejoras, innovaciones y gestión de procesos de extremo a extremo, lo que lleva a una mejora en el rendimiento de la organización y de los resultados de los negocios"	Análisis de procesos de negocio.	% de Procesos analizados	$\frac{\text{Procesos analizados}}{\text{Total de procesos a analizar}}$
			Diseño de procesos	% de procesos diseñados	$\frac{\text{Procesos diseñados}}{\text{Total de Procesos a diseñar}}$
			Procesos Ejecutados	% de procesos ejecutados	$\frac{\text{Procesos ejecutados}}{\text{Total de Procesos a ejecutar}}$
			Monitoreo de actividades de negocio	% de actividades monitoreadas	$\frac{\text{Actividades monitoreadas}}{\text{Total de actividades a monitorear}}$
Y: Variable dependiente <b>Gestión documental</b>	La Norma ISO 15489, define a la gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.	En esta escala se incluye ítems relacionados con la gestión de registro y presentación de documentos, para lo cual se utilizará las fichas de Observación Pre y Post.	Gestión de registro de la documentación	Tiempo de atención de los requerimientos	3: Rápido 2: Efectivo 1: Deficiente
			Gestión de presentación de la documentación.	Presentaciones de los expedientes de manera exitosa.	2: Aceptado 1: Denegado

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método científico, por que permitió aplicar un conjunto de procedimientos y técnicas, por lo cual se pudo establecer conclusiones y resultados aceptables, con la finalidad de aplicar la Gestión de Procesos de Negocio.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es aplicada ya que se pudo: evaluar, comparar, interpretar, establecer precedentes y determinar causalidad en los cambios de regencia, este tipo de investigación trabaja bajo el marco teórico y depende de los resultados.

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene un nivel descriptivo – explicativo, ya que se dio a conocer que al aplicar la Gestión de Procesos de Negocio mejoró la gestión documentaria en el área de Establecimientos Farmacéuticos –EEFF.

#### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para dar respuesta al problema que fue planteado. Por su diseño la investigación fue experimental de tipo cuasi experimental, porque el grado de control de la variable fue mínimo y no cumple con los requisitos de ser un verdadero experimento.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1. POBLACION**

En la presente investigación, la población es finita y está conformada por los procesos de registro de asumo y renuncia durante 6 meses en la empresa Farmacias Peruanas S.A.

#### **3.5.2. MUESTRA**

Se utilizó el muestreo no probabilístico, intencional y estuvo conformado por 80 registros durante 3 meses antes y 80 registros durante 3 meses después de la aplicación del de la Gestión de Procesos de Negocio-BPM.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1. TÉCNICA**

La información para el desarrollo del presente estudio fue recolectada por medio de la técnica de la observación (Fichas de Observación), encuestas, reuniones principalmente con la Jefa de EEFF, los integrantes del área. y las consultas a los documentos internos de soporte de los procesos, los cuales dan los flujos de trabajos iniciales.

#### **3.6.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos de recolección de datos fueron:

- Las fichas de observación Pre Test – Indicador 1.
- Las fichas de observación Pre Test – Indicador 2.
- Las fichas de observación Pos Test – Indicador 1.
- Las fichas de observación Pos Test – Indicador 2.

### 3.6.3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento se desarrolló a través del Juicio de Expertos, tomando como expertos a los profesionales de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Peruana Los Andes, quienes por su experiencia y conocimiento en el tema certificaron la validez del instrumento. (Ver Anexo N° 05, 06 y 07).

La confiabilidad se realizó en el área y fue aprobado por el Jefe de Establecimientos Farmacéuticos.

## 3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Después de haber recolectado la información se utilizó programas como el Excel y el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para realizar la prueba de hipótesis y determinar la mejora significativa del antes y el después de aplicar la Gestión de Procesos de Negocio.

## 3.8. TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS

### 3.8.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.

Se utilizó la estadística descriptiva, para analizar los datos conseguidos en diagramas, cuadros, porcentajes, etc. Y ver cómo la aplicación de la gestión de procesos de negocio - BPM mejora la Gestión Documental. Los resultados se manifestarán en datos de una etapa antes y una etapa después de la mejora en el área de establecimientos farmacéuticos.

### 3.8.2. ANÁLISIS INFERENCIAL (PARA PRUEBA DE HIPÓTESIS).

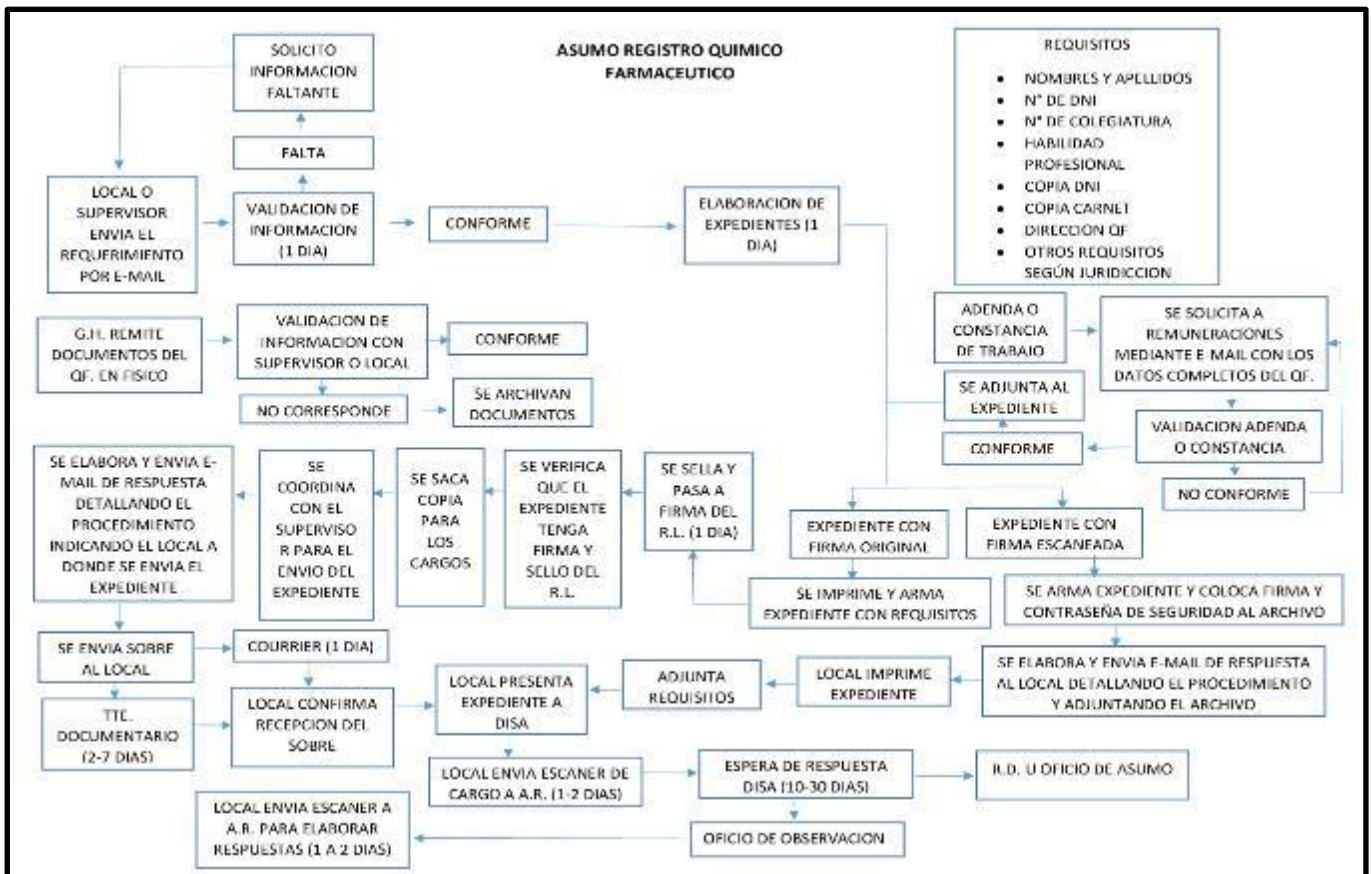
Para poder contrastar la prueba de hipótesis se realizó una contrastación entre la hipótesis nula y la alterna con el estadístico de U de Mann Whitne y la Prueba Z, de los grupos independientes elegidos al azar del mismo sector y cuantitativas continuas.

### 3.9. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.9.1. SITUACIÓN ACTUAL

El área de EEFF a través de sus procedimientos internos realiza sus actividades y capacitaciones a sus integrantes través de la enseñanza que imparte el jefe del área. Los flujos que maneja el área es sobre el asumo y renuncia de regencias que se realiza para los químicos farmacéuticos y la presentación de los documentos hacia las autoridades sanitarias pertinentes. El área no tiene caracterizado los procesos a seguir para estos trámites.

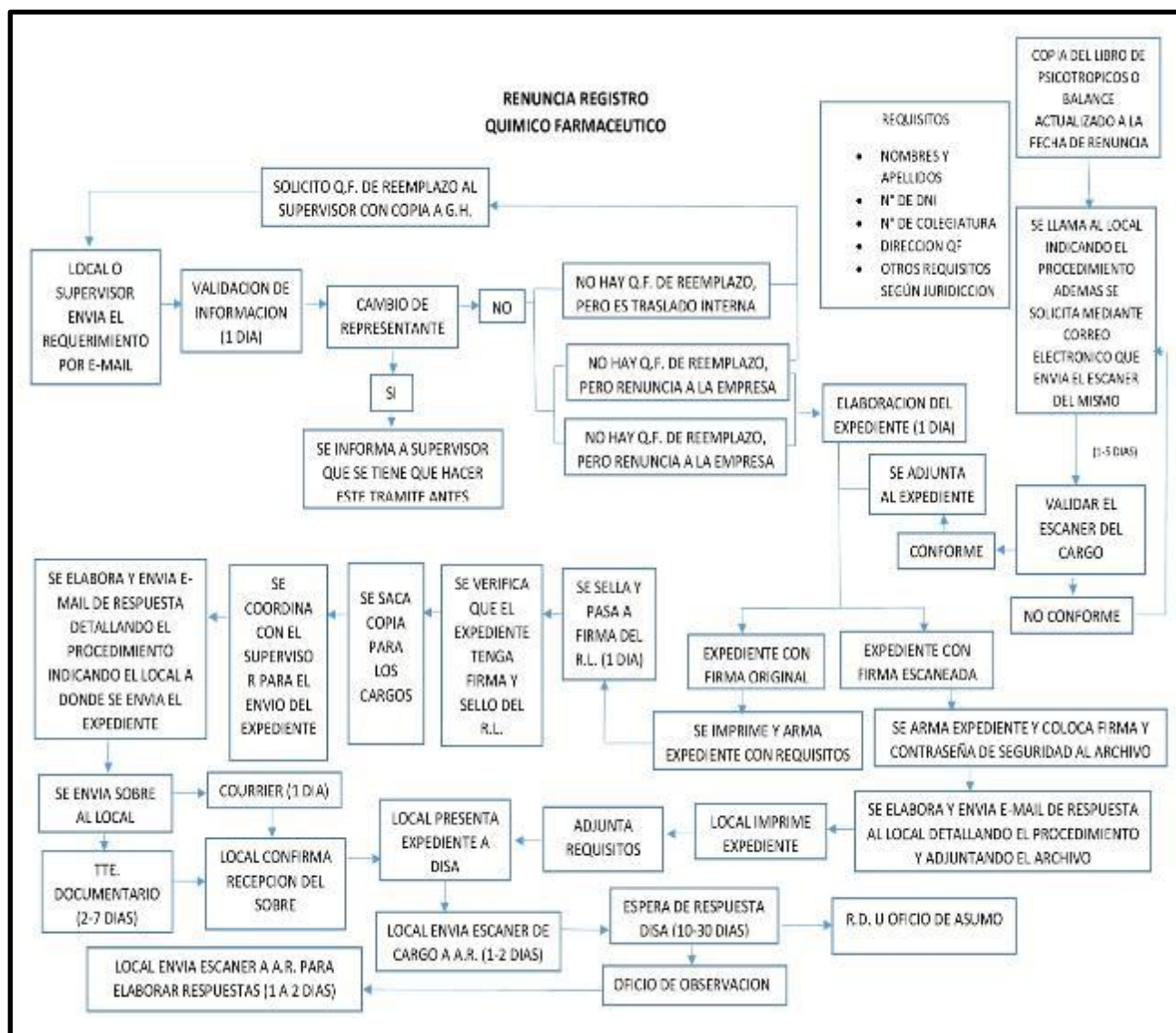
**Figura N° 35 – Flujo de Registro de Asumo del Químico Farmacéutico – Antes De La Gestión De Procesos De Negocio**



Fuente: Área de EEFF

En la Figura N° 35, muestra el flujo para realizar el proceso de asumo del químico farmacéutico, no se tiene identificado a los actores del proceso y la secuencia correcta del proceso, para que sea fácil de interpretar por la persona encargada de realizar este trámite.

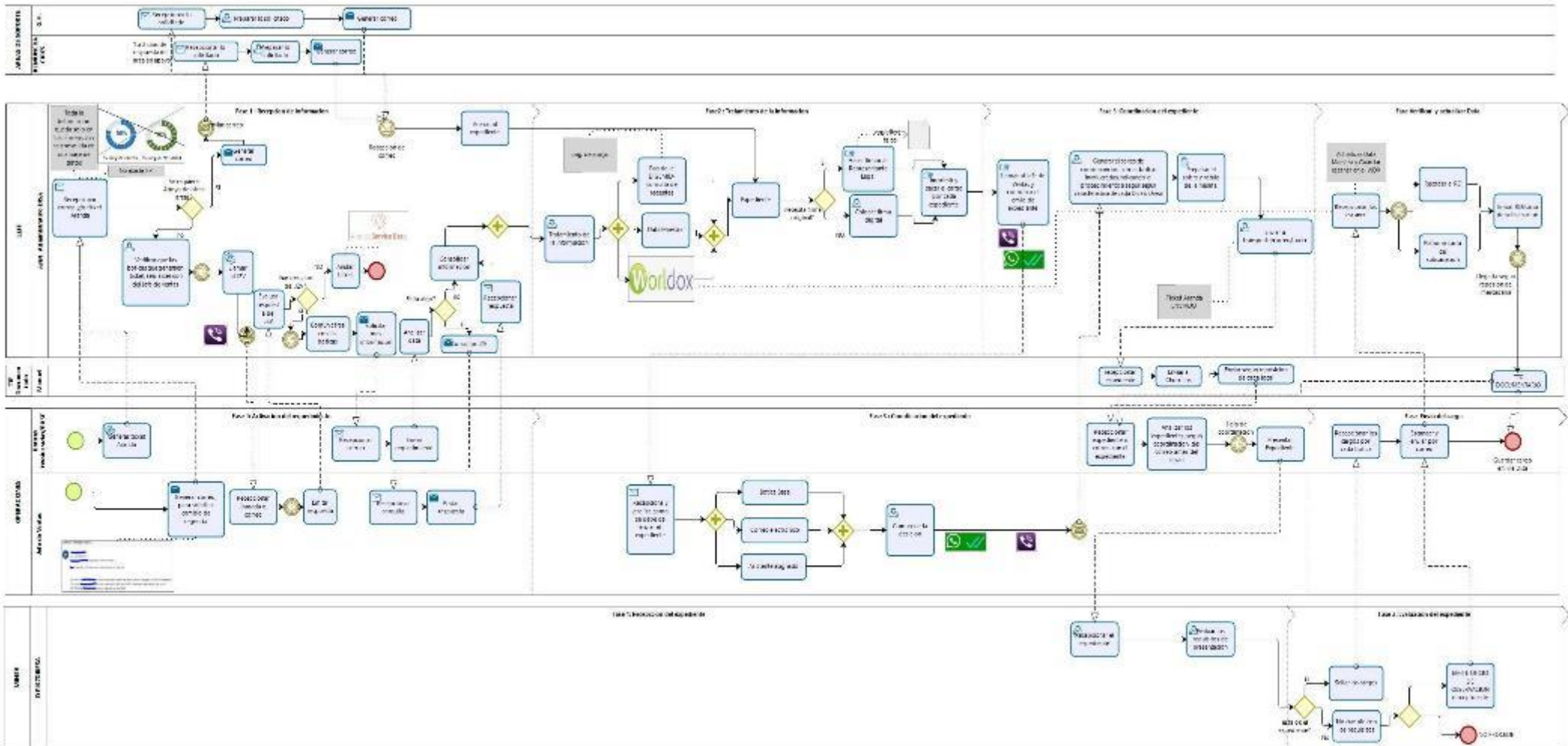
**Figura N° 36 – Flujo de Registro de Renuncia del Químico Farmacéutico–  
Antes De La Gestión De Procesos De Negocio**



Fuente: Área de EEFF

En la Figura N° 36, muestra el flujo para realizar el proceso de renuncia del químico farmacéutico, no se tiene identificado a los actores del proceso y la secuencia correcta del proceso, para que sea fácil de interpretar por la persona encargada de realizar este trámite.

Figura N° 37 – Flujoograma de Solicitud de Registro del Químico Farmacéutico–Antes De La Gestión de Procesos de Negocio-BPM



Fuente: Elaboración Propia





En la Figura N° 37, muestra el flujo para realizar la Solicitud de Registro del Químico Farmacéutico por parte del jefe de ventas y las boticas al área de establecimientos farmacéuticos, no se tiene identificado el orden, las reglas de negocio y los procesos Ad-hoc, que se deberían conocer para agilizar y evitar posibles reprocesos o sanciones sanitarias.

**Figura N° 38 – Correo De Coordinación de Presentación**

**DIRIS NORTE**

**Botica**

**1. Renuncia**  
- Formato A-3a  
- Formato A-3b + Declaración Jurada de Renuncia  
- Balance de Psicotrópicos por Renuncia (actualizar libro de psicotrópicos hasta el )  
- Copia de los últimos folios del libro de psicotrópicos (**Pendiente de adjuntar**)  
- Comprobante de pago por derecho de trámite (**Pendiente de adjuntar**) (**solicitar autorización de pago a Jefe de ventas**)  
**Está pendiente colocar el sello y firma en el formato de asumo D.T. (original y copia).**

**2. Asumo**  
- Formato A-2a (**Firmar y sellar por el Q.F. D.T.**)  
- ~~Voucher~~ original por derecho de trámite **Pendiente de adjuntar (solicitar autorización de pago a Jefe de ventas)**  
**Está pendiente colocar el sello y firma en el formato de asumo D.T. (original y copia).**

**SOBRE LA PRESENTACIÓN DEL EXPEDIENTE**

1.- Realizar el depósito de \$/. 38.00 nuevos soles, por cada trámite de Renuncia D.T. al Banco de la Nación a la Cta. N° 00-088-371787 de Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Depositante: INRETAIL PHARMA S.A., RUC N° 20331066703 y adjuntar el ~~voucher~~ original al expediente de renuncia D.T.  
**\*\* Para el sustento de caja chica, debe presentar: copia del voucher de depósito + escáner del cargo de renuncia D.T.**

2- Realizar el depósito de \$/. 54.60 nuevos soles, por cada trámite de Nueva D.T. al Banco de la Nación a la Cta. N° 00-088-371787 de Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Depositante: INRETAIL PHARMA S.A., RUC N° 20331066703 y adjuntar el ~~voucher~~ original al expediente de asumo de nueva D.T.  
**\*\* Para el sustento de caja chica, debe presentar: copia del voucher de depósito + Escáner del cargo de nueva D.T.**

3. Luego de ello proceder a presentar los expedientes debe realizarse en mesa de partes de la DIRIS Lima Norte: Av. Próceres N° 1051, Piso 2 – Rimac. Referencia: C. S. Caquetá, frente a la Estación Parque del Trabajo, del Metropolitano.  
**Los horarios de atención son de: 9:00 am - 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm**

4. Solicite el N° de expediente, es de suma importancia para darle el seguimiento al trámite.

**Luego de la presentación de los expedientes, favor remitir el escáner de los cargos a la brevedad para su registro y el físico archivarlo en el FILE DISA de la botica.**

Quedo atento ante cualquier necesidad que tenga. ~~De antemano gracias!~~

Fuente: Área de EEFF

En la Figura N° 38, muestra el correo de coordinación para realizar la presentación de los expedientes hacia las autoridades sanitarias, nuevamente se puede observar que no está bien definido el proceso.

Como se mencionó en el planteamiento del problema existe una dificultad para poder realizar el registro de los cambios de los químicos hacia las boticas, debido a una mala data entregada por los jefes de ventas y por no tener claro cómo deben de proceder: el asistente administrativo-Disa, los jefes de ventas y los químicos farmacéuticos.

**Figura N° 39 – Requerimientos Enviados Por Los JZV**



Fuente: Área de EEFF – Requerimiento de cambio de regencias.

### 3.91.1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Han desarrollado el Modelo de Gestión Documental (MGD), el cual busca brindar la realización del Decreto Legislativo N° 1310, asentado en la implementación de un marco de referencia soportado por estándares y buenas prácticas en gestión documental “aprobar el modelo de Gestión Documental, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución, el cual entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución (Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, 2017 art. 1).”

El modelo se toma de referencia ya que existía mucha coherencia con la gestión documental que realiza el sector privado, puesto que, está basado en componentes y procesos esenciales para el desarrollo de una gestión documental óptima, identificando al interesado del documento, otorgando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diferentes sistemas o aplicaciones de gestión documental de las instituciones. Se realizó la evaluación de la situación actual de la Gestión Documental con los componentes del modelo de gestión documental emitido por el estado, juntamente con el apoyo de la jefa del área.

**Tabla N° 07 - Evaluación de la situación actual de la gestión documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos**

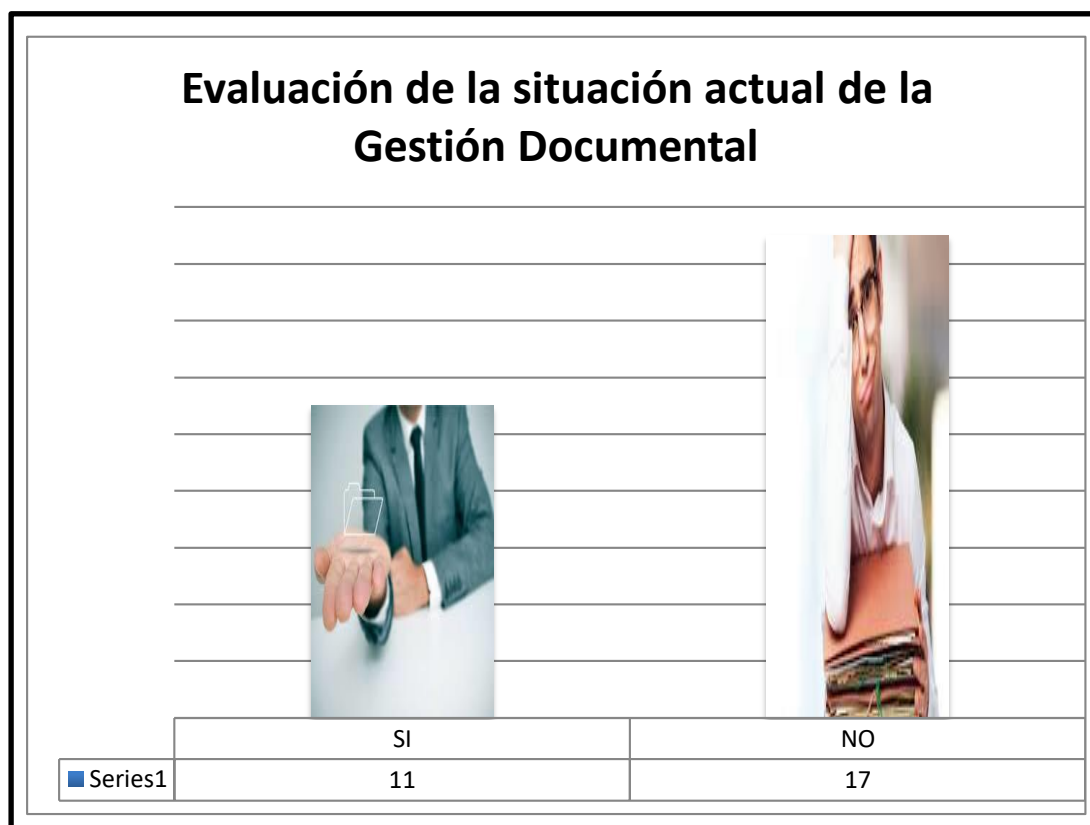
<b>Evaluación de la situación actual de la gestión documental</b>			
<b>Formato para la Evaluación de la situación actual de la gestión documental</b>			
<b>I. Cuestionario</b>			
<b>1.</b>	<b>Con respecto a los Ejes Transversales</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
1.1.	¿La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los dispositivos legales de la gestión documental?		<b>X</b>
1.2.	¿La entidad ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) u otros documentos de gestión las actividades necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental?		<b>X</b>
<b>2.</b>	<b>Con respecto a la Gestión del Cambio</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
2.1.	¿Se cuenta con procedimientos documentados, políticas, directrices, lineamientos que permitan gestionar el cambio en la entidad?		<b>X</b>
<b>3.</b>	<b>Con respecto a la Política y Objetivos de Gestión Documental</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
3.1.	¿La entidad cuenta con una política de gestión documental aprobada, documentada y comunicada?		<b>X</b>
3.2.	¿La entidad cuenta con objetivos medibles de gestión documental?		<b>X</b>
<b>4.</b>	<b>Con respecto a los Roles y Responsabilidades</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
4.1.	¿Se ha asignado a un funcionario responsable la gestión documental de la entidad?	<b>X</b>	
4.2.	¿Los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades?	<b>X</b>	
<b>5.</b>	<b>Con respecto a los Procedimientos Formalizados</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
5.1.	¿La entidad ha considerado en el costo de los procedimientos administrativos del TUPA, el impacto de los procesos de gestión documental?		<b>X</b>
<b>6.</b>	<b>Con respecto a los Lineamientos de Gestión y Formalidad</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
6.1.	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en la actividades relacionadas a la recepción de documentos?	<b>X</b>	
6.2.	¿Estos lineamientos de recepción de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		<b>X</b>
6.3.	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas a la emisión de documentos?	<b>X</b>	
6.4.	¿Estos lineamientos de emisión de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		<b>X</b>
6.5.	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en la actividades relacionadas al archivo de documentos?	<b>X</b>	
6.6.	¿Estos lineamientos de archivo de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		<b>X</b>
6.7.	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en la actividades relacionadas al despacho de documentos?	<b>X</b>	
6.8.	¿Estos lineamientos de despacho de documentos se encuentran descritos en documentos normativos?		<b>X</b>

<b>7.</b>	<b>Con respecto a la Supervisión y Evaluación del Desempeño</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
7.1.	¿La entidad ha realizado alguna evaluación del desempeño de su gestión documental?		<b>X</b>
7.2.	¿Esta evaluación se realiza de manera planificada y en periodos establecidos?		<b>X</b>
7.3.	¿Esta evaluación está alineada a los objetivos del proceso de gestión documental o a los objetivos estratégicos de la entidad?		<b>X</b>
7.4.	¿Su sistema de gestión documental lo protege de riesgos o amenazas externas? ¿Tiene identificado los riesgos y limitaciones de su sistema o de la falta del mismo?	<b>X</b>	
7.5.	¿Cuenta con un Informe de Evaluación de riesgos del sistema de gestión documental?		<b>X</b>
7.6.	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental utilizada por la entidad aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos?	<b>X</b>	
<b>8.</b>	<b>Con respecto a las Herramientas Informáticas</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
8.1.	¿La entidad cuenta con herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental que apoyen a la gestión documental?	<b>X</b>	
8.2.	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental incluyen los procesos de la gestión documental?	<b>X</b>	
<b>9.</b>	<b>Con respecto a los Certificados y Firmas Digitales</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
9.1.	¿La entidad hace uso de firmas y certificados digitales, autorizadas en el marco de la IOFE, en sus procesos de gestión documental?		<b>X</b>
<b>10.</b>	<b>Con respecto a la Innovación y Mejora Continua</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
10.1.	¿Se cuenta con procedimientos documentados que permitan gestionar la innovación y mejora continua en la entidad?		<b>X</b>
<b>11.</b>	<b>Con respecto a la Inducción y Capacitación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
11.1.	¿La entidad ha incluido en su Plan de Desarrollo de Personal (PdP) actividades de inducción y capacitación que permitan mejorar el desempeño de los servidores en relación a la gestión documental?		<b>X</b>
<b>12.</b>	<b>Con respecto a la Interoperabilidad</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
12.1.	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental permite a la entidad interoperar con otras entidades del Estado?	<b>X</b>	

Fuente: Secretaria de Gobierno Digital.

En la tabla N° 07, muestra la comparación que se realizó al área de EEFF para ver en qué grado se encuentra la gestión documental en función a los lineamientos emitido por el Estado Peruano a través del Decreto Legislativo N° 1310. Existen varios componentes favorables que tienen el área, pero también falta componentes esenciales para el desarrollo y mejora de la gestión documental.

**Figura N° 40 – Evaluación Actual de la Gestión Documental**



Fuente: Elaboración Propia

En la figura N° 40, muestra los resultados positivos (SI) y negativos (NO) de la evaluación que se realizó al área de Establecimiento en coordinación con el jefe del área. El cuestionario emitido por la Secretaria de Gobierno Digital estuvo conformado por 28 preguntas, de las cuales 11 respuestas fueron favorables y 17 desfavorable, lo que indica que su gestión documental del área no se encuentra del todo controlado, estas deficiencias son muy importantes ya que tienen relación con la gestión de procesos de negocio – BPM.

### 3.9.2. PROPUESTA DE MEJORA

#### 3.9.2.1. ACTAS DE REUNIONES – “DESCUBRIR Y SIMPLIFICAR”

Se propuso como una opción de mejora la aplicación de La Gestión de Procesos de Negocio en la gestión documentaria de los trámites de dirección de salud. Para ello iniciamos realizando un análisis de información acerca de las reuniones que se tuvo con el jefe del área y de las áreas que interactúan, a fin de identificar los procesos claves del área.

**Figura N° 41 – Acta De Reunión 1**


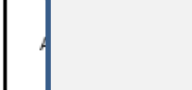
<b>Acta de Reunión Compensaciones Remuneraciones –AR-EE FF</b>
Con fecha <b>23-01-2019</b> , se realizó la reunión con el área de Compensaciones – Remuneraciones y AR-EE FF:
Participantes:
Remuneraciones: Alexander Román de la Cruz, Raquel Vega Coylo , Cecilia Calderón , Luisin Yalta Carrillo , Fernando Manuel Gómez Flores , Victoria Huacamayta Jara
AR-EE FF: Ana Espinoza, Joselyn, Javier, Alexander Salazar.
Se tomaron los siguientes acuerdos para mejorar el flujo de las coordinaciones en el proceso de trámites de <del>asuntos</del> o diversos requerimientos que puedan tener las boticas:
<b>1.-</b> Toda comunicación con el área de Asuntos Regulatorios - Establecimientos Farmacéuticos, (AR- EE FF), se realizará vía correo a través de <a href="mailto:establecimientos@inkafarma.com.pe">establecimientos@inkafarma.com.pe</a> , <a href="#">Establecimientos/Eckerd Holding</a> .
Toda comunicación con el área compensaciones remuneraciones de manera personalizada con el encargado del proceso copiado a Victoria (Vía correo y seguimiento por teléfono).
Informan que todos los documentos de QF que ingresan a la empresa lo tienen escaneados y en físico de los colaboradores que ingresan en el mes en curso.
<b>2.-</b> Los responsables de los procesos en compensaciones- remuneraciones son:
- <input type="text"/> : Ingresos sólo Lima (documentos de QF)
- <input type="text"/> Ingresos sólo provincia (documentos de QF)
<input type="text"/> Renovación de contratos, cambios de cuenta, aperturas de cuenta, Ministerio de Trabajo.
- <input type="text"/> : Ceses, Liquidaciones, Fotocheck, Envío de libros de asistencias a boticas.
- <input type="text"/> Asistente del área, administra el correo Mesa de Ayuda de Remuneraciones y es el apoyo de todo el equipo cuando haya solicitudes urgentes.

Fuente: Área de EEFF

**Figura N° 42 – Acta De Reunión**

**Acta de Reunión Gestión Humana AR Establecimientos Farmacéuticos**

Con fecha 01-12-2018, se realizó la reunión con el área de Gestión Humana, participantes:

Gestlon Humana	Asuntos Regulatorios
	

Se tomaron los siguientes acuerdos para mejorar el flujo de las coordinaciones en el proceso de Apertura de boticas en el año 2019:

- 1.- Toda comunicación con el área de Establecimientos Farmaceuticos (EE FF), se realizará vía correo a través de [establecimientos@inkafarma.com.pe](mailto:establecimientos@inkafarma.com.pe), [Establecimientos/Eckerd Holding](#). Toda comunicación con el área de Gestión Humana- Atracción y Selección, se realizará a través de sus correos personales.
- 2.- Se realizarán reuniones semanales de coordinación todos los jueves a las 3:30pm. (GH - Atracción y Selección -AR Establecimientos Farmacéuticos), con un tiempo de duración aprox de 30 min.
- 3.- Con respecto a la entrega de los documentos de los QF DT para las nuevas boticas se acordó:
  - QF Externo:** GH-Atracción y Selección (GH-AS), es el responsable de la entrega de Documentos completos (Certificado de Habilidad, Resolución de renuncia, carnet de colegiatura, título | profesional y/o documentos adicionales en caso de QF recién colegiados).
  - QF Interno:** Asuntos Regulatorios\_ Establecimientos Farmacéuticos (AR\_ EE FF), es el responsable de obtener los documentos cuando los QF se designen por ascenso, cambio de zona, cambio de botica y/o convocatoria interna, realizará las coordinaciones internas con las Gerencias de Ventas, para el envío de los documentos, copiará los correos de comunicación y coordinaciones al área de GH-AS y solicitará su apoyo en caso de no contar con QF de reemplazo, para que realice el proceso de selección. Se gestionará la instalación y acceso al O7, para tener los datos de los QF y optimizar el proceso.

Fuente: Área de EEFF

En la Figura N° 41 y 42, muestra las reuniones que se tuvo de manera transversal con el personal del área y con otras áreas, con el propósito de acelerar el descubrimiento efectivo de lo que está pasando actualmente e identificar maneras más rápidas y fáciles para simplificar los procesos.

### 3.9.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVES DEL ÁREA – “CAPTURAR Y DOCUMENTAR”

Es beneficioso que los procesos contados sean lo más abarcativos posible y estén directamente conectados con los objetivos estratégicos de la compañía. No se puede definir la cantidad exacta de procesos apropiados para una empresa. El número conveniente de procesos resulta de suponer una situación de compromiso entre la interdependencia de los procesos y la oportunidad de que el campo abarcado por cada proceso sea realmente manejable en términos prácticos.

“La experiencia indica que se debe escoger menos de veinte procesos. Al restringir la cantidad es posible identificar tanto los procesos sustantivos como los de apoyo y gestión y encontrar alternativas factibles para su rediseño o mejora.” (Halliburton, 2006, pág. 86).

“Los procesos claves inciden de un modo directo en la prestación del servicio/satisfacción del cliente externo de la organización y, por tanto, están directamente relacionados con la misión de la organización (los objetivos de negocio) y, en general, consumen gran parte de los recursos de la misma. Constituyen la secuencia de valor añadido, desde la comprensión de las necesidades del cliente hasta la recepción del producto/servicio por el cliente (Velasco, 2012, pág. 106).”

Una vez realizada las actas de reunión se procedió a realizar el análisis de los procesos claves del área para proponer el mapa de procesos. Se realizó un listado de todos los procesos que realiza el área, se clasifico según la categoría que corresponde los procesos (estratégicos, claves y de soporte).

**Figura N° 43 – Identificación De Los Procesos Claves**

PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	PROCESOS ESTRATEGICOS	PROCESOS CLAVES	PROCESOS DE SOPORTE
TRÁMITES DISA		X	
ATENCION DE ADENDAS			X
MULTAS Y COMUNICADOS DISA		X	
ENTREGA DE SOBRES			X
INSPECCIONES Y PESQUISAS		X	
POLITICAS LEGALES	X	X	
MESA DE AYUDA REGULATORIO		X	
REQUERIMIENTOS TERMOMETROS Y TERMOHIGRÓMETROS	X	X	
SELECCIÓN DE QUIMICOS FARMACEUTICOS			X
ENTREGA DE MERCADERIA	X		
VENTA DE MEDICAMENTOS	X		
PAGOS DE MULTAS	X		X
PLANEAMIENTO CORPORATIVO	X		
PUBLICIDAD	X		

Fuente: Elaboración propia

En la Figura N° 43, muestra el listado de los procesos claves del área, entre uno de ellos es el denominado: TRÁMITES DISA, en el cual se ubican los procesos de Solicitud de Registro del Químico Farmacéutico (Requerimiento solicitado por



el Jefe de Ventas), asumo, renuncia de los químicos farmacéuticos y la coordinación de presentación de los expedientes a las respectivas entidades sanitarias (DIRIS y DIRESA).

#### 3.9.2.2.1. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN – “CAPTURAR Y DOCUMENTAR”

“Uno de los elementos más utilizados para definir los límites de los procesos es a través de un cuestionario dirigido a los propietarios del mismo (Halliburton, 2006, pág. 87).”

Una vez obtenido el listado de los procesos e identificado los procesos claves para el área, se procedió al levantamiento de información con la colaboración de los conocedores de los procesos y/o dueños de los procesos. Esta es la etapa más complicada porque no se disponía de mucho tiempo de los colaboradores, ya que estaban ocupados cumpliendo sus labores. Se utilizó un cuestionario de 33 preguntas para poder caracterizar los procesos.

Figura N° 44 – Cuestionario para el Registro Del Proceso1

<b>REGISTRO DE PROCESO</b>
<b>PROCESO:</b>
<b>AREA:</b>
<b>I.- CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA</b>
1. ¿Cuál es el principal objetivo del proceso?
2. ¿Qué considera que no se está cumpliendo del objetivo dentro del proceso?
3. ¿Del proceso seleccionado describa cuales son los productos o servicios que se generan?
4. ¿De acuerdo con su percepción las características de los productos o servicios cumplen con los estándares establecidos?
5. ¿De acuerdo con su percepción las características de los productos o servicios satisfacen las necesidades de sus usuarios?
6. ¿El proceso tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución?
7. ¿Considera usted que el proceso cuenta con controles que permitan identificar posibles desviaciones?
8. ¿Actualmente existen acciones de mejora que se estén ejecutando en el proceso?
9. ¿Cuáles considera usted que son las problemáticas principales que existen en el proceso seleccionado?
10. ¿Cómo considera usted que debería operar el proceso seleccionado (en cuanto tiempo, costo, productividad, comunicación, información, organización, etc.)?
11. ¿Cuáles son los procesos existentes, incluyendo cualquier diagrama o procedimientos que hayan creado?
12. ¿Cómo se comunican con los otros departamentos?
13. ¿Cómo se comunican con los otros sistemas, servicios o clientes?
14. ¿Cuáles son los actuales y futuros reglamentos y estándar de servicio al cliente que deben cumplir?

Fuente: Elaboración Propia

**FIGURA N° 45 – Cuestionario para El Registro del Proceso2**

15. ¿Cómo comienza su procedimiento?
16. ¿Qué documentos solicita al participante?
17. ¿Recibe información de otros departamentos?
18. ¿Cómo termina el procedimiento?
19. ¿A quién le envía los resultados del proceso cuando termina su parte?
20. ¿Con que sistema trabajan hoy en día?
21. ¿Cuáles son las cosas que encuentran más difíciles en el proceso actual y que cosa piensan que puede ser cambiada para mejor?
22. ¿Existe algún requerimiento que se necesita implementar?
23. ¿Cuál es el software que usan para realizar su trabajo?
24. ¿Existe otro software que usan durante el día?
25. ¿Reescriben información de un sistema a otro? ¿Cuál es esta información?
26. ¿Qué recomienda que se debe mejorar en el proceso?
27. ¿Qué se está haciendo?
28. ¿Cuándo se hace?
29. ¿Quién lo está haciendo?
30. ¿Dónde se está haciendo?
31. ¿Cuánto tiempo requiere?
32. ¿Cómo se está haciendo?
33. ¿Por qué.....?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura N° 44 y 45, muestra las preguntas con las cuales se pudo analizar la información e identificar: al proveedor, la entrada, salida, cliente, recurso, control, los requisitos, los límites y los procedimientos de los procesos de los TRÁMITES DISA.

El análisis de estos procesos: TRÁMITES DISA (procesos de Solicitud de Registro del Químico Farmacéutico, asumo, renuncia y la coordinación de presentación de los expedientes de los químicos farmacéuticos a las respectivas entidades sanitarias DIRIS y DIRESA), se realizó con la finalidad de agregar valor a cada uno de los procesos, pero primero se analizó a la Empresa Farmacias Peruanas con respecto a la Industria Farmacéutica utilizando las 5 fuerzas de Porter y como se relacionan a los requerimientos de químicos farmacéuticos, para que se integre a las estrategias de la compañía.

“Entender una industria y la influencia de las cinco fuerzas sobre ésta, permite tener un marco general para anticipar la competencia y su rentabilidad en el tiempo. Estudiar cada una por separado y su interacción, permite desarrollar una estrategia favorable para una compañía o institución (Castillo Ortiz, 2013, pág. 74).”

# LAS 5 FUERZAS DE PORTER

## 1. Rivalidad Entre Competidores



Según el BCR del Perú, el país tuvo el crecimiento más bajo del PBI en los últimos 5 años, con una tendencia creciente de inflación a partir del 2017, derivado por diversos motivos como es la corrupción de los poderes del Estado Peruano.



Según el diario Gestión, la distribución de las categorías de los principales sectores industriales en el Perú está dividido de la siguiente manera: Farma 55.34%, consumo 25.54% y nutrición 19.12%. De los cuales alrededor del 18% de la participación de mercado farma pertenecen a Farmacias Peruanas "INKAFARMA", el resto (37.34%) pertenecen a las cadenas de boticas: Felicidad, Perú, Hogar & Salud, La Inmaculada y Boticas & Salud con deseos de aumentar su participación en el mercado al poner presión en los precios de los medicamentos.



Dentro del análisis a las competencias del sector farmacéutico se pudo encontrar a través de diferentes indicadores como TOM (para medir el grado de recordación que las personas tienen de una marca) y MS (reflejan la evolución del valor de las compañías en el mercado bursátil, se pudo determinar por ejemplo que: Boticas Perú apertura 56 boticas en el 2019 y paso de 1.6% a 3.3% en referencia al valor de la compañía en el mercado bursátil. En los departamentos de San Martín y Piura el consumidor final se acuerda más de otras marcas que la de INKAFARMA. De esta manera a medida que crecen las boticas de la competencia, estas requieren más de los servicios de los químicos farmacéuticos lo que dificulta en alguna medida la búsqueda de un profesional apto para el asumo de las regencias de las boticas, adionar a ello la medida que tomo el gobierno de obligar a los establecimientos a tener los 31 medicamentos genéricos, con ello se incrementa las verificaciones e inspecciones por parte de las autoridades sanitarias a los establecimientos, lo que hace como requisito indispensable contar con los servicios de los químicos farmacéuticos.

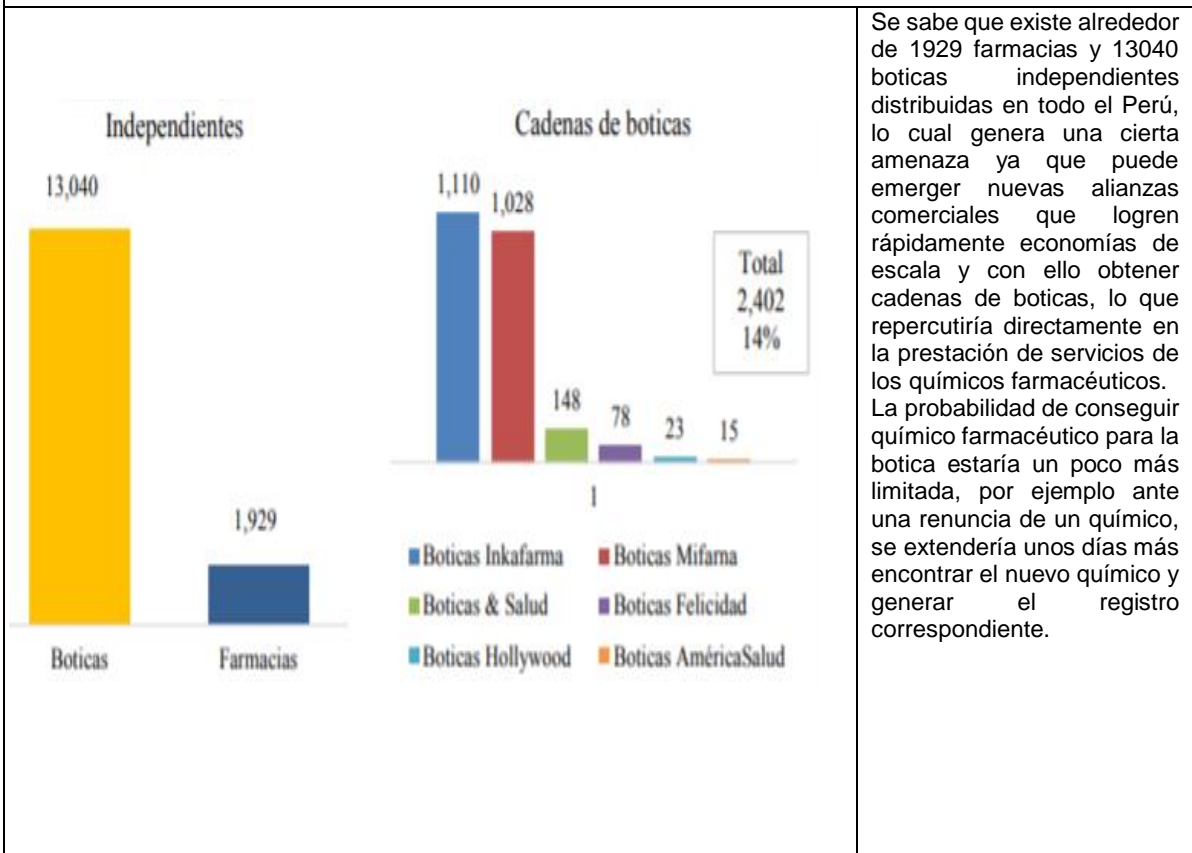
Genéricos: Estos son los 31 medicamentos que boticas y farmacias venderán obligatoriamente

El presidente Martín Vizcarra anunció a fines de octubre que esta medida busca que estos fármacos genéricos estén al alcance de la población ya que son de bajo costo respecto a los de marca.

Las barreras de entrada de los competidores está establecido por la economía de escala que maneja la empresa lo que se traduce en los precios más bajos de los medicamentos, la gran publicidad que maneja y la calidad que se desarrolla en toda la cadena de suministro.

Lo que juega en contra de la compañía es que los consumidores tienen la posibilidad de cambiar fácilmente de marcas.

## 2. Amenaza de entrada de nuevos competidores



Se sabe que existe alrededor de 1929 farmacias y 13040 boticas independientes distribuidas en todo el Perú, lo cual genera una cierta amenaza ya que puede emerger nuevas alianzas comerciales que logren rápidamente economías de escala y con ello obtener cadenas de boticas, lo que repercutiría directamente en la prestación de servicios de los químicos farmacéuticos. La probabilidad de conseguir químico farmacéutico para la botica estaría un poco más limitada, por ejemplo ante una renuncia de un químico, se extendería unos días más encontrar el nuevo químico y generar el registro correspondiente.

## 3. Amenaza de productos o servicios sustitutos



El químico farmacéutico al tener varias opciones al cual prestar su regencia, puede escoger en que compañía trabajar.

Los trabajos del área de Gestión Humana serán determinantes para influir en el reclutamiento de los químicos farmacéuticos.

## 4. Poder de negociación de los proveedores

**Artículo 23°.-** De la responsabilidad del director técnico en productos farmacéuticos y productos sanitarios

Los establecimientos dedicados a la fabricación, la importación, la exportación, el almacenamiento, la distribución, la comercialización, la dispensación y el expendio de los productos farmacéuticos y productos sanitarios deben contar con la dirección técnica de un profesional químico farmacéutico.

La dirección técnica se ejerce con la presencia permanente del químico farmacéutico durante el horario de funcionamiento del establecimiento, salvo aquellos casos establecidos por el Reglamento de la presente Ley.

El químico farmacéutico que asume la dirección técnica de un establecimiento farmacéutico es responsable de que se cumplan los requisitos de la calidad de los productos que se elaboran, importan, exportan, almacenan, distribuyen, dispensan o expendien en estos, según corresponda.



Esta fuerza hace referencia a la capacidad de disponibilidad de la regencia del químico farmacéutico rápidamente y como ellos generan condiciones a la empresa a la hora de celebrar los contratos. Como se sabe los químicos son la pieza fundamental para el funcionamiento de la botica, los químicos farmacéuticos deben de contar con el título profesional, estar colegiados y habilitados para el ejercicio de sus funciones, por lo que existen muchos químicos que recién están regularizando su documentación. Por lo general, mientras exista menor cantidad de químicos farmacéuticos aptos (titulado colegiado y habilitado), mayor será su poder de negociación, ya que al haber tantas plazas disponibles, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios y ser más **concesivos**.

## 5. Poder de negociación de los consumidores



Hace referencia a la capacidad de negociar acerca de los servicios del químico farmacéutico para que pueda trabajar en la empresa, para ello se ofrece compensaciones y beneficios atractivos como son:

- Gratificaciones
- Utilidades
- Descuentos en productos
- Seguro médico EPS
- Horario de verano, entre otros

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N° 08, Se pudo analizar estas fuerzas permitiendo principalmente determinar el grado de competencia que existe en la industria farmacéutica, y poder saber qué tan atractiva es, así como detectar oportunidades y amenazas sobre las prestaciones de los servicios de los químicos farmacéuticos y poder integrarlos a las estrategias y/o objetivos de la compañía.

### 3.9.2.3. MAPA DE PROCESOS – “PUBLICAR Y COMUNICAR”

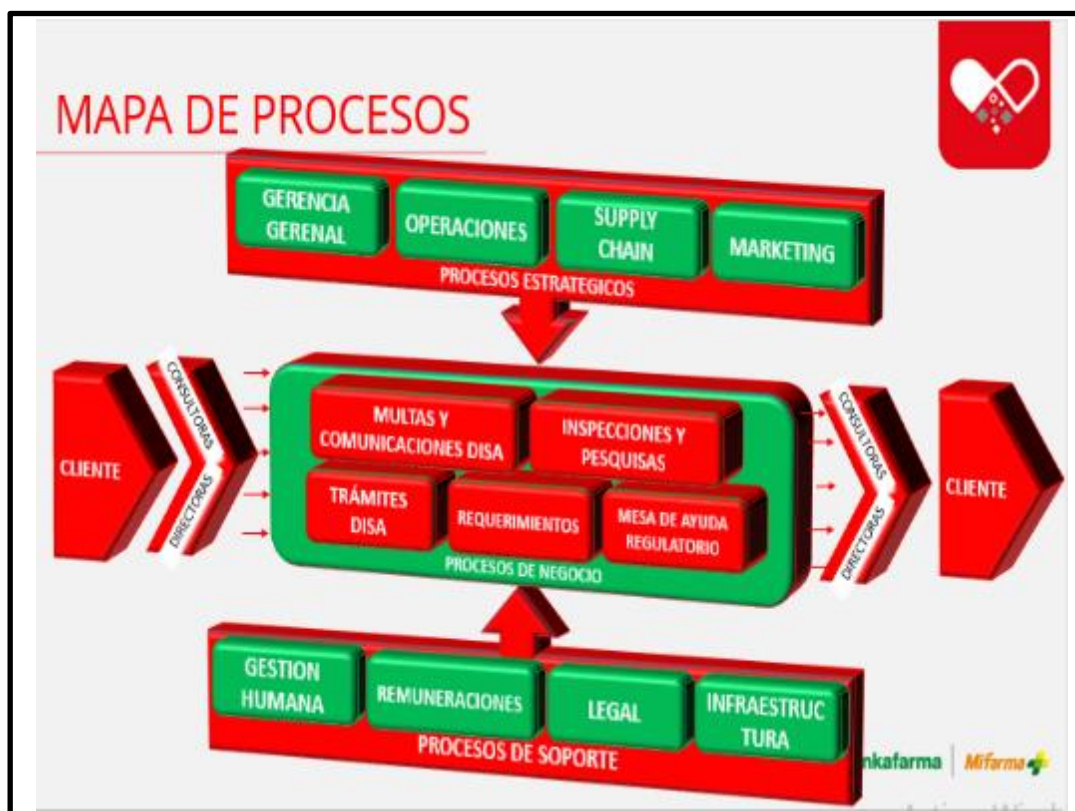
El Mapa de Procesos es un folio para expresar una compañía. El Mapa de Procesos tiene además una lógica: los objetivos de la compañía y de los clientes y la estrategia de la empresa se precisa a nivel de Dirección, se extienden entre

los otros procesos, los resultados de calidad y satisfacción se van determinando por los procesos de gestión y se analizan al final del ciclo por Dirección; la fase se cierra con un feedback para la fijación de los objetivos del próximo periodo.

“Además el mapa permite visualizar el principio <causa - efecto> tanto a nivel macro, como a nivel micro de cada proceso (Velasco, 2012, pág. 112).”

Después de habernos reunido con todo el grupo transversal y capturar la información de los procesos, realizamos la comunicación del mapa de procesos a todos los involucrados para explicarles como sus actividades diarias están interrelacionadas con el cliente interno y externo (quien es el proveedor y el cliente), También explicarles cuales son los procesos que suministran recursos a otros y cuál es la dependencia o precedencia cronológica que existe entre unos y otros.

**FIGURA N° 46 – MAPA DE PROCESOS**



Fuente: Elaboración propia



#### 3.9.2.4. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS – “DISEÑAR Y MEJORAR”

Una vez recogida, triangulada e interactuada la información se procedió a caracterizar los procedimientos identificando el nombre del proceso, dueño del proceso, el objetivo, alcance, asignar políticas, reglas de negocio, los proveedores, entradas, salidas y clientes con el fin de estandarizar y gestionar los procesos de negocio que son procesos de Solicitud de Registro del Químico Farmacéutico, asumo, renuncia y la coordinación de presentación de los expedientes de los químicos farmacéuticos, pero primero se realizó las 4 matrices SIPOC.

**TABLA N° 09 – PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REGISTRO DEL  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

<p><b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO – 001</b></p> <p><b>AR_ ESTABLECIMIENTOS</b></p>		
<p><b>PROCESO: SOLICITUD DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO</b></p>		<p>CÓDIGO: INK-FP-AR-EEFF</p>
<p><b>Emite</b> AR-Establecimientos Farmacéuticos</p>	<p>Código: INK-FP-RQF-EEFF</p>	<p>Fecha: 01-07-2019</p>
<p><b>NOMBRE DEL PROCESO:</b></p>		
<p>REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO</p>		
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b></p>		
<p>JEFES DE VENTAS</p>		
<p><b>OBJETIVO:</b></p>		
<p>Organizar, analizar y enviar los requerimientos de registro de asumo y renuncia, de las boticas que pertenecen a su grupo; conforme a los requisitos de presentación para las diferentes DIRIS o DIRESAS a nivel nacional, a fin de gestionar la programación y el envío oportuno de los formatos por parte del área de Establecimientos Farmacéuticos; para asegurar el cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente y con ello evitar las sanciones correspondientes</p>		
<p><b>ALCA NCE</b></p>	<p><b>EMPIEZA</b></p>	<p>-Organiza la información de los asumos y renunciaciones generados de las boticas a su cargo.</p>
	<p><b>INCLUYE</b></p>	<p>-Realiza el análisis de la rotación de los QF de su grupo, a fin de tener conforme la distribución y registro de los mismos, en las DIRIS y DIRESAS a nivel nacional.</p>
	<p><b>TERMINA</b></p>	<p>-Envía el Formato de Registro hacia Asuntos Regulatorios con los requerimientos solicitados en dicho formato.</p>
<p align="center"><b>POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO</b></p>		

- Tiempo aproximado de envío del Formato de Registro: 48 horas posteriores a la renuncia del QF a la empresa o de determinar la rotación de los QFs en su grupo.
- Criterios para establecer un Orden en las rotaciones de los Q.F. y su respectivo registro.

PROVEEDORES	ENTRADAS
Jefe de Ventas	Formato de Registro
SALIDAS	CLIENTES
Programación de los asumos y renunciaciones (Formato de Registro)	Establecimientos Farmacéuticos
Correo de Confirmación	Establecimientos Farmacéuticos

PROCEDIMIENTOS / REGLAS DE NEGOCIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos para el envío del Formato de Registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos para establecer un Orden de movimientos en sus locales</li> </ul>


REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Registro</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de los Jefes de Ventas</li> </ul>	

SUB PROCESOS	RESPONSABLE DEL SUB PROCESO	ÁREA
Organización y análisis de la información	Jefe de Ventas	Operaciones
Tratamiento de la información	Asistente Administrativo	Asuntos Regulatorios

RECURSOS
<b>ARANDA:</b> Es el software que proporcionará Farmacias Peruanas, a fin de llevar el registro y control de asumo, renuncia y movimientos en las boticas
Computadora para ejecución de procesos de envío del Formato de Registro
Internet para el envío del Formato de Registro

VARIABLES DE CONTROL DEL PROCESO		
Tiempo aproximado de envío del formato de registro	Cantidad de asumos y renunciaciones generadas durante el día	Cantidad de expedientes enviados diferentes DIRIS Y DIRESAS a nivel nacional.

**TABLA N° 10 – PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE DE ASUMO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.**

<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO – 001</b>  <b>AR_ ESTABLECIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO: PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE DE ASUMO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.</b>		<b>CÓDIGO: INK-FP-AQF-EEFF</b>
<b>Emite</b> AR-Establecimientos Farmacéuticos	Versión 01	<b>Fecha</b> : 01-07-2019

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		
Elaboración Del Expediente De Asumo Del Químico Farmacéutico		
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>		
Asistente Administrativo - DISA		
<b>OBJETIVO:</b>		
Recepcionar, organizar, analizar, preparar, actualizar data y coordinar la presentación de los expedientes de asumo de regencia a Dirección Técnica o Asistente.		
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA</b>	El proceso de Asumo de Q.F.D.T y/o Q.F. ASISTENTE inicia recepcionando los requerimientos que le solicita el Jefe de Ventas a través del procedimiento SOLICITUD DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO y verificando que el ticket Aranda haya sido enviado por el grupo de boticas referidas (Colocar el estado del Ticket Aranda "EN ELABORACION ") una vez empezado la atención, se realiza el tratamiento de la información solicitando apoyo de las áreas de Gestión Humana o Remuneraciones si fuese necesario. Una vez que cumpla con los requisitos se imprime el expediente y se envía por TTE. Documentario - Courier o se envía por correo. Cambiar el estado del Ticket Aranda a "ENVIADO".
	<b>INCLUYE</b>	<p>El proceso de Asumo de Q.F.D. T y/o Q.F. ASISTENTE incluye la coordinación y el seguimiento de la presentación del expediente de la botica base o botica asignada a las DIRIS y DIREAS. Así como solicitar el envío de los escáner de los cargos de recepción al correo de <a href="mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe">establecimientos@farmaciasperuanas.pe</a> a la botica base o la botica ejecutora, una vez obtenido los cargos se debe anexar el escáner al expediente realizado en la base de datos WORDOX y cambiar el estado del ticket Aranda a "PRESENTADO / EN EVALUACION", paralelamente actualizar la Data Maestra consignando "NOMBRE DEL Q.F-CARGO-FECHA DEL CARGO", según se la botica aceptada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El expediente una vez ingresado a las Diris o Diresa puede presentar alguna observación "OFICIO DE OBSERVACION". El Asistente Administrativo – SOPORTE encargado de recoger las resoluciones comunicara al Asistente Administrativo – DISA para poder realizar "LA CARTA DE RESPUESTA", y actualizara el estado del Ticket Aranda a "OBSERVADO".</li> <li>En el caso de que el expediente no cumple con todos los criterios de evaluación, la DISA se comunica por teléfono o emitira un documento la cual menciona que no procede el expediente.</li> </ul>

<b>TERMINA</b>	El proceso de Asumo de Q.F.D.T y/o Q.F.ASISTENTE termina cuando llega el escáner o la Resolución Directoral (RD) del asumo del Q.F registrado en las Direcciones Regionales de Salud del Ministerio de Salud, el RD es anexo al expediente realizado en la base de datos WORDOX. De inmediato se actualizará el Ticket Aranda a "ACEPTADO" y la Data Maestra consignando " <b>NOMBRE DEL Q.F-RD- FECHA DEL RD</b> "
<b>POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de los Tickets para sus atenciones</li> <li>• Correcto envío del formato de procedimiento REGISTRO DE ASUMO DEL QUIMICO FARMACÉUTICO</li> <li>• Los requerimientos a las áreas de soporte se deben de dar de manera cordial.</li> <li>• Respetar orden de llegada de los tickets, salvo se presente una urgencia.</li> </ul>	

SUBPROCESOS	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
Generación de Adendas	Rodrigo Mendoza Puelles	Remuneraciones
Remite documentos del Q.F. en físico.	Rodolfo Tarazona	Gestión Humana
Entregar los sobres a las boticas según solicitud del ticket Aranda . reposiciones de cada local	Manuel	Tramite Documentario
Enviar formato de Registro y coordinación de presentación.	Jefe de Ventas	Operaciones
Enviar los cargos	Q.F. Director Técnico	Operaciones

PROVEEDORES	ENTRADAS
Remuneraciones	Adendas
Gestión Humana	Documentos del Q.F. en físico (copia DNI, copia Carnet de Colegiatura, copia PROCEDIMIENTO REGISTRO DE ASUMO DEL QUIMICO FARMACÉUTICO
Jefe de Ventas	Ticket de ARANDA
Boticas referidas	

SALIDAS	CLIENTES
Resolución Directoral (RD) del asumo del Q.F	Jefe de Ventas
Resolución Directoral (RD) del asumo del Q.F	Boticas referidas
OFICIO DE OBSERVACION	Asistente Administrativo - DISA


PROCEDIMIENTOS / REGLAS DE NEGOCIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de tiempos para el envío de los tickets Aranda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para el envío del formato de REGISTRO DE ASUMO DEL QUIMICO FARMACÉUTICO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para establecer un orden de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para dar seguimiento a los expedientes.</li> </ul>

REGISTROS	
• Ticket de Aranda	• Expedientes
• Correo	• Formato de Registro de atenciones
• Formato de Registro de Asumo del Químico Farmacéutico	• Voucher de Pago, cargos
• WORDOX	• Data Maestra.

RECURSOS
ARANDA :Es el software que proporcionara Farmacias Peruanas, a fin de llevar el registro y control de las atenciones de asumo de los Q.F.
Internet, computadora, impresora, celular.
Servidor WORDOX

VARIABLES DE CONTROL DEL PROCESO		
Tiempo aproximado para la preparación de expediente – 1 a 2 días	Tiempo aproximado de llegada de los expedientes a la botica base a botica ejecutora – 6 a 7	Tiempo aproximado de respuesta de la Diris o Disa – 20 a 30 días
Tiempo aproximado para la atención de las áreas de soporte a los requerimientos adendas y documentación del Q.F – 1 a 2 días	Tiempo aproximado del envió de los cargos hacia <a href="mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe">establecimientos@farmaciasperuanas.pe</a> . – 1 a 2 días.	Tiempo aproximado del envió de los tikets Aranda por parte de las boticas referidas, una vez enviado el formato de registro de Asumo del Químico Farmacéutico por parte del Jefe de Ventas – 1 día.

## TABLA N° 11 - PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTES DE RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO

<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO – 001</b>  <b>AR_ ESTABLECIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO: ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTES DE RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO</b>		<b>CÓDIGO: INK-FP-AR-EEFF</b>
<b>Emite</b> AR-Establecimientos Farmacéuticos	<b>Versión</b> 01	<b>Fecha:</b> 01-06-2019

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	
ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTES DE RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO	
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	
Asistente Administrativo - DISA	
<b>OBJETIVO:</b>	
Recepcionar, organizar, analizar, preparar, actualizar data y coordinar la presentación de los expedientes de renuncia de regencia a Dirección Técnica o Asistente.	
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA</b>
	<b>INCLUYE</b>
<p>El proceso de Renuncia de Q.F.D.T y/o Q.F. ASISTENTE inicia recepcionando los requerimientos que le solicita el Jefe de Ventas a través del formato de procedimiento REGISTRO DE RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACÉUTICO y verificando que el ticket Aranda haya sido enviado por el grupo de boticas referidas (Colocar el estado del Ticket Aranda "EN ELABORACION ") una vez empezado la atención, se realiza el tratamiento de la información solicitando apoyo de las áreas de Gestión Humana o Remuneraciones si fuese necesario. Una vez que cumpla con los requisitos se imprime el expediente y se envía por TTE. Documentario - Courier o se envía por correo. Cambiar el estado del Ticket Aranda a "ENVIADO".</p> <p>El proceso de Renuncia de Q.F.D. T y/o Q.F. ASISTENTE incluye la coordinación y el seguimiento de la presentación del expediente de la botica base o botica asignada a las DIRIS y DIREAS. Así como solicitar el envío de los escáner de los cargos de recepción al correo de <a href="mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe">establecimientos@farmaciasperuanas.pe</a> a la botica base o la botica ejecutora, una vez obtenido los cargos se debe anexar el escáner al expediente realizado en la base de datos WORDOX y cambiar el estado del ticket Aranda a "PRESENTADO / EN EVALUACION", paralelamente actualizar la Data Maestra consignando "NOMBRE DEL Q.F-CARGO-FECHA DEL CARGO", según la botica aceptada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el desarrollo de la elaboración de los formatos de renuncia se pueden presentar dos tipos de procedimientos: Primero cuando la botica no maneja Balance Psicotrópicos y cuando presenta Balance Psicotrópico.</li> <li>El expediente una vez ingresado a las Diris o Diresa puede presentar alguna observación "OFICIO DE OBSERVACION". El Asistente Administrativo – SOPORTE encargado de recoger las resoluciones comunicara al Asistente Administrativo – DISA para poder realizar "LA CARTA DE RESPUESTA", y actualizara el estado del Ticket Aranda a "OBSERVADO".</li> <li>En el caso de que el expediente no cumple con todos los criterios de evaluación, la DISA se comunica por teléfono o emitirá un documento la cual mencionará que no procede el expediente. Cambiar el estado del Ticket Aranda a "DENEGADO".</li> </ul>	

<b>TERMINA</b>	El proceso de Renuncia de Q.F.D. T y/o Q.F. ASISTENTE termina cuando llega el escáner o la Resolución Directoral (RD) de la Renuncia del Q.F registrado en las Direcciones Regionales de Salud del Ministerio de Salud, el RD es anexo al expediente realizado en la base de datos WORDOX. De inmediato se actualizará el Ticket Aranda a "ACEPTADO" y la Data Maestra consignando " <b>NOMBRE DEL Q.F-RD-FECHA DEL RD</b> "
<b>POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de los Tickets para sus atenciones</li> <li>• Correcto envío del formato de procedimiento REGISTRO DE RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACÉUTICO</li> <li>• Los requerimientos a las áreas de soporte se deben de dar de manera cordial.</li> <li>• Respetar orden de llegada de los tickets, salvo se presente una urgencia.</li> </ul>	

SUBPROCESOS	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
Entregar los sobres a las boticas según solicitud del ticket Aranda. reposiciones de cada local	Manuel	Tramite Documentario
Enviar formato de Registro y coordinación de presentación.	Jefe de Ventas	Operaciones
Enviar los cargos	Q.F. Director Técnico	Operaciones

PROVEEDORES	ENTRADAS
Jefe de Ventas	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACÉUTICO
Boticas referidas	Ticket de ARANDA

SALIDAS	CLIENTES
Resolución Directoral (RD) del renuncia del Q.F	Jefe de Ventas
Resolución Directoral (RD) del renuncia del Q.F	Boticas referidas

PROCEDIMIENTOS / REGLAS DE NEGOCIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de tiempos para el envío de los tickets Aranda.</li> <li>• Política para establecer un orden de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para el envío del formato de REGISTRO DE RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACÉUTICO</li> <li>• Procedimiento para dar seguimiento a los expedientes.</li> </ul>




REGISTROS	
• Ticket de Aranda	• Expedientes
• Correo	• Formato de Registro de atenciones
• Formato de Registro de Renuncia del Químico Farmacéutico	• Boucher de pago, cargos
• WORDOX	• Data Maestra

RECURSOS
ARANDA: Es el software que proporcionara Farmacias Peruanas, a fin de llevar el registro y control de las atenciones de asumo de los Q.F.
Internet, computadora, impresora, celular.
Servidor WORDOX

VARIABLES DE CONTROL DEL PROCESO		
Tiempo aproximado para la preparación de expediente – 1 a 2 días	Tiempo aproximado de llegada de los expedientes a la botica base a botica ejecutora – 6 a 7	Tiempo aproximado de respuesta de la Diris o Disa – 20 a 30 días
Tiempo aproximado para la atención de las áreas de soporte a los requerimientos del Q.F – 1 a 2 días	Tiempo aproximado del envío de los cargos hacia <a href="mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe">establecimientos@farmaciasperuanas.pe</a> . – 1 a 2 días.	Tiempo aproximado del envío de los tickets Aranda por parte de las boticas involucradas, una vez enviado el formato de registro de Renuncia del Químico Farmacéutico por parte del Jefe de Ventas – 1 día.

**TABLA N° 12 - PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y PRESENTACIÓN DE  
LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUÍMICO  
FARMACÉUTICO.**

<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO – 001</b> <b>AR_ ESTABLECIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO: COORDINACION Y PRESENTACION DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA</b>		<b>CÓDIGO: INK-FP-AR-EEFF</b>
<b>Emite</b> AR-Establecimientos Farmacéuticos	Versión 01	<b>Fecha:</b> 01-06-2019

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		
COORDINACION Y PRESENTACION DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACEUTICO.		
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>		
Asistente Administrativo - DISA		
<b>OBJETIVO:</b>		
Coordinar la presentación de los expedientes de asumo y renuncia de regencia a Dirección Técnica o Asistente a las DIRIS o DIRESAS.		
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA</b>	El proceso de coordinación y presentación de los expedientes de asumo y renuncia del Químico Farmacéutico o de los Químicos Farmacéuticos inicia cuando los formatos ya se encuentran elaborados en la base de datos WORLDOX y están listos para enviarlo por correo o para imprimirlos.
	<b>INCLUYE</b>	El proceso de coordinación y presentación de los expedientes de asumo y renuncia del Químico Farmacéutico o de los Químicos Farmacéuticos incluye la impresión y el envío de los expedientes por tramite documentario, correo, Químico asignado, botica base o un apoyo externo. También se debe de guiar y facilitar al Químico datos necesarios para que se realice la presentación; es decir se debe de brindar el N° de cuenta corriente, el depositante, el N° de RUC, los montos a depositar, a que Diris pertenece el local o los locales ,cual es el orden de presentación de los documentos y las diferentes casuísticas que se pueden presentar al momento de realizar la presentación .Para todos los datos mencionados que se tienen que enviar y realizar se ha creado anexos llamados: <b>ANEXO 01: SEGÚN LOCAL SUJETO A BALANCE – ROTACION DE QUIMICOS EN LA MISMA DIRIS</b> y <b>ANEXO 02: SEGÚN LOCAL NO SUJETO A BALANCE – ROTACION DE QUIMICOS EN LA MISMA DIRIS</b> con la finalidad de estandarizar el correo que se envía al local indicando el procedimiento a seguir.

<b>TERMINA</b>	El proceso de coordinación y presentación de los expedientes de asumo y renuncia del Químico Farmacéutico o de los Químicos Farmacéuticos termina cuando el QF envía los cargos de los expedientes presentados.
----------------	---

<b>POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación del correo indicando el procedimiento a seguir</li> <li>• Disposiciones del Jefe de ventas</li> <li>• Acuerdos de tiempos y día de presentación</li> <li>• Respetar las políticas, el orden y los tiempos emitidos por las autoridades (DIRESA Y DIRESAS).</li> </ul>

<b>SUBPROCESOS</b>	<b>LÍDER SUBPROCESO</b>	<b>ÁREA</b>
Entregar los sobres a las boticas según solicitud del ticket Aranda. reposiciones de cada local	Manuel	Tramite Documentario
Enviar las indicaciones de presentación.	Jefe de Ventas	Operaciones
Enviar los cargos	Q.F. Director Técnico	Operaciones

<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>
Jefe de Ventas	Llamada telefónica del ¿Cómo? se hará llegar el expediente y el ¿Quién? Realizara la presentación.
Asistente Administrativo - DISA	Procedimiento COORDINACION Y PRESENTACION DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACEUTICO.

<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Cargo de asumo y renuncia debidamente sellada por la recepción de la DIRIS O DIRESA	Jefe de Ventas
Cargo de asumo y renuncia debidamente sellada por la recepción de la DIRIS O DIRESA	Boticas referidas
Cargo de asumo y renuncia debidamente sellada por la recepción de la DIRIS O DIRESA	Asistente Administrativo - DISA

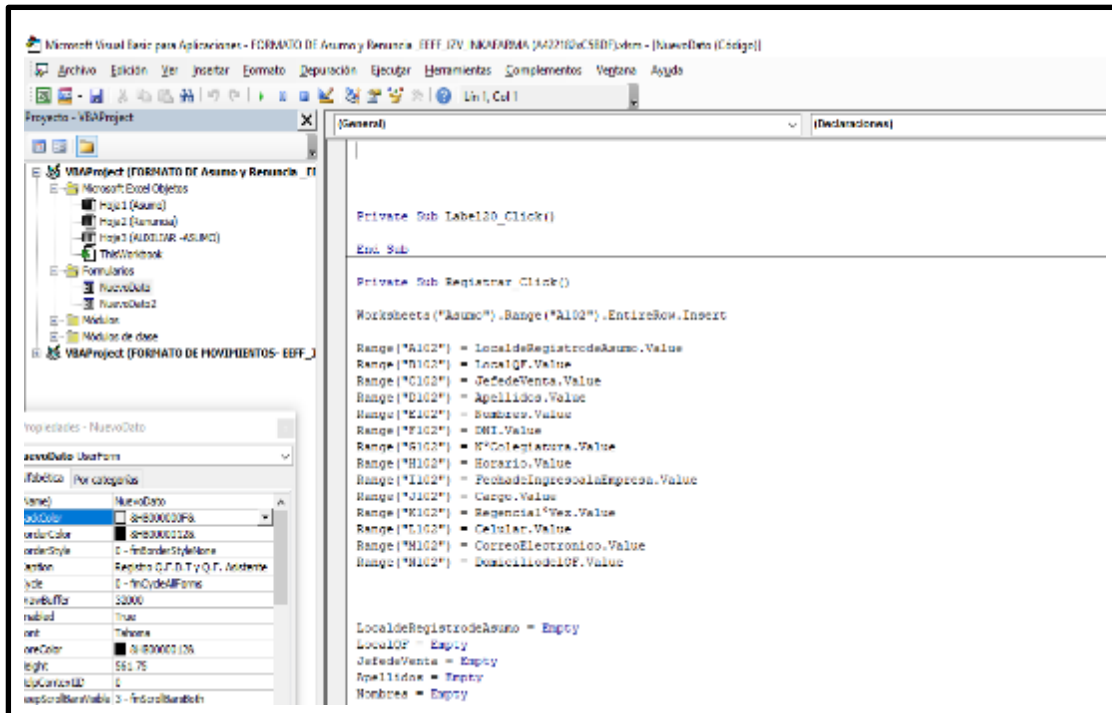
PROCEDIMIENTOS / REGLAS DE NEGOCIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación oportuno del correo indicando el procedimiento a seguir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento COORDINACION Y PRESENTACION DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUIMICO FARMACEUTICO.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de tiempos y acuerdos de presentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto por las disposiciones de las autoridades en referencia a tiempos y orden de presentación –DIRIS DIRESA.</li> </ul>

REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticket de Aranda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Registro de atenciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Registro de Renuncia del Químico Farmacéutico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boucher de pago, cargos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WORDOX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Maestra</li> </ul>
RECURSOS	
<p>ARANDA :Es el software que proporcionara Farmacias Peruanas, a fin de llevar el registro y control de las atenciones de asumo de los Q.F.</p>	
<p>Internet, computadora, impresora, celular.</p>	
<p>Servidor WORDOX</p>	

VARIABLES DE CONTROL DEL PROCESO		
Tiempo aproximado para la presentación del expediente (vencimiento de formatos)	Tiempo aproximado de llegada de los expedientes a la botica base a botica ejecutora – 6 a 7 días	Tiempo aproximado de respuesta de la Diris o Disa – 20 a 30 días
Tiempo aproximado para la generación oportuna del correo del procedimiento a seguir	Tiempo aproximado del envío de los cargos hacia <a href="mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe">establecimientos@farmaciasperuanas.pe</a> – 1 a 2 días.	

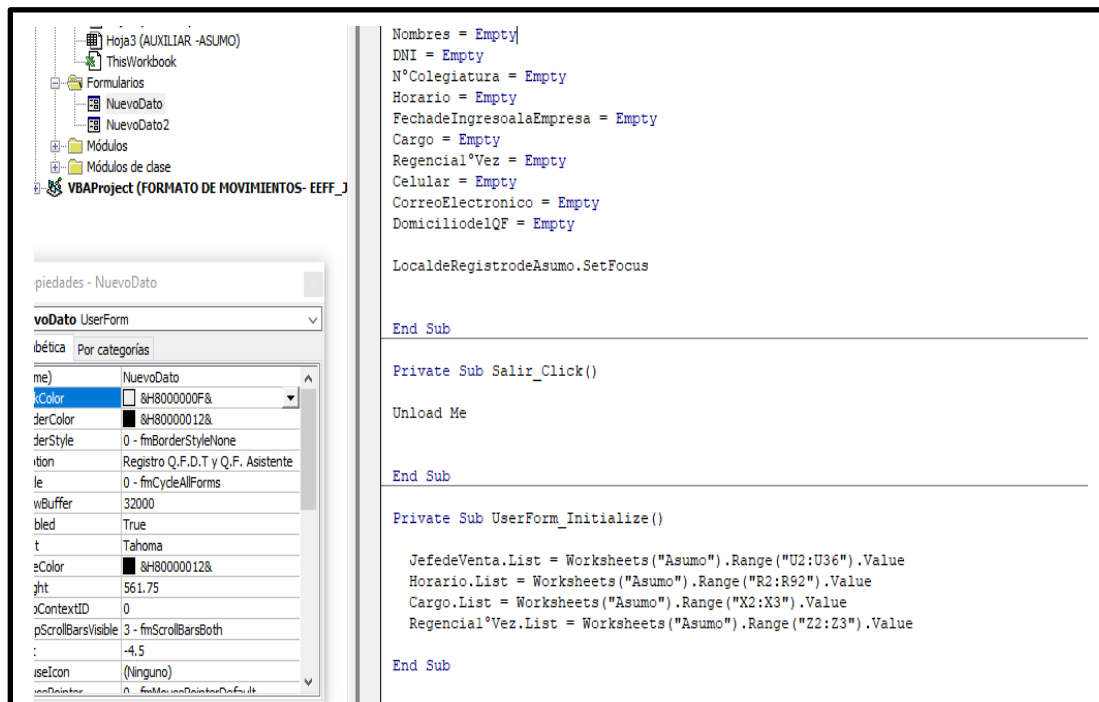


**FIGURA N° 48 – CÓDIGO DEL VISUAL BASIC – REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA1**



Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA N° 49 – CÓDIGO DEL VISUAL BASIC – REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA2**



Fuente: Elaboración propia.

## Figura N° 50 – INSTRUCTIVO DEL FORMATO REGISTRO DE ASUMO Y RENUNCIA

AREA DE ASUNTOS REGULATORIOS – ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EEFF


**Instructivo del Registro del formato de asumo y Renuncia**

Esta hoja de Excel denominada "FORMATO DE Asumo y Renuncia EEFF\_JZV\_INKAFARMA", es un formulario guardada como extensión macro, por lo cual no debe de sufrir alteraciones al momento de guardar los cambios.  
Tiene como propósito recopilar toda la información necesaria para los tramites DISA de asumos y renuncias de los QF las veces que sea necesario, es decir si se tiene que realizar 4 asumos y 4 renuncias de 4 locales en la misma hoja con interacciones repetitivas se graba las veces que sea necesario , a fin de estandarizar el envío de la información y el cumplimiento con las políticas, instructivas, normativas y requerimientos solicitados por las autoridades del Ministerio de Salud.  
Puede solicitar la hoja de formato a través del correo [establecimientos@farmaciasperuanas.pe](mailto:establecimientos@farmaciasperuanas.pe)

**ABRIR EL ARCHIVO**

Siga las siguientes indicaciones: Para el asumo

1. Abrir el archivo denominado "FORMATO DE Asumo y Renuncia EEFF\_JZV\_INKAFARMA": Observamos 2 pestañas la primera es Asumo y la segunda es Renuncia en la parte inferior izquierda

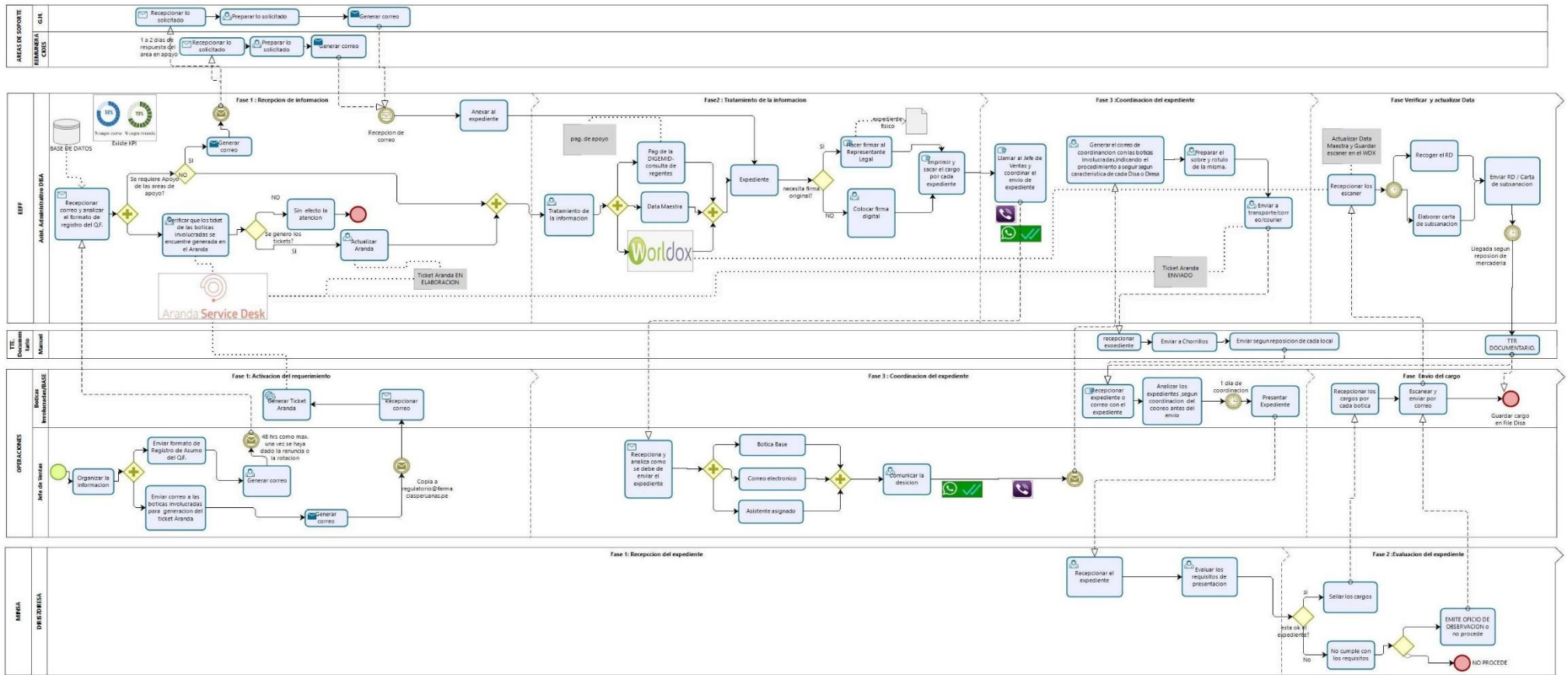


Fuente: Elaboración propia

### 3.9.2.6. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS CARACTERIZADOS – “GENERAR Y EJECUTAR”

Se realizó la simulación de los procesos, con la finalidad de integrar todos los elementos del diseño de los procesos como el modelo, flujo de trabajo, reglas, sistemas y participantes, así como también su rendimiento en tiempo real. Los flujos serán apoyados de la herramienta Bizagi Modeler, el cual nos mostrara los procesos diseñados en el apartado de “Caracterización de los Procesos”. El formato de registro de asumo y renuncia del químico farmacéutico ingresa a los flujos de trabajo.

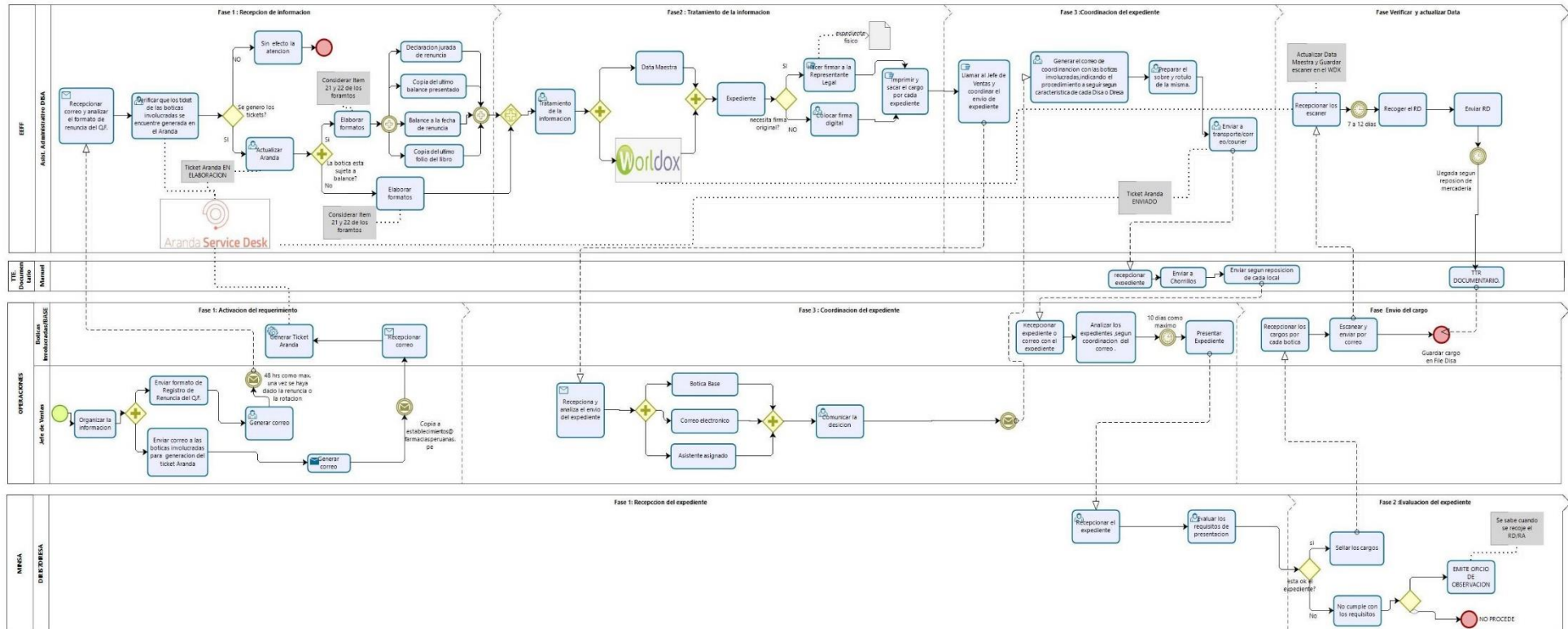
**FIGURA N° 51 – FLUJO REGISTRO DE ASUMO QUÍMICO FARMACÉUTICO – DESPUÉS DEL BPM**



Fuente: Elaboración Propia

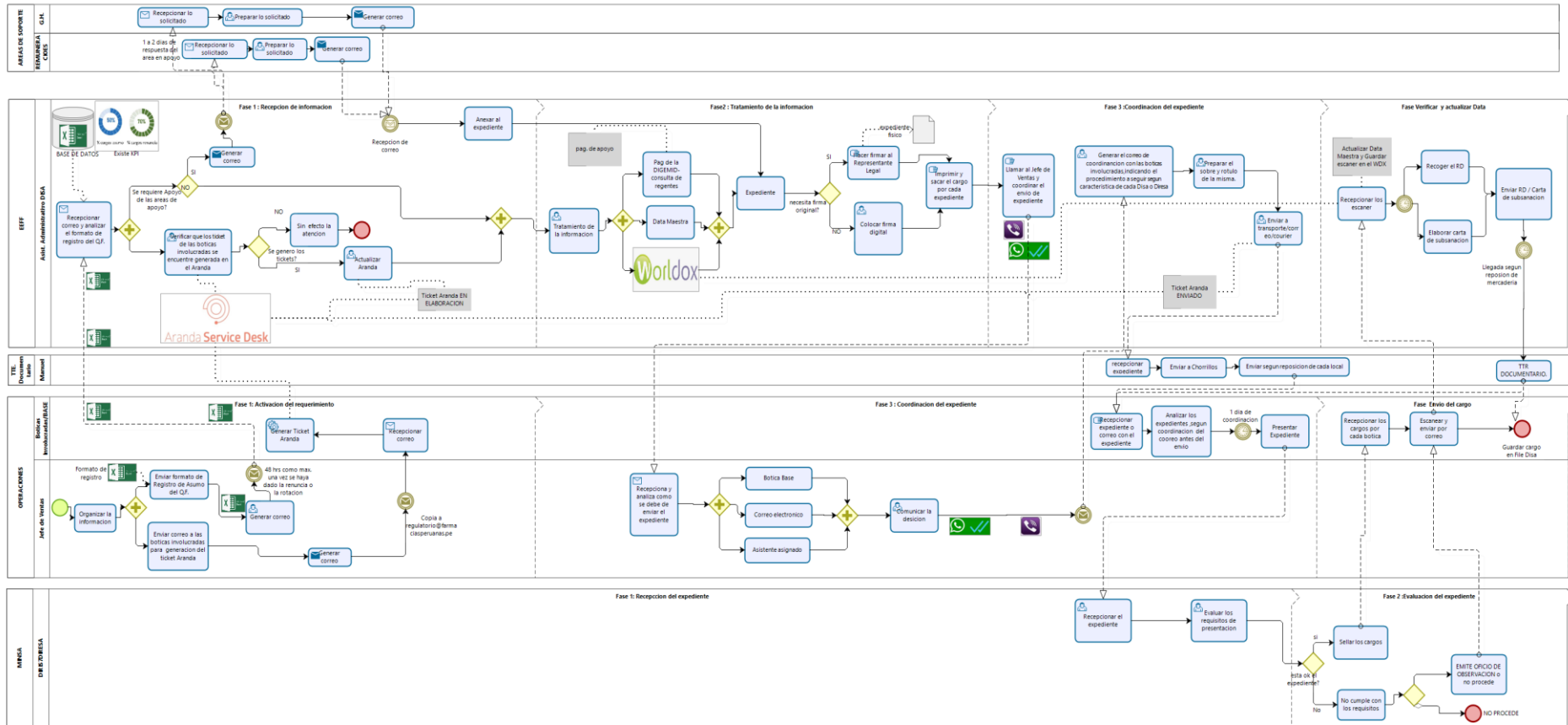


**FIGURA N° 52 – FLUJO REGISTRO DE RENUNCIA QUÍMICO FARMACÉUTICO – DESPUÉS DEL BPM**



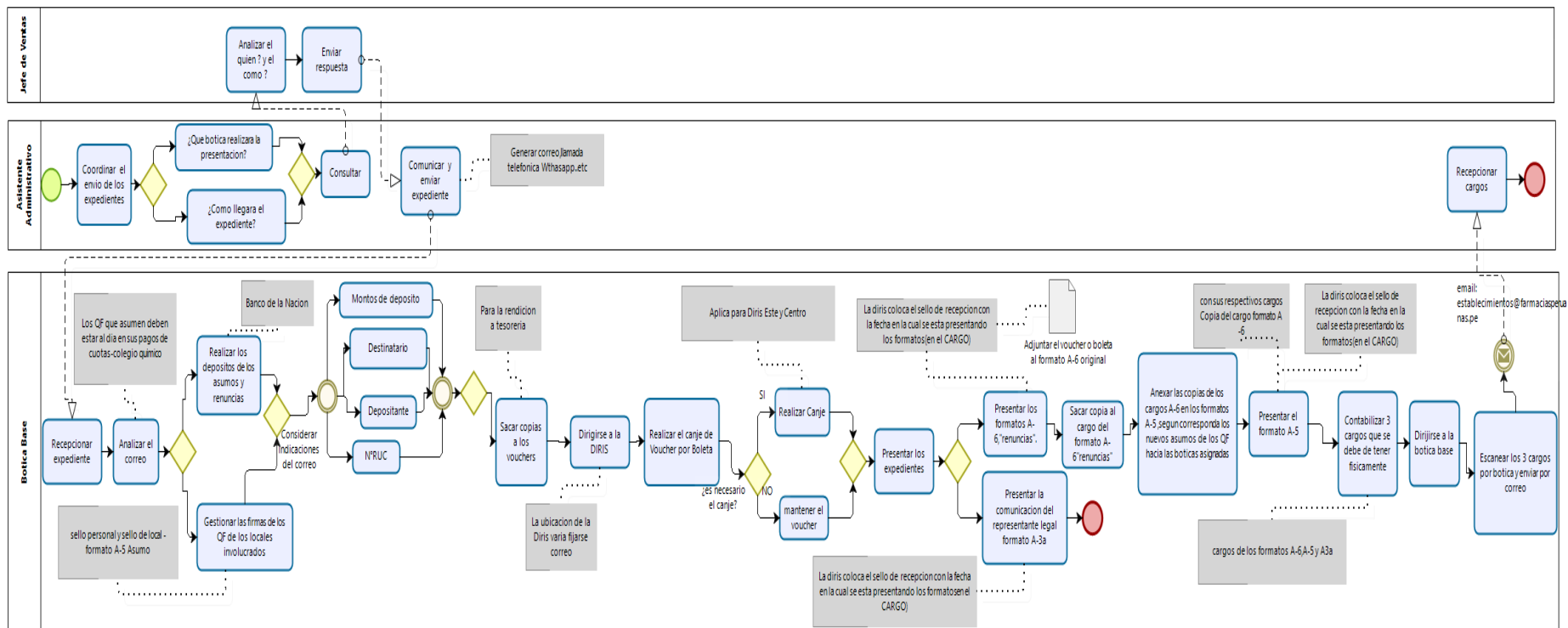
Fuente: Elaboración Propia

**FIGURA N° 53 – FLUJOGRAMA DE REGISTRO DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO - DESPUÉS DEL BPM**



Fuente: Elaboración Propia

**FIGURA N° 54 – FLUJO DE COORDINACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ASUMO Y RENUNCIA DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO – DESPUÉS DEL BPM**

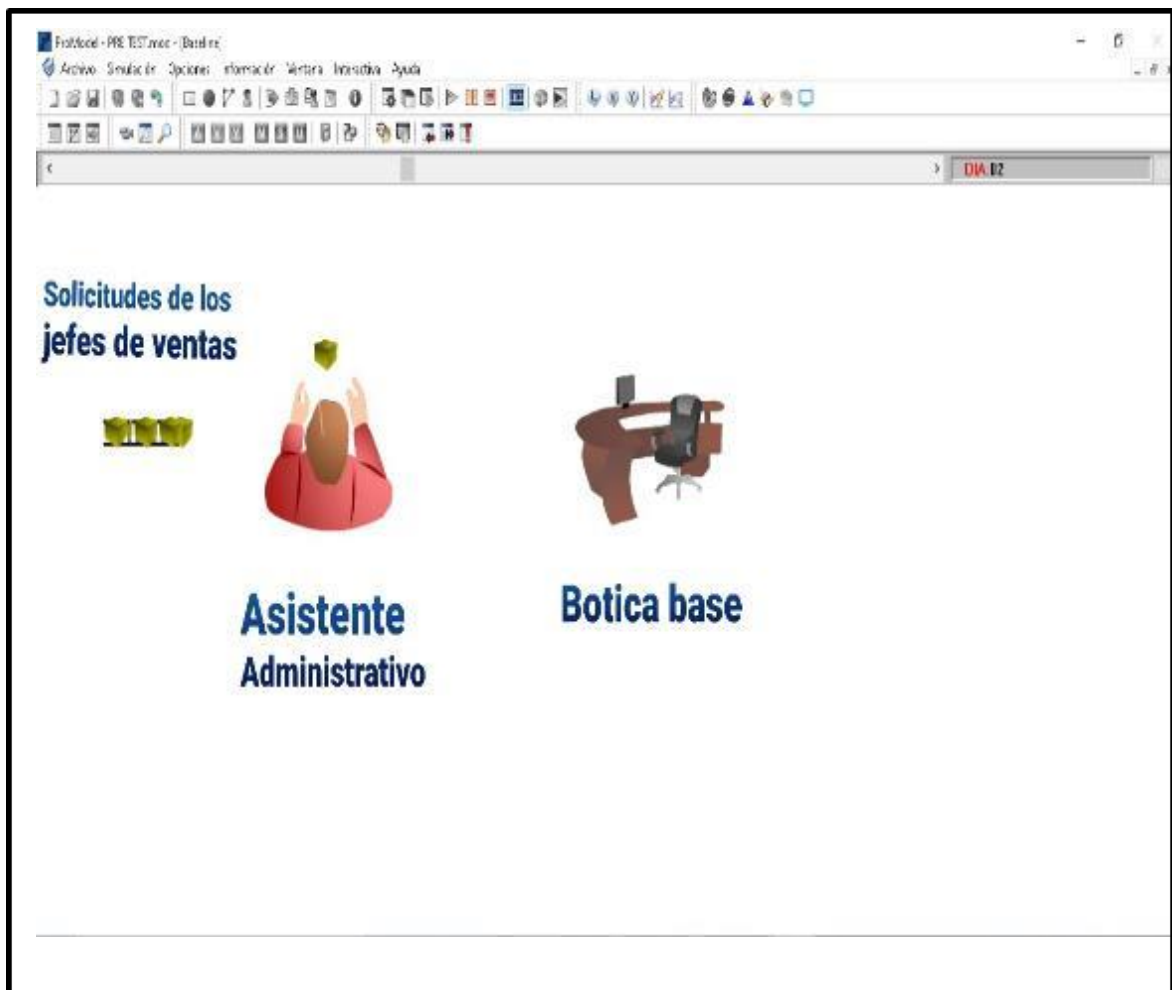


Una vez realizado el flujograma del proceso se procedió a simularlo a través del programa Promodel, para determinar la validez del proceso y su comportamiento con la data levantada en los anexos 03,04,05 y 06. A continuación, se muestra los resultados obtenidos de la simulación:

#### 3.9.2.6.1. Para el Pre test

La simulación estuvo conformada por las solicitudes que envían los jefes de ventas al asistente administrativo y la botica base encargada de la presentación de los expedientes de asumo y renuncia de los químicos farmacéuticos.

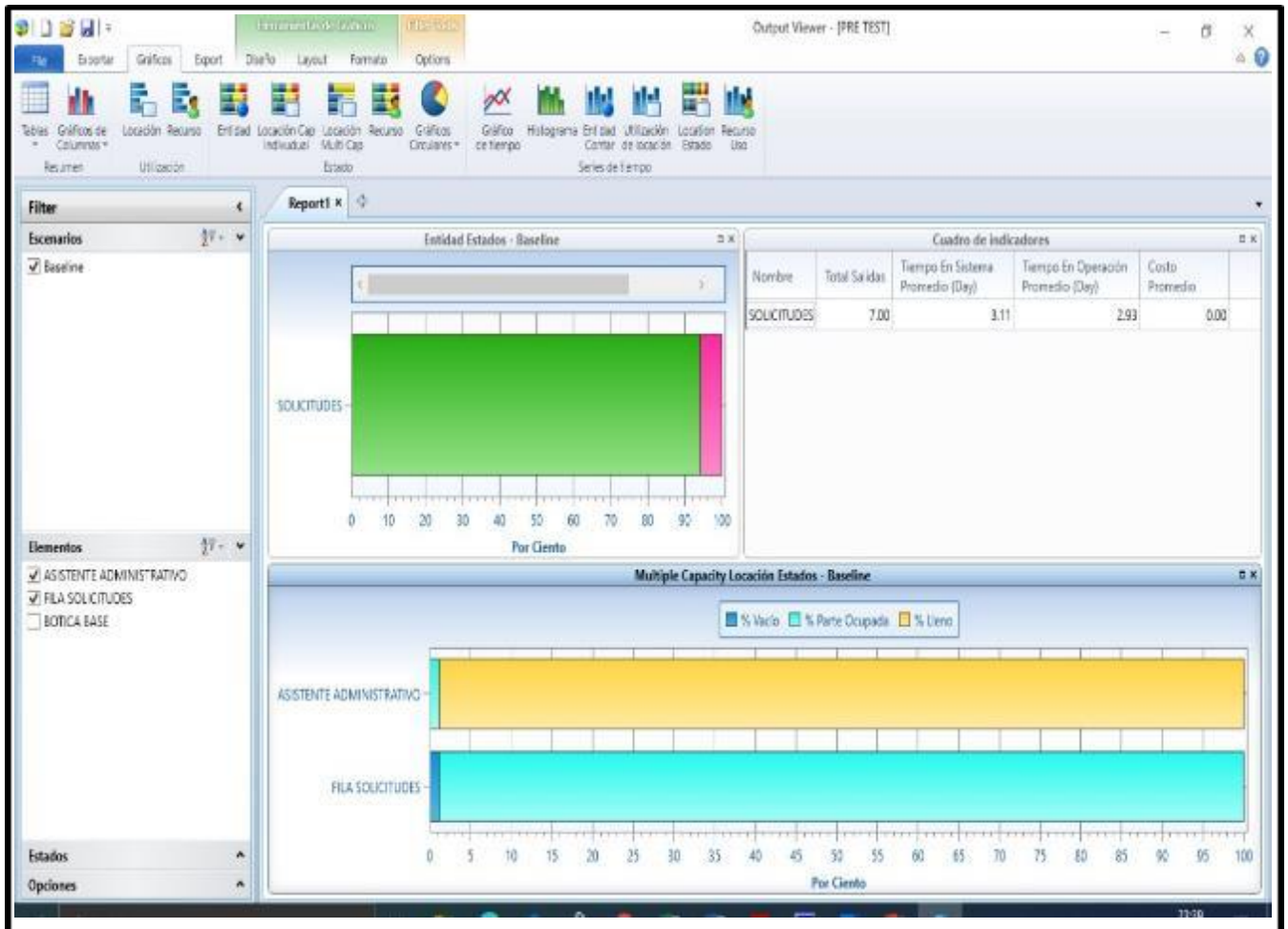
**FIGURA N° 55 – SIMULACIÓN PRE TEST**



Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido en la simulación fue: 7 solicitudes atendidas en 2.93 días, ello refleja la poca fluidez del proceso, ya que para obtener toda la data necesaria para armar el expediente se tenía mucho reproceso, poca integridad entre las áreas y falta de estandarización en los procesos.

**FIGURA N° 56 – RESULTADOS DE LA SIMULACION PRE TEST**

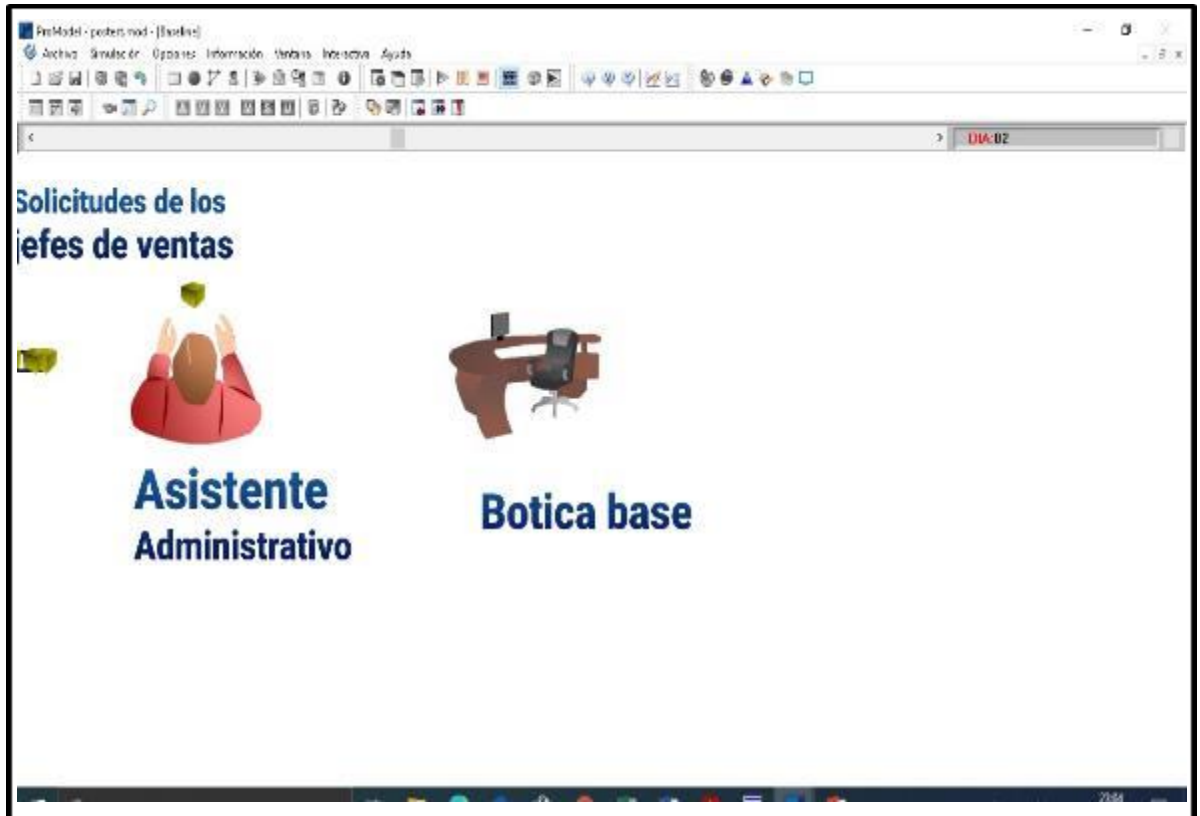


Fuente: Elaboración propia

### 3.9.2.6.2. Para el Pos test

La simulación estuvo conformada nuevamente por las solicitudes que envían los jefes de ventas al asistente administrativo y la botica base encargada de la presentación de los expedientes de asumo y renuncia de los químicos farmacéuticos.

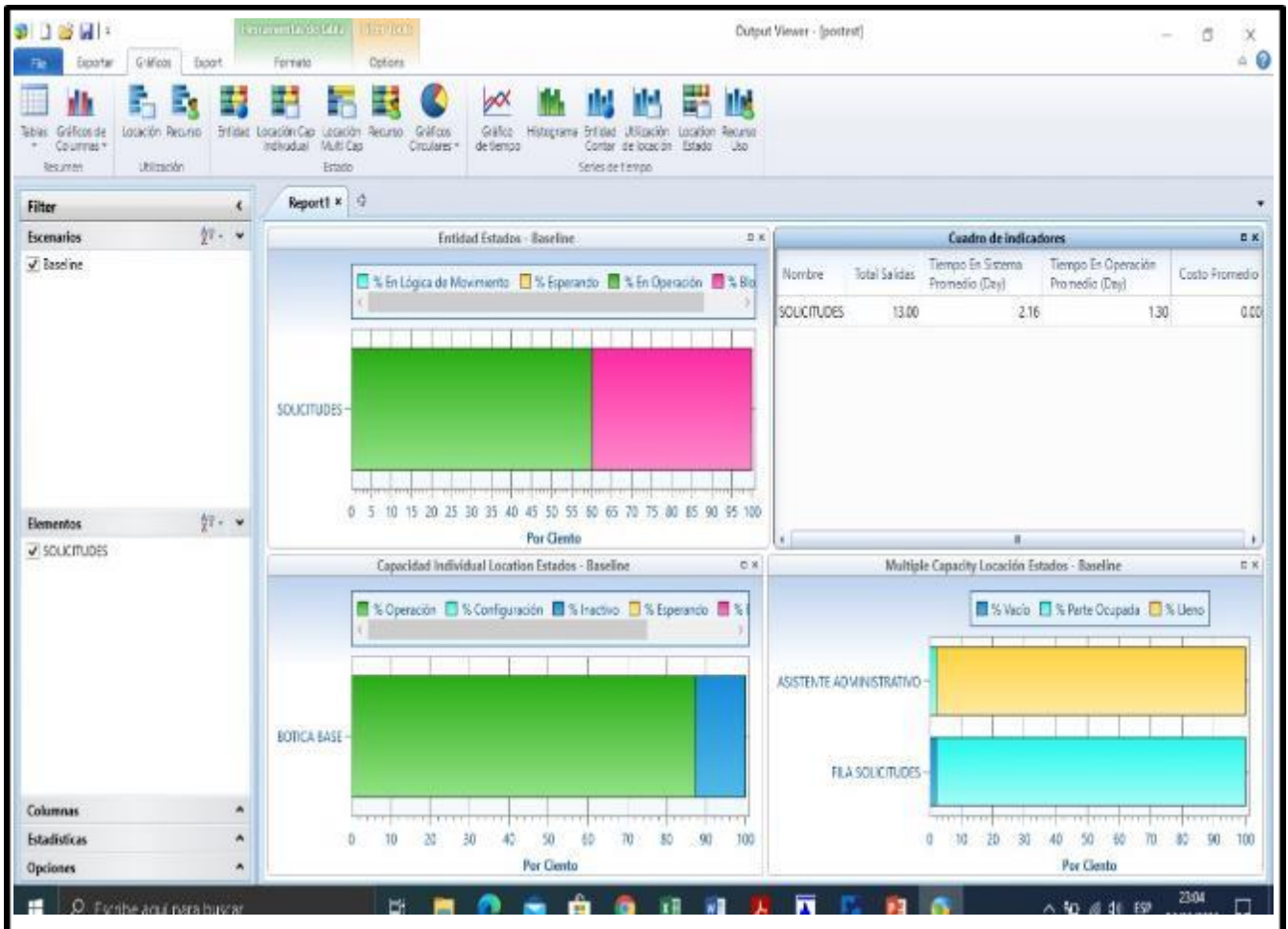
**FIGURA N° 57 – SIMULACIÓN POS TEST**



Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido en la simulación fue: 13 solicitudes atendidas en 1.30 días, ello refleja que mejoró la fluidez del proceso, ya que se aumentó el número de atenciones y también mejoró los tiempos que se tarda en elaborar los expedientes de asumo y renuncia de los químicos farmacéuticos.

**FIGURA N° 58 – RESULTADOS DE LA SIMULACION POS TEST**



Fuente: Elaboración propia

### 3.9.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA

La aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio es la adaptación de una cultura que involucra procesos, personas y tecnología. Como primer apartado de la implementación se dio una charla a los jefes de área, acerca de qué significa esta metodología, la importancia que representa en nuestro sistema de trabajo y como debemos de identificarnos dentro de un sistema integrado.

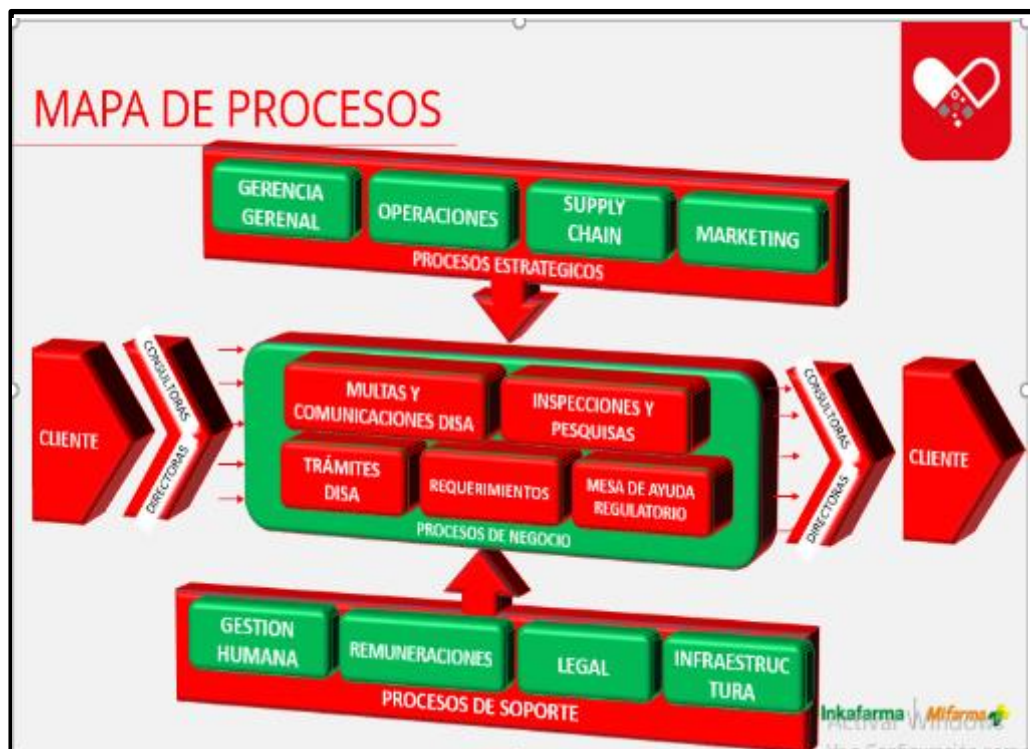
**FIGURA N° 59 – DIAPOSITIVAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL BPM**



Se realizó la identificación de los procesos claves para el área de EEFF, dando con ello una propuesta de mapa de procesos, de ello se eligió los procesos de tramite Disa (asumo, renuncia y presentación de los expedientes), se realizó la caracterización de los procesos y con ello los flujos respectivos.



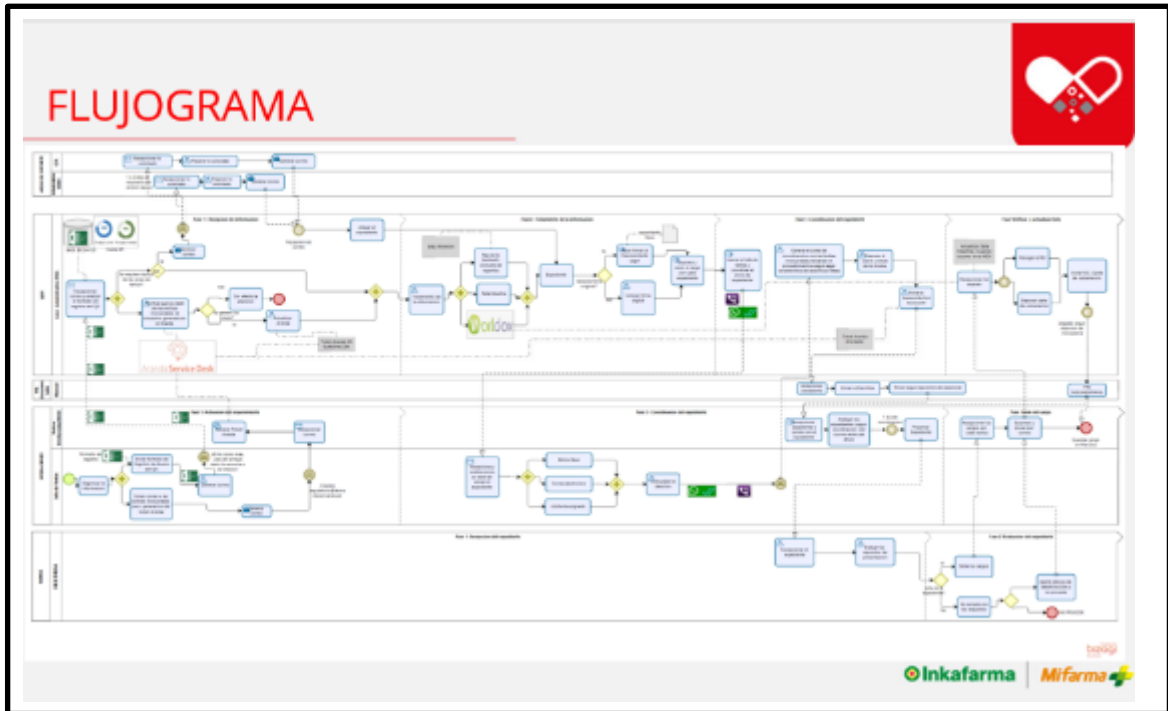
FIGURA N° 60 – DIAPOSITIVA DEL MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia

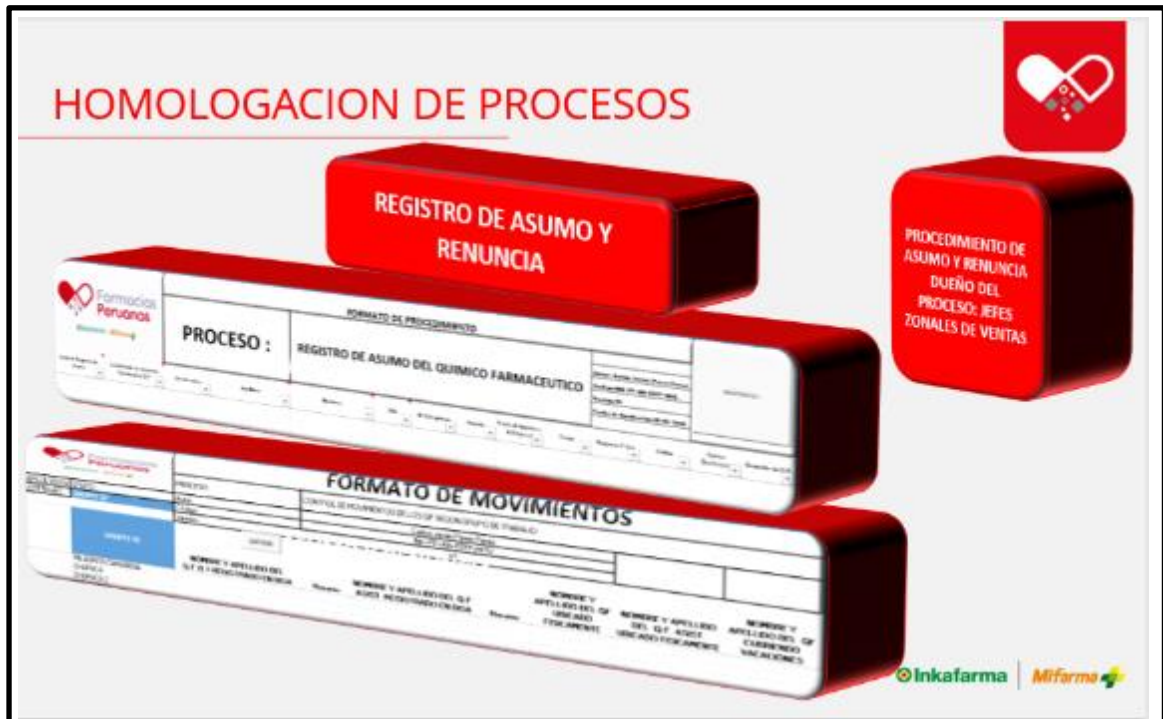
Después se realizó la charla con los integrantes del área. Acerca de cómo se recopiló la información con los dueños de los procesos para poder caracterizarlos en procedimientos. Mostramos los flujos del antes y del después de la implementación de la Gestión de Procesos de Negocio-BPM y como ello servía para agilizar los procesos internos, También se les capacitó en el formato de registro, ya que los Jefes de Ventas enviarían sus solicitudes de movimientos de regencia. Luego se realizó una reunión con todos los Jefes de Ventas a nivel nacional para poder explicarles acerca del nuevo procedimiento y cuál era su responsabilidad como líderes de los grupos de las Boticas. Se explicó el flujograma de asumo y renuncia, también se les enseñó el correcto llenado del formato de registro.

FIGURA N° 61 – DIAPOSITIVA DEL FLUJOGRAMA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 62 – HOMOLOGACION DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia

### 3.9.4. SEGUIMIENTO A LOS EXPEDIENTES – “ MONITORIZAR Y GESTIONAR “

Después de haber realizado las charlas a los Jefes de Ventas y a los miembros del área, se dio a conocer las métricas de control para las gestiones de registro y presentación de los documentos. Ello permitirá monitorear en tiempo real cuantos registros de químicos farmacéuticos se realizó, cuántos de ellos tienen cargo de recepción por parte de las autoridades, cuantos expedientes tienen Resoluciones Directorales, cuantos trámites están observados

**FIGURA N° 63 – CAPACITACIÓN A LOS INTEGRANTES DEL ÁREA.**



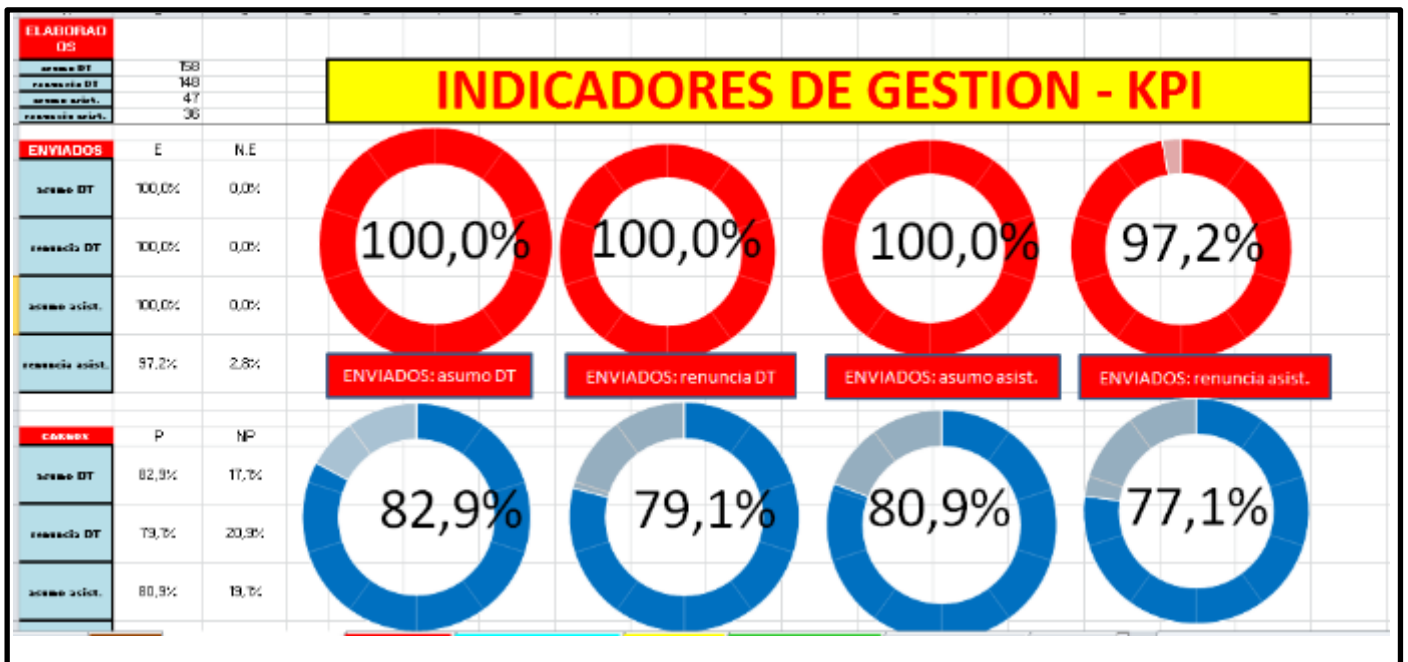
Fuente: Elaboración propia

**FIGURA N° 64 – RELACIÓN DE BOTICAS CON LOS NOMBRES DE LOS QUIMIOS FARMACÉUTICOS**

BOTICA	Elaborados				Enviados				CARGOS				OBSERVADOS				RD				HORARIO LOCAL	Q.F. DIRECTOR TECNICO	HORARIO DE LABORA	DG. AUTORIZACION
	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci	afirma	pasanci						
UNIVERSITARIA 2																					L-07-23	SOTO GUZMAN DAGOBERTO	L-07-23	RD
UNIVERSITARIA 1																					L-07-24	QUISPE SANCHEZ MARIA DEL ROSARIO	L-07-24	CARGO
UCHIZA	1	1			1	1			1	1											L-07-23	LIVIA HUAMAN JOSE LUIS	L-019-23	RD
UCATALI 1	1	1			1	1			1	1							1	1			L-07-23	HIMOSTROZA MEDINA MARIYEL	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 9																					L-07-23	BAYONA HAYARRO AZUCENA SONI	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 8	1	1			1	1			1	1							1	1			L-07-23	JORDAN BLANCAS JANET KAREN	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 7	1	1			1	1			1	1							1	1			L-07-23	RODRIGUEZ CHAVEZ MARIETTA DOMITILA	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 5																					L-07-23	CANCHANTA JANAMPA ANA ISABEL	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 4																					L-07-23	VILLENA JULCOPOMA NATALI	L-07-23	RD
TUPAC AMARU 2																					L-07-23	CONDORI ZEA LEILA EMLYTH	L-07-23	RD

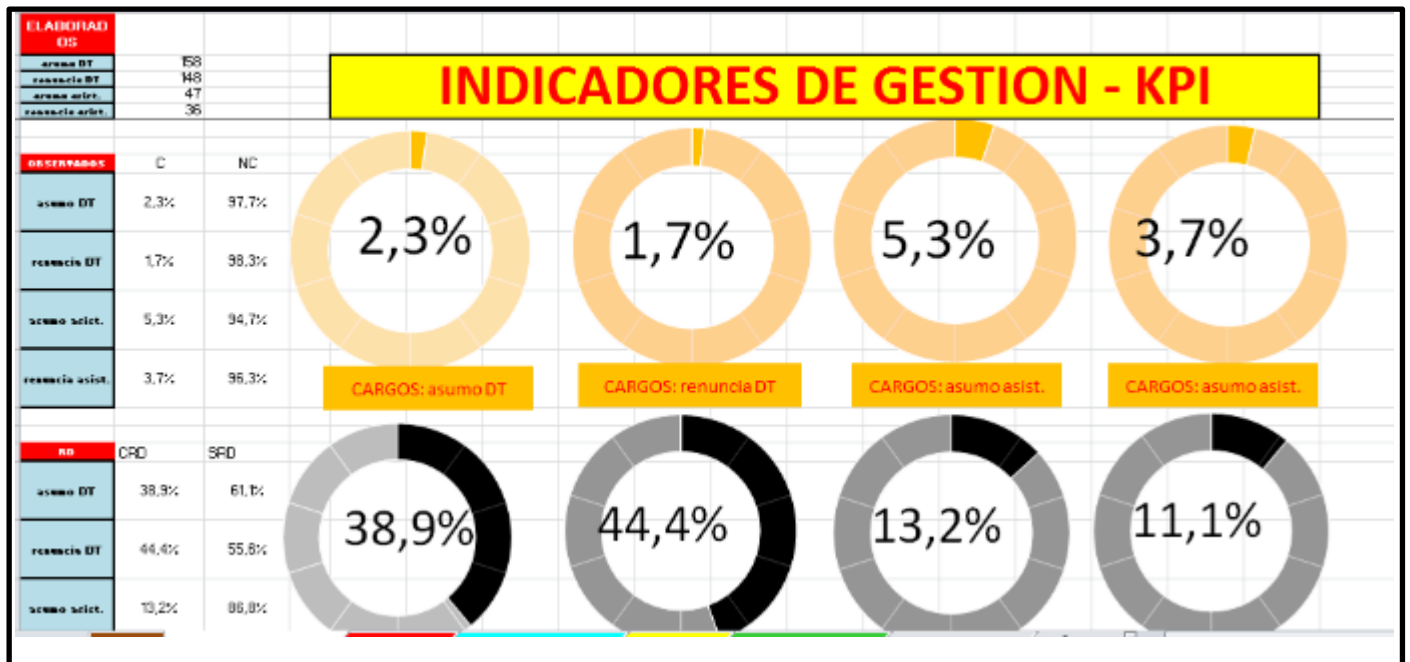
Fuente: Elaboración propia

**FIGURA N° 65 – MÉTRICAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA**



Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA N° 66 – MÉTRICAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA2**



Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

##### GESTION DOCUMENTAL

En la tabla 13, Se evidencia que en el grupo con el cual no se empleó el BPM, los trámites no satisfactorios son más numerosos (58,8%) en comparación al grupo con el cual se empleó el BPM (35,0%). Respecto a los trámites satisfactorios, en el grupo con el cual no se empleó el BPM, la proporción es menor (41,3%) en comparación al grupo con el cual se empleó el BPM (65,0%).

**TABLA N° 13 - GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Trámite satisfactorio y no satisfactorio en los grupos Sin/Con el BPM**

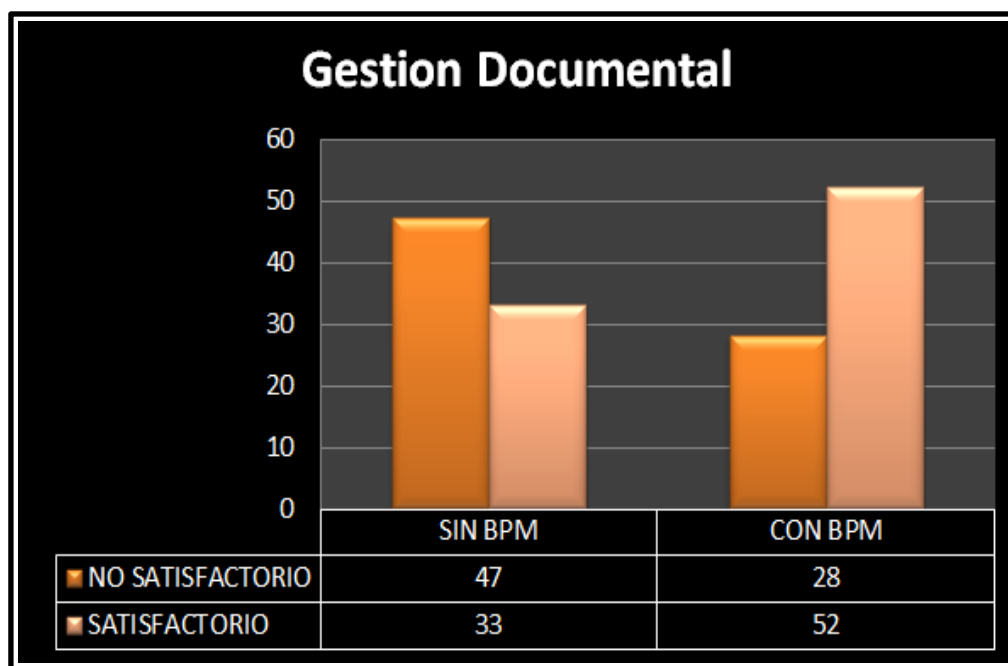
			No satisfactorio	Satisfactorio	Total
Grupos	Sin el BPM	Recuento	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>80</b>
		% Sin el BPM	<b>58,8%</b>	<b>41,3%</b>	<b>100,0%</b>
	Con el BPM	Recuento	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>80</b>
		% Con el BPM	<b>35,0%</b>	<b>65,0%</b>	<b>100,0%</b>
Total		Recuento	<b>75</b>	<b>85</b>	<b>160</b>
		% Total	<b>17,5%</b>	<b>82,5%</b>	<b>100,0%</b>

De los trámites satisfactorios, se evidencia que en el grupo con el cual no se empleó el BPM, el promedio de casos es menor (33) en comparación al grupo con el cual se empleó el BPM (52). Respecto a los trámites no satisfactorios, en el grupo con el cual no se empleó el BPM, el promedio de casos es mayor (47) en comparación al grupo con el cual se empleó el BPM (28).

**Promedio de trámites satisfactorios y no satisfactorios en los grupos Sin/Con el BPM**

	Grupos	N	Media	Desviación estándar	Varianza
Trámite satisfactorio	Sin el BPM	<b>33</b>	<b>1,03</b>	<b>0,174</b>	<b>0,030</b>
	Con el BPM	<b>52</b>	<b>1,384</b>	<b>0,491</b>	<b>0,241</b>
Trámite no satisfactorio	Sin el BPM	<b>47</b>	<b>1,574</b>	<b>0,499</b>	<b>0,250</b>
	Con el BPM	<b>28</b>	<b>1,964</b>	<b>0,189</b>	<b>0,036</b>

**FIGURA N° 67 – GESTIÓN DOCUMENTAL**



Fuente: Elaboración propia.

## GESTION DE REGISTRO DE LA DOCUMENTACION

En la tabla 14, se muestran resultados respecto al proceso de gestión documental. En referencia al registro de la documentación se puede apreciar que el tiempo promedio antes de aplicar el modelo – BPM fue de 60.6 horas, después de aplicar el modelo BPM el tiempo promedio de respuesta disminuyó a 45.6 horas.

**TABLA N° 14 - GESTIÓN DE REGISTRO RESPECTO AL TIEMPO (HORAS)**

	N	Mínimo	Máximo	Media (H)	DS
Antes de Aplicar BPM	80	24,0	168,0	60,6	37,018
Después de Aplicar BPM	80	24,0	96,0	45,6	24,331
N casos	80				

H = se refiere al tiempo en horas.

DS= Desviación estándar

En la tabla 15, se muestra las categorías de apreciación de la gerencia sobre los 80 registros de la documentación:

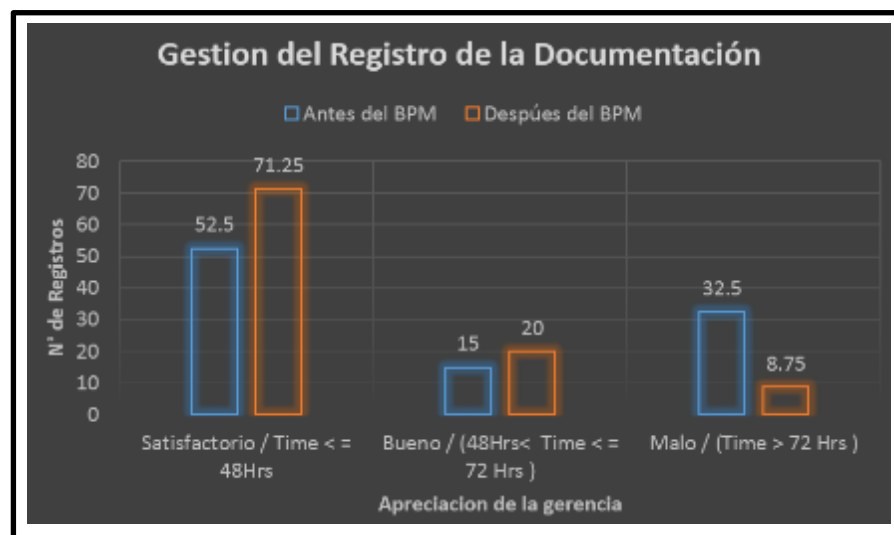
- Antes de aplicar el BPM estaba distribuido en: Satisfactorio (Time <= 48Hrs) = 42 registros, Bueno (48Hrs< Time <= 72 Hrs ) = 12 registros y Malo (Time > 72 Hrs ) = 26 registros.
- Después de aplicar el BPM está distribuido en: Satisfactorio (Time <= 48Hrs) = 57 registros, Bueno (48Hrs< Time <= 72 Hrs ) = 16 registros y Malo (Time > 72 Hrs ) = 7 registros.



**TABLA N° 15 - GESTIÓN DE REGISTRO DOCUMENTARIO RESPECTO A LA APRECIACIÓN DE LA GERENCIA**

		BPM	
		Antes	Después
Satisfactorio	Recuento	42	57
	% dentro de Satisfactorio	52,5%	71,25%
Bueno	Recuento	12	16
	% dentro de Bueno	15,0%	20,0%
Malo	Recuento	26	7
	% dentro de Malo	32,5%	8,75%
Total Registro		80	80
Total %		100,0%	100,0%

**FIGURA N° 68 – GESTIÓN DE REGISTROS DE LA DOCUMENTACIÓN**



Fuente: Elaboración propia.

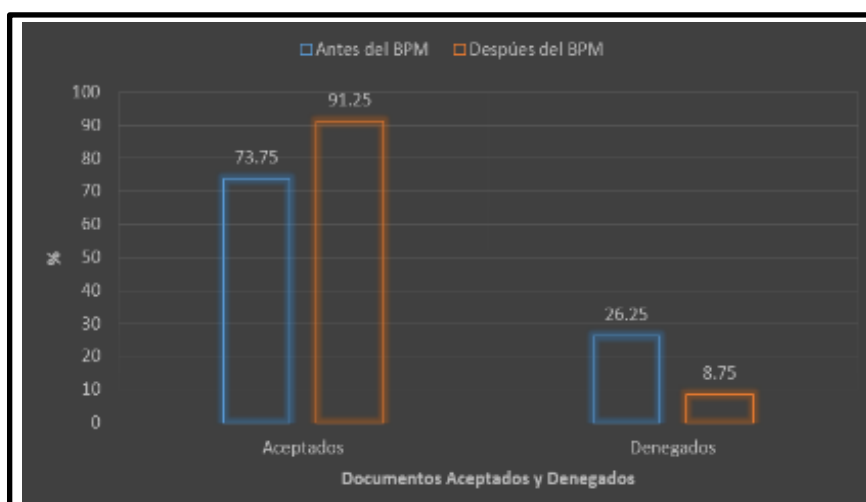
## GESTION DE PRESENTACION DE LA DOCUMENTACION

En la tabla 16, se muestran resultados respecto al proceso de gestión documental, en referencia a la presentación de la documentación. Se evidencia que en el grupo con el cual no se aplicó el modelo BPM, los documentos denegados son más numerosos (26,25%) en comparación al grupo que si aplicó el modelo BPM (8,75%). Respecto a los documentos aceptados, en el grupo con el cual no aplicó el modelo BPM, la aceptación es menor (73,75%) en comparación al grupo con el cual se aplicó el modelo BPM (91,25%).

**TABLA N° 16 - GESTIÓN DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SEGÚN VALIDACIÓN**

		BPM		Total
		Antes	Después	
Aprobación del Documento	Recuento	21	7	28
	Denegado % dentro de Aprobación	26,25%	8,75%	
	Recuento	59	73	132
	Aceptado % dentro de Aprobación	73,75%	91,25%	
Total	Recuento	80	80	160
	% dentro de Aprobación	100,0%	100,0%	

**FIGURA N° 69 – GESTIÓN DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACION**



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17, se muestran resultados respecto al proceso de gestión documental, en referencia a la presentación de la documentación. Se evidencia

que en el grupo con el cual no se empleó el BPM, el promedio de casos es menor (0,74%) en comparación al grupo con el cual se empleó el BPM (0,91%). Respecto a los documentos denegados, en el grupo con el cual no se empleó BPM, el promedio de casos es mayor (0,26%) en comparación al grupo con el cual se empleó el respectivo BPM (0,09%). Según los valores de la desviación estándar, los casos con los cuales se aplicó el BPM, son más estables y cercanos al valor promedio.

**TABLA N° 17 - PROMEDIO DE CASOS ACEPTADOS Y DENEGADOS EN LOS GRUPOS SIN/CON BPM**

	Grupos	N	Media	Desviación estándar
Aceptado	Sin BPM	<b>80</b>	<b>0,74</b>	<b>0,443</b>
	Con BPM	<b>80</b>	<b>0,91</b>	<b>0,284</b>
Denegado	Sin BPM	<b>80</b>	<b>0,26</b>	<b>0,443</b>
	Con BPM	<b>80</b>	<b>0,09</b>	<b>0,284</b>

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

La gerencia a través de sus años de experiencia considera que una atención a las solicitudes de los Jefes de Ventas no debe superar las 48 horas, ya que es un tiempo considerable para el registro y coordinación de los expedientes a presentar, bajo esta premisa se realizó la comparación de las medias antes y después de la aplicación del BPM bajo 48 horas, a fin de enmarcar la diferencia de las medias.

### Prueba de Hipótesis General

H0: La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio no influye positivamente en La Gestión Documental de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

H1: La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en La Gestión Documental de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

Considerando el valor de comparación para Z de 1,96 con margen de error de 0,05 (5%).

$$Z = \frac{\overline{\mu}_e - \overline{\mu}_c}{\sqrt{\frac{\delta_e^2}{n_1} + \frac{\delta_c^2}{n_2}}}$$

### Trámite satisfactorio

Reemplazando:

$$Z = \frac{-0,35}{0,07} = -5$$

### **Trámite no satisfactorio**

Reemplazando: El numerador varía en el signo resultante.

$$Z = \frac{-0,39}{0,08} = -4,87$$

En ambos casos, según el valor Z resultante (5 y 4,87) mayor al valor Z de 1,96 para un margen de error de 0,05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se considera que existe diferencia entre los trámites satisfactorios y no satisfactorios en los casos en donde no se aplicó el BPM y aquellos en donde sí se aplicó BPM. Además, de acuerdo a los valores en negativo de los resultados, se asume la diferencia de proporción en los grupos. Siendo mayor la cantidad de Aceptados con el BPM y Denegados sin el BPM.

### **Prueba de Hipótesis Especifica N° 1**

H<sub>0</sub>: La aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio no influye positivamente en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

H<sub>i</sub>: La aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

En la tabla 18, se muestra el resultado comparativo de la diferencia de las medias de la Prueba no paramétrica U – Mann Whitney (Antes de la aplicación del BPM), en el cual se evidencia una significancia de 0.003, menor al valor de error de 0.05, lo cual significa que existe diferencia significativa entre la media del tiempo Antes de la aplicación (60.6 hrs) y el valor de prueba óptimo (48 hrs) de 12.6 hrs. Se aleja al valor de prueba óptimo de 48 hrs.

**TABLA N° 18- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE REGISTRO ANTES DE LA APLICACIÓN DEL BPM**

	Valor t	grados de libertad	Valor de prueba Optimo= <b>48 horas</b>			
			Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	Inferior Superior
Antes del BPM	<b>3,044</b>	<b>79</b>	<b>0,003</b>	<b>12,6</b>	<b>4,361</b>	<b>20,838</b>

En la tabla 19, se muestra el resultado comparativo de la diferencia de las medias de la Prueba no paramétrica U – Mann Whitney (Después de la aplicación del BPM), en el cual se evidencia una significancia de 0.380, mayor al valor de error de 0.05, por lo que se entiende que no existe diferencia significativa entre la media (45.6 hrs) y el valor de prueba optimo (48 hrs). Señalándose, además, un valor de diferencia de -2.4 hrs. Es decir, mejoró respecto al valor de prueba óptimo de 48 hrs.

**TABLA N° 19 - EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE REGISTRO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL BPM**

	t	gl	Valor de prueba Optimo= <b>48 horas</b>			
			Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	Inferior Superior
Después del BPM	<b>-,882</b>	<b>79</b>	<b>,380</b>	<b>-2,40000</b>	<b>-7,8148</b>	<b>3,0148</b>

Por lo tanto, las atenciones a las solicitudes de los Jefes de Ventas en promedio se están atendiendo con un poco de tiempo menos de lo esperado por la gerencia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la aplicación del BPM mejora significativamente la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de EEFF, en el año 2019

## Prueba De Hipótesis Especifica N° 2

H0: La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio no influye positivamente en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

H1: La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en una Empresa Farmacéutica.

Considerando el valor de comparación para Z de 1,96 con margen de error de 0,05 (5%).

$$z = \frac{\bar{M}_1 - \bar{M}_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

Casos aceptados  
Reemplazando:

$$Z = \frac{0,74 - 0,91}{\sqrt{0,00245 + 0,001}}$$

$$Z = \frac{-0,17}{0,05} = -3,43$$

Casos rechazados:  
Reemplazando: El numerador se es en el signo resultante

$$Z = \frac{0,17}{0,05} = 3,43$$

En la Tabla 20, Según el valor Z resultante (2,83) mayor al valor Z de 1,96 para un margen de error de 0,05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se considera que existe diferencia entre los valores de documentos aceptados y denegados entre los casos en donde no se aplicó el BPM y aquellos en donde sí se aplicó BPM. Además, de acuerdo a los valores, positivo y negativo en los resultados, se asume la diferencia de proporción en los grupos. Siendo mayor la cantidad de Aceptados con el BPM y Denegados sin el BPM.

**TABLA 20 - PRUEBA Z PARA MUESTRAS INDEPENDIENTES**

	Grupos	N	Media	Varianza
Aceptado	Sin el BPM	80	0,74	0,196
	Con el BPM	80	0,91	0,081
Denegado	Sin el BPM	80	0,26	0,196
	Con el BPM	80	0,09	0,081

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación científica tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la aplicación de La Gestión de Procesos de Negocio en La Gestión Documental en una Empresa Farmacéutica., según las hipótesis planteadas, se pudo comprobar que el diseño y aplicación del modelo influye significativamente con respecto a la gestión documental, en función a un tiempo esperado por la gerencia de 48 horas. Por lo que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna fue aceptada. Llegando a la conclusión: la influencia de la variable Gestión de Procesos de Negocio y la variable gestión documental es significativa respecto a los resultados obtenidos al finalizar la investigación. Así mismo se enfatiza la importancia del apoyo que debe de brindar la gerencia sobre la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio, ya que se está teniendo impacto directo en varios procesos de las áreas y va a depender mucho de las personas que están involucradas dentro de las mismas, no solo se está realizando una gestión de procesos, sino se está mejorando toda una gestión por procesos y ello involucra una cultura organizativa, manejo de tecnología, y comunicación efectiva de los procesos.

Se mejoró los tiempos de las atenciones a las solicitudes de los jefes de ventas, aproximándonos con ellas a las 48 horas fijadas por la gerencia.

Se implementó las mejoras apoyados por la automatización del Excel y el programa Bizagui, así como también las respectivas métricas de control de los procesos

Se mejoró las aprobaciones a las presentaciones de los expedientes, los denegados bajaron significativamente y no se realizó el re proceso.

Finalmente se logró satisfacer a las necesidades del área gracias a las mejoras en los tiempos y en las presentaciones de los expedientes. Gracias a los resultados obtenidos el área hace uso de la implementación y se espera profundizar más el modelo en otros procesos que maneja el área.



Estamos de acuerdo con (CHUMPITAZ,2016), con su tesis Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaria Académica de un Instituto de Cañete, en la cual menciona que se pudo comprimir el tiempo de trámites de documentos académicos y el tiempo de consultas contestadas dentro del plazo logrando mejorar la gestión documental en el IESTP San Pedro del Valle de Mala

También coincidimos con (GUERRA,2018), en su tesis Automatización del Proceso de Trámite Documentario utilizando BPM, para la Atención de los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres, en el mismo que menciona que se pudo obtener una disminución en el tiempo de las emisiones de algunas constancias, lo cual indica su eficacia en su puesta en marcha.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio mejora la Gestión Documental por medio de las dos dimensiones que son gestión de registro de la documentación y gestión de presentación de la documentación, en las cuales se detectaron las causas más significativas y desarrollando las herramientas como: SIPOC, caracterización de los procesos, entre otros. Hace que se mejore la Gestión Documental viéndose reflejado en la tabla N° 13, que es posible satisfacer las atenciones de los trámites de los químicos farmacéuticos en un 23.7% aplicado en el área de Establecimientos Farmacéuticos, pasando de un 41.3% a 65%.
2. Se concluye que la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en el área de Establecimientos Farmacéuticos mejora la gestión de registro de la documentación, el cual interviene en la reducción de los tiempos en las atenciones de los trámites de registros de los químicos farmacéuticos, viéndose reflejado en la tabla N° 14, que antes era en promedio 60.6 horas y después 45.6 horas, según los datos obtenidos en el periodo de evaluación.
3. Se concluye que la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en el área de Establecimientos Farmacéuticos mejora la gestión de presentación de la documentación, el cual interviene en la aceptación de los trámites de registros de los químicos farmacéuticos, viéndose reflejado en la tabla N° 16, que antes era en promedio 73.75% y después 91.25%.

## RECOMENDACIONES

1. La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio incremento la satisfacción de las atenciones a los tramites de registro de químicos farmacéuticos logrando obtener un 27.3%. Lo logrado dependerá bastante del apoyo de la gerencia, se propone a la gerencia realizar capacitaciones constantes a los miembros del área, jefes de ventas, químicos farmacéuticos y las áreas involucradas en el proceso de regencia, ya que si se está constantemente con las indicaciones se creará una cultura de realizar bien las cosas.
2. La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio mejoro la gestión de registro de la documentación de las atenciones a los tramites de registro de químicos farmacéuticos logrando obtener mejor resultado a lo esperado, se recomienda seguir la misma metodología para los demás procesos que maneja el área como, por ejemplo: Alertas farmacovigilancia, aseguramiento de la calidad, registro de productos entre otros.
3. La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio mejoro la gestión de presentación de la documentación de las atenciones a los tramites de registro de químicos farmacéuticos, se recomienda brindar más capacitaciones a las personas encargadas de la presentación de los trámites ante la autoridad sanitaria, ya que la alta rotación de personal hace vulnerable a los procesos establecidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, J. (2012). Gestión por Procesos. Madrid: Esic Editorial.
2. Bscvirtual. (05 de mayo de 2018). Herramientas para el analisis y mejora de procesos. Obtenido de [https://www.bscvirtual.org/archivos/compendio\\_de\\_herramientas\\_de\\_mejora.pdf](https://www.bscvirtual.org/archivos/compendio_de_herramientas_de_mejora.pdf).
3. PRECIADO, S. (2016). Mejora de Procesos de Negocio en una Empresa de Implantación de Sistemas de Información Utilizando Bpm. Tesis (Especialidad en Mejora de Procesos de Negocio). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Guadalajara.
4. ESTÉVEZ, E. (2017). La Administración de Procesos con Metodología BPM, "Creación de un Instructivo de Implementación". Tesis (Magister en Administración de Empresas). Universidad Internacional del Ecuador, Quito.
5. GONZALES, D. (2014). Desarrollo de un Plan de Negocios para proveer BPM como un servicio (bpmaas) o BPM en la Nube. Tesis (Magíster en Gestión y Dirección de Empresas). Universidad de Chile, Chile.
6. CHUMPITAZ, Víctor. (2018). Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaria Académica de un Instituto de Cañete, Perú.
7. GUERRA, L. (2018). Automatización del Proceso de Trámite Documentario utilizando BPM (business process management) para la Atención de los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres. Tesis (Ingeniero de Computación y Sistemas). Universidad de San Martín de Porres, Perú.
8. MENDOZA, Gianni. (2014). Sistema para el Otorgamiento de Licencias de Funcionamiento Basado en las Herramientas ECM Alfresco Y Bpm Activiti.

Tesis (Ingeniero de Computación y Sistemas). Universidad de San Martín de Porres, Perú.

9. SALAZAR, J. (2016). Implementación de una Solución BPM para Agilizar los Procesos del Área de Abastecimiento en la Municipalidad de Chiclayo. Tesis (Ingeniero de Sistemas y Computación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú
10. CARRASCO, Henry. (2017). Diseño de Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa DHL @utos S.A.C. Tesis (Ingeniero de Computación e informática). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú
11. LEYENDA SANROMÁN, Paula. El mercado de los productos farmacéuticos en Perú [en línea]. 1° ed. Perú: Víctor López Guzmán, Inc.,2013 [fecha de consulta: 5 de abril del 2019].

Disponible en:

[https://guzlopeditoras.com/web\\_des/med02/saludpublica/pld0681.pdf](https://guzlopeditoras.com/web_des/med02/saludpublica/pld0681.pdf)

12. MINISTERIO DE SALUD. Decreto Supremo N° 014-2011-SA - Minsa [en línea]. Perú. 2011 [fecha de consulta: 15 de enero del 2019]. Vínculos desde imágenes.

Disponible en:

[http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS\\_014-2011.pdf](http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Documentos/DS_014-2011.pdf)

13. La clave de la automatización en los procesos administrativos [en línea]. Evaluando software.com.PE. 2 de julio del 2013 [fecha de consulta: 2 de abril del 2019]

Disponible en

<https://www.evaluandosoftware.com/la-clave-la-automatizacion-los-procesos-administrativos/>

14. ROBIEDO, Pedro [en línea]. 1° ed. Madrid. Print Marketing, Inc, 2011 [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019]

Disponible en

<http://cursobpm.yolasite.com/resources/EI%20Libro%20del%20BPM.pdf>

15. MACGREGOR, Mark [en línea]. 4° ed. Santiago de Chile. BHH Ltda, Inc, 2017 [fecha de consulta: 4 de febrero del 2019]

Disponible en

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Dm4-MGAY5vMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=business+process+management+libros&ots=zWiMP91v6G&sig=gMCtHQsViJsQMFyOCiXGWdK5g\\_M#v=onepage&q=business%20process%20management%20libros&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Dm4-MGAY5vMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=business+process+management+libros&ots=zWiMP91v6G&sig=gMCtHQsViJsQMFyOCiXGWdK5g_M#v=onepage&q=business%20process%20management%20libros&f=false)

16. WHITE A. Stephen, DEREK Miers. BPMN Guía de referencia y modelado [en línea]. Future Strategies Inc., Book Division, 2009. [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019].

Capítulo 2. La importancia de modelar.

Disponible en:

<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf>  
ISBN: 978-0-9819870-3-3

17. WHITE A. Stephen, DEREK Miers. BPMN Guía de referencia y modelado [en línea]. Future Strategies Inc., Book Division, 2009. [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019].

Capítulo 2. Procesos – Categorías de Procesos

Disponible en:

<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf>  
ISBN: 978-0-9819870-3-3

18. WHITE A. Stephen, DEREK Miers. BPMN Guía de referencia y modelado [en línea]. Future Strategies Inc., Book Division, 2009. [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019].

Capítulo 8. Eventos

Disponible en:

<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf>  
ISBN: 978-0-9819870-3-3

19. WHITE A. Stephen,DEREK Miers. BPMN Guía de referencia y modelado [en línea]. Future Strategies Inc., Book Division,2009. [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019].  
Capítulo 9. Gateways  
Disponible en:  
<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf>  
ISBN: 978-0-9819870-3-3
20. WHITE A. Stephen,DEREK Miers. BPMN Guía de referencia y modelado [en línea]. Future Strategies Inc., Book Division,2009. [fecha de consulta: 2 de marzo del 2019].  
Capítulo 10. Swimlanes – Categorías de Procesos  
Disponible en:  
<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf>  
ISBN: 978-0
21. Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310. (9 de agosto de 2017). Diario EL Peruano. Peru, Peru: Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SE GDI.
22. Contamine, J. (1 de agosto de 2018). La 'vida fácil' del sector farmacéutico ha acabado, dice Sanofi. Obtenido de Diario Gestión:  
<https://gestion.pe/economia/empresas/vida-facil-sector-farmaceutico-acabado-dice-sanofi-240203-noticia/?ref=gesr>
23. Leonor, N. (2010). Documentos de Trabajo. En N. Leonor, La gestión documental. Conceptos básicos (pág. 6). Argentina: Mariana Sabugueiro.
24. Peruano, E. (26 de Noviembre de 2009). Capitulo VII - De Los Establecimientos. Normas Legales, págs. 406569-406570.
25. RPP Noticias. (26 de enero de 2018). Intercorp compra Quicorp, dueña de Mifarma, Fasa y BTL por US\$ 583 millones. Obtenido de RPP Noticias:  
<https://rpp.pe/economia/economia/intercorp-compra-quicorp-duena-de-mifarma-fasa-y-btl-por-us-583-millones-noticia-1101779>
26. Velasco, J. A. (2012). Gestion por procesos. Madrid: Dehon.

## **ANEXOS**



## ANEXO N° 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera influye la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en La Gestión Documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Identificar la influencia de La Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Gestión Documental en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A.</p>	<p><b>1. Antecedentes</b></p> <p><b>A nivel nacional:</b></p> <p>-CARRASCO, Henry. "Diseño de Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa DHL @utos S.A.C". Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Perú (2017).</p> <p>-CHUMPITAZ, Víctor. "Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaría Académica de un Instituto de Cañete". Universidad Cesar Vallejo. Perú (2016).</p> <p><b>A nivel Internacional:</b></p> <p>-MALDONADO, Josué. "Seguimiento de solicitudes Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería Mediante un Gestor de Procesos de Negocio (Bpm)". Universidad de Cuenca. Ecuador (2016).</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en La Gestión Documental, en el área de Establecimientos Farmacéuticos de la empresa Farmacias Peruanas S.A.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p><b>Gestión de Procesos de Negocio</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>1: Análisis de procesos de negocio 2: Diseño de procesos 3: Ejecución 4: Monitorización de las actividades de negocio</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Explicativo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Cuasi experimental</p> <p><b>Población:</b> La población de estudio está conformada por 160 registros de atenciones.</p> <p><b>Muestra:</b> Se utilizó el muestreo no probabilístico, intencional y estuvo conformado por 80 registros durante 3 meses antes y 80 registros durante 3 meses después de la aplicación del de la Gestión de Procesos de Negocio-BPM.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b></p> <p><b>Observación,</b> el cual se irá registrando los datos obtenidos luego de aplicar las diferentes técnicas</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿En qué medida favorece la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de registro de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos?</p> <p>2. ¿En qué grado favorece la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Explicar la influencia de la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.</p> <p>2. Interpretar la influencia de la aplicación de Gestión de Procesos de Negocio en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos.</p>	<p>-BERNAL, Israel. "Implementación de un software de Gestión de Procesos para un Negocio enfocado al desarrollo de Nóminas" Instituto Politécnico Nacional. México (2017).</p> <p><b>2. Marco teórico referencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Mercado Farmacéutico en el Perú</li> <li>• Gestión de Procesos de Negocio <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de procesos de negocio</li> <li>➢ Diseño de procesos</li> <li>➢ Ejecución</li> <li>➢ Monitorización de las actividades de negocio</li> </ul> </li> <li>• Gestión Documental <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Gestión de registro</li> <li>➢ Gestión de presentación</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. La aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de registro de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos</p> <p>2. La aplicación de Gestión de Procesos de Negocio influye positivamente en la gestión de presentación de la documentación de los Trámites de Dirección de Salud – Disa, en el área de Establecimientos Farmacéuticos</p>	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>Gestión documental</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>1: Gestión de registro de la documentación 2: Gestión de presentación de la documentación</p>	<p><b>Encuestas,</b> Preguntas aplicadas a los trabajadores y usuarios para poder caracterizar o diseñar los procesos</p> <p><b>Fuentes Documentales,</b> Datos de los envíos de meses anteriores de la administración de Lima</p> <p><b>Ficha de observación,</b> Se anotará los tiempos que demora el asistente administrativo en registrar a los Químicos Farmacéuticos en los formatos de la Diris.</p> <p><b>Registro de toma de tiempos: Ficha de Observación Pre y Pos test.</b></p> <p><b>Programas (Software):</b> Bizagi, SPSS, Excel., Pro Model</p> <p><b>Cuestionarios,</b> Formato utilizado para recolectar datos de las personas que intervienen directamente en el desarrollo de las operaciones.</p> <p><b>Metodologías,</b> Fases para la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM)</p>

### Anexo N° 03 – Ficha de Observación Pre Test – Indicador 1

Dimensión 1: Ficha de observación Pre Test – Indicador 1.							
EMPRESA	Farmacias Peruanas S.A.						
UBICACIÓN	Calle Victor Alzamora N° 147 - La Victoria - Lima - Lima						
INSTRUMENTO	Ficha de Observación						
OBJETIVO	Registrar el tiempo que demora el proceso de respuesta de la documentación						
INDICADOR	Tiempo de respuesta del Trámite de Documento.						
FORMULA	Tiempo en Horas = Fecha de registro - Fecha de Entrega						
N° de Registro	Proceso: Asumo y renuncia	Fecha de Registro	Fecha de Entrega y/o Envío	Tiempo en Horas	Tiempo Demora (Horas)		
					Satisfactorio = 3 (Time <= 48Hrs)	Bueno = 2 (48Hrs < Time <= 72 Hrs )	Malo = 1 (Time > 72 Hrs )
1	Director Técnico	28/08/2019	31/08/2019	72		2	
2	Director Técnico	28/08/2019	31/08/2019	72		2	
3	Director Técnico	28/08/2019	28/08/2019	24		3	
4	Director Técnico	28/08/2019	28/08/2019	24		3	
5	Director Técnico	27/08/2019	29/08/2019	48		3	
6	Director Técnico	27/08/2019	30/08/2019	72		2	
7	Director Técnico	27/08/2019	30/08/2019	72		2	
8	Director Técnico	27/08/2019	30/08/2019	72		2	
9	Director Técnico	26/08/2019	30/08/2019	96		1	
10	Q.F. Asistente	26/08/2019	26/08/2019	24		3	
11	Q.F. Asistente	26/08/2019	26/08/2019	24		3	
12	Director Técnico	26/08/2019	26/08/2019	24		3	
13	Q.F. Asistente	26/08/2019	26/08/2019	24		3	
14	Q.F. Asistente	26/08/2019	26/08/2019	24		3	
15	Q.F. Asistente	25/08/2019	29/08/2019	96		1	
16	Director Técnico	24/08/2019	29/08/2019	120		1	
17	Q.F. Asistente	24/08/2019	28/08/2019	96		1	
18	Director Técnico	22/08/2019	29/08/2019	168		1	
19	Q.F. Asistente	20/08/2019	23/08/2019	72		2	
20	Director Técnico	19/08/2019	19/08/2019	24		3	
21	Director Técnico	19/08/2019	19/08/2019	24		3	
22	Q.F. Asistente	19/08/2019	19/08/2019	24		3	
23	Q.F. Asistente	19/08/2019	10/08/2019	24		3	
24	Q.F. Asistente	17/08/2019	21/08/2019	96		1	
25	Q.F. Asistente	15/08/2019	15/08/2019	24		3	
26	Director Técnico	15/08/2019	19/08/2019	96		1	
27	Director Técnico	13/08/2019	13/08/2019	24		3	
28	Director Técnico	13/08/2019	13/08/2019	24		3	
29	Director Técnico	9/08/2019	12/08/2019	72		2	
30	Director Técnico	7/08/2019	9/08/2019	48		3	
31	Director Técnico	7/08/2019	11/08/2019	96		1	
32	Director Técnico	7/08/2019	7/08/2019	24		3	
33	Director Técnico	7/08/2019	12/08/2019	96		1	
34	Director Técnico	7/08/2019	12/08/2019	120		1	
35	Q.F. Asistente	6/08/2019	8/08/2019	48		3	
36	Director Técnico	6/08/2019	8/08/2019	48		3	
37	Director Técnico	6/08/2019	10/08/2019	96		1	
38	Director Técnico	6/08/2019	10/08/2019	96		1	
39	Director Técnico	6/08/2019	6/08/2019	24		3	
40	Director Técnico	6/08/2019	6/08/2019	24		3	

41	Director Técnico	6/08/2019	6/08/2019	24	3
42	Director Técnico	6/08/2019	6/08/2019	24	3
43	Director Técnico	31/07/2019	31/07/2019	24	3
44	Q.F. Asistente	29/07/2019	29/07/2019	24	3
45	Director Técnico	29/07/2019	29/07/2019	24	3
46	Director Técnico	25/07/2019	25/07/2019	24	3
47	Director Técnico	25/07/2019	25/07/2019	24	3
48	Director Técnico	21/07/2019	24/07/2019	72	2
49	Director Técnico	21/07/2019	24/07/2019	72	2
50	Q.F. Asistente	18/07/2019	23/07/2019	120	1
51	Director Técnico	18/07/2019	23/07/2019	120	1
52	Director Técnico	18/07/2019	23/07/2019	120	1
53	Q.F. Asistente	16/07/2019	16/07/2019	24	3
54	Director Técnico	16/07/2019	16/07/2019	24	3
55	Q.F. Asistente	15/07/2019	15/07/2019	24	3
56	Q.F. Asistente	12/07/2019	16/07/2019	96	1
57	Q.F. Asistente	8/07/2019	8/07/2019	24	3
58	Q.F. Asistente	8/07/2019	8/07/2019	24	3
59	Q.F. Asistente	5/07/2019	5/07/2019	24	3
60	Q.F. Asistente	3/07/2019	6/07/2019	72	2
61	Q.F. Asistente	27/06/2019	1/07/2019	96	1
62	Q.F. Asistente	23/06/2019	28/06/2019	120	1
63	Director Técnico	23/06/2019	25/06/2019	48	3
64	Q.F. Asistente	18/06/2019	20/06/2019	48	3
65	Q.F. Asistente	15/06/2019	19/06/2019	96	1
66	Q.F. Asistente	15/06/2019	18/06/2019	72	2
67	Q.F. Asistente	14/06/2019	18/06/2019	96	1
68	Q.F. Asistente	13/06/2019	18/06/2019	120	1
69	Director Técnico	13/06/2019	18/06/2019	120	1
70	Q.F. Asistente	10/06/2019	14/06/2019	96	1
71	Director Técnico	10/06/2019	14/06/2019	96	1
72	Director Técnico	10/06/2019	14/06/2019	96	1
73	Q.F. Asistente	10/06/2019	14/06/2019	96	1
74	Q.F. Asistente	10/06/2019	10/06/2019	24	3
75	Director Técnico	9/06/2019	11/06/2019	48	3
76	Director Técnico	8/06/2019	11/06/2019	72	2
77	Q.F. Asistente	6/06/2019	6/06/2019	24	3
78	Q.F. Asistente	4/06/2019	4/06/2019	24	3
79	Q.F. Asistente	2/06/2019	4/06/2019	48	3
80	Q.F. Asistente	2/06/2019	4/06/2019	48	3

## Anexo N° 04 – Ficha de Observación Pre Test – Indicador 2

Dimension 1: Ficha de observación Pre Test – Indicador 2.					
EMPRESA	Farmacias Peruanas S.A.				
UBICACIÓN	Calle Victor alzamora N° 147 - La Victoria - Lima - Lima				
INSTRUMENTO	Ficha de Observacion				
OBJETIVO	Dar seguimiento a las presentaciones de los expedientes ante la autoridad				
INDICADOR	<b>Presentaciones de los expedientes de manera exitosa</b>				
FORMULA	Expedientes presentados de manera exitosa / Total de Expedientes presentados				
N° de Registro	Proceso: Asumo y renuncia	Fecha de Entrega y/o Envío	Presentacion		
			Presentado	Aceptado	Denegado
1	Director Técnico	31/08/2019	1	1	
2	Director Técnico	31/08/2019	1	1	
3	Director Técnico	28/08/2019	1	1	
4	Director Técnico	28/08/2019	1		1
5	Director Técnico	29/08/2019	1	1	
6	Director Técnico	30/08/2019	1	1	
7	Director Técnico	30/08/2019	1		1
8	Director Técnico	30/08/2019	1	1	
9	Director Técnico	30/08/2019	1	1	
10	Q.F. Asistente	26/08/2019	1	1	
11	Q.F. Asistente	26/08/2019	1	1	
12	Director Técnico	26/08/2019	1	1	
13	Q.F. Asistente	26/08/2019	1	1	
14	Q.F. Asistente	26/08/2019	1	1	
15	Q.F. Asistente	29/08/2019	1		1
16	Director Técnico	29/08/2019	1	1	
17	Q.F. Asistente	28/08/2019	1		1
18	Director Técnico	29/08/2019	1	1	
19	Q.F. Asistente	23/08/2019	1	1	
20	Director Técnico	19/08/2019	1	1	
21	Director Técnico	19/08/2019	1	1	
22	Q.F. Asistente	19/08/2019	1		1
23	Q.F. Asistente	10/08/2019	1	1	
24	Q.F. Asistente	21/08/2019	1	1	
25	Q.F. Asistente	15/08/2019	1	1	
26	Director Técnico	19/08/2019	1		1
27	Director Técnico	13/08/2019	1	1	
28	Director Técnico	13/08/2019	1		1
29	Director Técnico	12/08/2019	1		1
30	Director Técnico	9/08/2019	1	1	
31	Director Técnico	11/08/2019	1	1	
32	Director Técnico	7/08/2019	1	1	
33	Director Técnico	12/08/2019	1		1
34	Director Técnico	12/08/2019	1	1	
35	Q.F. Asistente	8/08/2019	1	1	
36	Director Técnico	8/08/2019	1	1	
37	Director Técnico	10/08/2019	1		1
38	Director Técnico	10/08/2019	1		1
39	Director Técnico	6/08/2019	1		1
40	Director Técnico	6/08/2019	1		1

41	Director Técnico	6/08/2019	1		1
42	Director Técnico	6/08/2019	1		1
43	Director Técnico	31/07/2019	1	1	
44	Q.F. Asistente	29/07/2019	1	1	
45	Director Técnico	29/07/2019	1	1	
46	Director Técnico	25/07/2019	1	1	
47	Director Técnico	25/07/2019	1	1	
48	Director Técnico	24/07/2019	1		1
49	Director Técnico	24/07/2019	1	1	
50	Q.F. Asistente	23/07/2019	1	1	
51	Director Técnico	23/07/2019	1	1	
52	Director Técnico	23/07/2019	1	1	
53	Q.F. Asistente	16/07/2019	1	1	
54	Director Técnico	16/07/2019	1	1	
55	Q.F. Asistente	15/07/2019	1		1
56	Q.F. Asistente	16/07/2019	1	1	
57	Q.F. Asistente	8/07/2019	1	1	
58	Q.F. Asistente	8/07/2019	1	1	
59	Q.F. Asistente	5/07/2019	1	1	
60	Q.F. Asistente	6/07/2019	1	1	
61	Q.F. Asistente	1/07/2019	1		1
62	Q.F. Asistente	28/06/2019	1	1	
63	Director Técnico	25/06/2019	1	1	
64	Q.F. Asistente	20/06/2019	1	1	
65	Q.F. Asistente	19/06/2019	1	1	
66	Q.F. Asistente	18/06/2019	1	1	
67	Q.F. Asistente	18/06/2019	1	1	
68	Q.F. Asistente	18/06/2019	1	1	
69	Director Técnico	18/06/2019	1		1
70	Q.F. Asistente	14/06/2019	1	1	
71	Director Técnico	14/06/2019	1	1	
72	Director Técnico	14/06/2019	1	1	
73	Q.F. Asistente	14/06/2019	1		1
74	Q.F. Asistente	10/06/2019	1	1	
75	Director Técnico	11/06/2019	1	1	
76	Director Técnico	11/06/2019	1	1	
77	Q.F. Asistente	6/06/2019	1	1	
78	Q.F. Asistente	4/06/2019	1		1
79	Q.F. Asistente	4/06/2019	1	1	
80	Q.F. Asistente	4/06/2019	1	1	

**ANEXO N° 05 – FICHA DE OBSERVACIÓN POS TEST – INDICADOR 1**

<b>Dimension 1: Ficha de observación Pos Test – Indicador 1.</b>							
<b>EMPRESA</b>	<b>Farmacias Peruanas S.A.</b>						
<b>UBICACIÓN</b>	Calle Victor alzamora N° 147 - La Victoria - Lima - Lima						
<b>INSTRUMENTO</b>	Ficha de Observacion						
<b>OBJETIVO</b>	Registrar el tiempo que demora el proceso de respuesta de la documentación						
<b>INDICADOR</b>	<b>Tiempo de respuesta del Trámite de Documento.</b>						
<b>FORMULA</b>	Tiempo en Horas = Fecha de registro - Fecha de Entrega						
N° de Registro	Proceso: Asumo y renuncia	Fecha de Registro	Fecha de Entrega y/o Envío	Tiempo en Horas	Tiempo Demora (Horas)		
					Satisfactorio = 3 (Time <= 48Hrs)	Bueno = 2 (48Hrs < Time <= 72 Hrs )	Malo = 1 (Time > 72 Hrs )
1	Director Técnico	30/11/2019	30/11/2019	24		3	
2	Director Técnico	27/11/2019	30/11/2019	72		2	
3	Director Técnico	27/11/2019	27/11/2019	24		3	
4	Director Técnico	27/11/2019	27/11/2019	24		3	
5	Director Técnico	27/11/2019	29/11/2019	48		3	
6	Director Técnico	27/11/2019	30/11/2019	72		2	
7	Director Técnico	27/11/2019	30/11/2019	72		2	
8	Director Técnico	27/11/2019	30/11/2019	72		2	
9	Director Técnico	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
10	Q.F. Asistente	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
11	Q.F. Asistente	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
12	Director Técnico	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
13	Q.F. Asistente	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
14	Q.F. Asistente	26/11/2019	26/11/2019	24		3	
15	Q.F. Asistente	25/11/2019	27/11/2019	48		3	
16	Director Técnico	25/11/2019	27/11/2019	48		3	
17	Q.F. Asistente	25/11/2019	29/11/2019	96		1	
18	Director Técnico	25/11/2019	27/11/2019	48		3	
19	Q.F. Asistente	25/11/2019	27/11/2019	48		3	
20	Director Técnico	25/11/2019	25/11/2019	24		3	
21	Director Técnico	25/11/2019	25/11/2019	24		3	
22	Q.F. Asistente	25/11/2019	25/11/2019	24		3	
23	Director Técnico	25/11/2019	25/11/2019	24		3	
24	Q.F. Asistente	22/11/2019	25/11/2019	72		2	
25	Director Técnico	22/11/2019	22/11/2019	24		3	
26	Director Técnico	21/11/2019	24/11/2019	72		2	
27	Director Técnico	21/11/2019	21/11/2019	24		3	
28	Director Técnico	21/11/2019	21/11/2019	24		3	
29	Director Técnico	18/11/2019	21/11/2019	72		2	
30	Director Técnico	15/11/2019	15/11/2019	24		3	
31	Director Técnico	12/11/2019	15/11/2019	72		2	
32	Director Técnico	12/11/2019	12/11/2019	24		3	
33	Director Técnico	8/11/2019	12/11/2019	96		1	
34	Director Técnico	4/11/2019	6/11/2019	48		3	

35	Q.F. Asistente	4/11/2019	6/11/2019	48	3
36	Director Técnico	4/11/2019	6/11/2019	48	3
37	Director Técnico	3/11/2019	7/11/2019	96	1
38	Director Técnico	3/11/2019	7/11/2019	96	1
39	Director Técnico	1/11/2019	1/11/2019	24	3
40	Director Técnico	1/11/2019	1/11/2019	24	3
41	Director Técnico	31/10/2019	31/10/2019	24	3
42	Director Técnico	31/10/2019	31/10/2019	24	3
43	Director Técnico	28/10/2019	28/10/2019	24	3
44	Q.F. Asistente	28/10/2019	28/10/2019	24	3
45	Director Técnico	28/10/2019	28/10/2019	24	3
46	Director Técnico	28/10/2019	28/10/2019	24	3
47	Director Técnico	28/10/2019	28/10/2019	24	3
48	Director Técnico	25/10/2019	28/10/2019	72	2
49	Director Técnico	25/10/2019	28/10/2019	72	2
50	Q.F. Asistente	22/10/2019	24/10/2019	48	3
51	Director Técnico	22/10/2019	22/10/2019	24	3
52	Director Técnico	22/10/2019	25/10/2019	72	2
53	Q.F. Asistente	22/10/2019	22/10/2019	24	3
54	Director Técnico	22/10/2019	22/10/2019	24	3
55	Q.F. Asistente	18/10/2019	18/10/2019	24	3
56	Director Técnico	16/10/2019	18/10/2019	48	3
57	Director Técnico	17/10/2019	17/10/2019	24	3
58	Director Técnico	16/10/2019	16/10/2019	24	3
59	Director Técnico	15/10/2019	15/10/2019	24	3
60	Q.F. Asistente	15/10/2019	18/10/2019	72	2
61	Q.F. Asistente	13/10/2019	17/10/2019	96	1
62	Q.F. Asistente	13/10/2019	16/10/2019	72	2
63	Director Técnico	6/10/2019	8/10/2019	48	3
64	Q.F. Asistente	6/10/2019	8/10/2019	48	3
65	Director Técnico	6/10/2019	10/10/2019	96	1
66	Director Técnico	6/10/2019	9/11/2019	72	2
67	Director Técnico	6/10/2019	10/10/2019	96	1
68	Director Técnico	1/10/2019	3/10/2019	48	3
69	Director Técnico	1/10/2019	3/10/2019	48	3
70	Q.F. Asistente	23/09/2019	23/09/2019	24	3
71	Director Técnico	23/09/2019	25/09/2019	48	3
72	Director Técnico	15/09/2019	18/09/2019	72	2
73	Q.F. Asistente	15/09/2019	18/09/2019	72	2
74	Q.F. Asistente	13/09/2019	13/09/2019	24	3
75	Director Técnico	9/09/2019	11/09/2019	48	3
76	Director Técnico	9/09/2019	11/09/2019	48	3
77	Q.F. Asistente	6/09/2019	6/09/2019	24	3
78	Q.F. Asistente	3/09/2019	3/09/2019	24	3
79	Director Técnico	3/09/2019	3/09/2019	48	3
80	Director Técnico	3/09/2019	3/09/2019	48	3

**ANEXO N° 06 – FICHA DE OBSERVACIÓN POS TEST – INDICADOR 2**

Dimension 1: Ficha de observación pos Test – Indicador 2.					
EMPRESA	Farmacias Peruanas S.A.				
UBICACIÓN	Calle Victor alzamora N° 147 - La Victoria - Lima - Lima				
INSTRUMENTO	Ficha de Observacion				
OBJETIVO	Dar seguimiento a las presentaciones de los expedientes ante la autoridad				
INDICADOR	<b>Presentaciones de los expedientes de manera exitosa</b>				
FORMULA	Expedientes presentados de manera exitosa / Total de Expedientes presentado				
N° de Registro	Proceso: Asumo y renuncia	Fecha de Entrega y/o Envio	Presentacion		
			Presentado	Aceptado	Denegado
1	Director Técnico	30/11/2019	1	1	
2	Director Técnico	30/11/2019	1	1	
3	Director Técnico	27/11/2019	1	1	
4	Director Técnico	27/11/2019	1		1
5	Director Técnico	29/11/2019	1	1	
6	Director Técnico	30/11/2019	1	1	
7	Director Técnico	30/11/2019	1		1
8	Director Técnico	30/11/2019	1	1	
9	Director Técnico	26/11/2019	1	1	
10	Q.F. Asistente	26/11/2019	1	1	
11	Q.F. Asistente	26/11/2019	1	1	
12	Director Técnico	26/11/2019	1	1	
13	Q.F. Asistente	26/11/2019	1	1	
14	Q.F. Asistente	26/11/2019	1	1	
15	Q.F. Asistente	27/11/2019	1		1
16	Director Técnico	27/11/2019	1	1	
17	Q.F. Asistente	29/11/2019	1	1	
18	Director Técnico	27/11/2019	1	1	
19	Q.F. Asistente	27/11/2019	1	1	
20	Director Técnico	25/11/2019	1	1	
21	Director Técnico	25/11/2019	1	1	
22	Q.F. Asistente	25/11/2019	1		1
23	Director Técnico	25/11/2019	1	1	
24	Q.F. Asistente	25/11/2019	1	1	
25	Director Técnico	22/11/2019	1	1	
26	Director Técnico	24/11/2019	1	1	
27	Director Técnico	21/11/2019	1		1
28	Director Técnico	21/11/2019	1	1	
29	Director Técnico	21/11/2019	1	1	
30	Director Técnico	15/11/2019	1	1	
31	Director Técnico	15/11/2019	1	1	
32	Director Técnico	12/11/2019	1	1	
33	Director Técnico	12/11/2019	1		1
34	Director Técnico	6/11/2019	1	1	
35	Q.F. Asistente	6/11/2019	1	1	
36	Director Técnico	6/11/2019	1	1	



37	Director Técnico	7/11/2019	1	1	
38	Director Técnico	7/11/2019	1	1	
39	Director Técnico	1/11/2019	1	1	
40	Director Técnico	1/11/2019	1	1	
41	Director Técnico	31/10/2019	1	1	
42	Director Técnico	31/10/2019	1	1	
43	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
44	Q.F. Asistente	28/10/2019	1	1	
45	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
46	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
47	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
48	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
49	Director Técnico	28/10/2019	1	1	
50	Q.F. Asistente	24/10/2019	1	1	
51	Director Técnico	22/10/2019	1	1	
52	Director Técnico	25/10/2019	1	1	
53	Q.F. Asistente	22/10/2019	1	1	
54	Director Técnico	22/10/2019	1	1	
55	Q.F. Asistente	18/10/2019	1		1
56	Director Técnico	18/10/2019	1	1	
57	Director Técnico	17/10/2019	1	1	
58	Director Técnico	16/10/2019	1	1	
59	Director Técnico	15/10/2019	1	1	
60	Q.F. Asistente	18/10/2019	1	1	
61	Q.F. Asistente	17/10/2019	1	1	
62	Q.F. Asistente	16/10/2019	1	1	
63	Director Técnico	8/10/2019	1	1	
64	Q.F. Asistente	8/10/2019	1	1	
65	Director Técnico	10/10/2019	1	1	
66	Director Técnico	9/11/2019	1	1	
67	Director Técnico	10/10/2019	1	1	
68	Director Técnico	3/10/2019	1	1	
69	Director Técnico	3/10/2019	1	1	
70	Q.F. Asistente	23/09/2019	1	1	
71	Director Técnico	25/09/2019	1	1	
72	Director Técnico	18/09/2019	1	1	
73	Q.F. Asistente	18/09/2019	1	1	
74	Q.F. Asistente	13/09/2019	1	1	
75	Director Técnico	11/09/2019	1	1	
76	Director Técnico	11/09/2019	1	1	
77	Q.F. Asistente	6/09/2019	1	1	
78	Q.F. Asistente	3/09/2019	1	1	
79	Director Técnico	3/09/2019	1	1	
80	Director Técnico	3/09/2019	1	1	





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA EN LA GESTION DOCUMENTAL DE TRAMITES DISA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	GRADO ACADEMICO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
UCHUYPOMA MONTES Aulo Vitelio	INGENIERO INDUSTRIAL	Carlos Javier Pérez Pérez

ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
		0 - 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 100 %
		0 6 11 18 21 26 31 36 41 46 51 56 61 66 71 76 81 86 91 96	5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100			
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado				✓	
2.- Objetividad	Esta expresado en capacidades observables				✓	
3.- Actualidad	Adecuado para el tiempo			✓		
4.- Organización	Existe orden logico				✓	
5.- Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones				✓	
6.- Metodología	Es consecuente con el proposito de la investigación				✓	
7.- Consistencia	Consolida todos los elementos claves del proceso de investigación				✓	
Total						

OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

PV=  $\frac{505}{7} = 72.14\%$

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO
Lima 08-11-2019	10452347 CIP: 55809		987543690



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA EN LA GESTION DOCUMENTAL DE TRAMITES DISA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	GRADO ACADEMICO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
CANO SUAREZ VLADIMIR RICARDO	MAGISTER	Carlos Javier Pérez Pérez

ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA				MUY BUENA				
		0 - 20 %		21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %				
		0	6	11	18	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado																			
2.- Objetividad	Esta expresado en capacidades observables																			
3.- Actualidad	Adecuado para el tiempo																			
4.- Organización	Existe orden logico																			
5.- Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones																			
6.- Metodología	Es consecuente con el propósito de la investigación																			
7.- Consistencia	consolida todos los elementos claves del proceso de investigación																			
Total																				

OPINION DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACION:

PV= 545 / 7 = 77.85 %

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO
Lima 8-11-19	09824010 CIP: 187963	<i>Ricardo Cano</i>	926 780995

**ANEXO N° 08 – FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO /  
SUBPROCESO.**

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>		
<b>OBJETIVO:</b>		
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA</b>	
	<b>INCLUYE</b>	
	<b>TERMINA</b>	
<b>POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>		

SUBPROCESOS	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA

PROVEEDORES	ENTRADAS

SALIDAS	CLIENTES

--	--

PROCEDIMIENTOS / REGLAS DE NEGOCIO	

REGISTROS	

RECURSOS	


INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

VARIABLES DE CONTROL DEL PROCESO		

## ANEXO N° 09 – MATRIZ SIPOC


MATRIZ SIPOC - PROCESOS OPERATIVOS				
EMPRESA:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	DEPARTAMENTO:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
PROCESO:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	RESPONSABLE:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
PROVEEDOR ¿De Quién?	INSUMOS ¿Qué recibo?	PRODUCTOR ¿Qué realizo?	PRODUCTOS ¿Qué entrego?	CLIENTES ¿A Quién?
REQUISITOS ¿Qué requiero?			REQUISITOS ¿Qué requieren?	

## ANEXO N° 10 – FORMATO DE ORIENTACION – ASUMO QUIMICO FARMACEUTICO

 <b>PERU</b>	Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este	<h3>FORMATO DE ORIENTACIÓN</h3>
FECHA: _____		<b>COMUNICACION DE ASUME DE NUEVA:</b> a) DIRECCIÓN TÉCNICA <input type="checkbox"/> b) QUIMICO FARMACEUTICO ASISTENTE <input type="checkbox"/>
<b>INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO (Según lo autorizado por DIGEMID)</b>		
CATEGORÍA: BOTICA <input type="checkbox"/> FARMACIA <input type="checkbox"/> FARMACIA DE ESTAB. DE SALUD <input type="checkbox"/>		
1. REGISTRO UNICO DEL CONTRIBUYENTE – RUC N°: _____ N° REGISTRO DE EF _____		
2. NOMBRE COMERCIAL: _____		
3. RAZON SOCIAL: _____		
4. PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL: APELLIDOS: _____ NOMBRES: _____		
4a. Correo Electrónico: _____		
5. DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (Según lo autorizado):		
5a. Calle / Jiron / Avenida: _____ N°: _____ INT.: _____		5b. URB./AA./BLD/PP./JJ.: _____ MZ. _____ LOTE: _____
5c. DISTRITO: _____ 5d. PROV.: _____ 5e. DPTO.: _____		5f. Telefono: _____
5g. El establecimiento comercializa Psicotropicos, Estupefacientes y sustancias Precursoras: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Psicotropicos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Estupefacientes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Psicotropicos Lista IVB SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
<b>6. INFORMACION DEL QUIMICO FARMACEUTICO QUE ASUMIRA EL CARGO:</b>		
6a. APELLIDOS: _____ NOMBRES: _____		COLEGIATURA: _____ N° _____ email _____ DNI: _____ TF: _____
6b. HORARIO DE LABOR Marcar con X los días Especificar las Horas (De... A... )		
<input type="checkbox"/> LUNES <input type="checkbox"/> MARTES <input type="checkbox"/> MERCOLES <input type="checkbox"/> JUEVES <input type="checkbox"/> VIERNES <input type="checkbox"/> SABADO <input type="checkbox"/> DOMINGO	_____ _____ _____ _____ _____ _____	
<b>7. REQUISITOS: Artículo 16, tercer párrafo del D.S. N° 016-2019-SA. (modificatoria del D.S. N° 014-2011-SA)</b>		
1. Declaración jurada del representante legal o propietario del establecimiento indicando la fecha desde que no cuenta con Director técnico, o Químico Farmacéutico asistente, indicando la fecha, de ser el caso.		
En caso de dolo de sustitución del documento oficial que acredita la firma y contribuye al fraude en el principio de presunción de veracidad contemplado en el art. 17 inciso 3, del procedimiento administrativo general, imponiendo las mismas consecuencias de orden disciplinario, administrativo y penal en caso de falsedad de esta declaración. CONFIRMAR SEGUN EL ART. 16 P° 3 DEL CODIGO PENAL.		
_____ Firma y sello del Director Técnico / Químico Farmacéutico Asistente		_____ Firma del Propietario o Representante Legal y sello del establecimiento farmacéutico
DIRECCION DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS – DIRIS LIMA ESTE Telef. 3631107 - 3631180 Anexo 245 Av. César Vallejo SIN Cuadra 13 - El Agustino		



## ANEXO N° 11 – FORMATO DE ORIENTACION – RENUNCIA QUIMICO FARMACEUTICO

	Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este	<h3>FORMATO DE ORIENTACION</h3>
N° DE EXPEDIENTE:  FECHA:	<b>COMUNICACION DE RENUNCIA A:</b>	
	a) DIRECCIÓN TÉCNICA <input type="checkbox"/> b) QUIMICO FARMACEUTICO ASISTENTE <input type="checkbox"/>	
<b>INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO (Según lo autorizado)</b>		
CATEGORÍA: BOTICA <input type="checkbox"/> FARMACIA <input type="checkbox"/> FARMACIA DE ESTAB. DE SALUD <input type="checkbox"/>		
1. REGISTRO UNICO DEL CONTRIBUYENTE – RUC N°:	<input type="text"/>	N°. REGISTRO DE EF <input type="text"/>
2. NOMBRE COMERCIAL:	<input type="text"/>	
3. RAZON SOCIAL:	<input type="text"/>	
4. PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL:		
APELLIDOS:	<input type="text"/>	NOMBRES: <input type="text"/>
4a. Como Electronico:	<input type="text"/>	
<b>5. DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (Según lo autorizado):</b>		
5a. Calle / Jiron / Avenida:	<input type="text"/>	N°: <input type="text"/> INT.: <input type="text"/>
5b. URB./AA./HH./PP./JJ.:	<input type="text"/>	MZ. <input type="text"/> LOTE: <input type="text"/>
5c. DISTRITO:	<input type="text"/>	5d. PROV.: <input type="text"/> 5e. DPTO.: <input type="text"/>
5f. Telefono:	<input type="text"/>	
6. El establecimiento comercializa Psicotropicos, Estupefacientes y sustancias Precursoras: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Psicotropicos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Estupefacientes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Psicotropicos Lista IVB SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
<b>7. INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE RENUNCIA AL CARGO ANTES CONSIGNADO:</b>		
7a. APELLIDOS:	<input type="text"/>	NOMBRES: <input type="text"/>
COLEGATURA: .....	N° <input type="text"/>	email <input type="text"/> DNI: <input type="text"/> TF <input type="text"/>
<b>8. Documentación que adjunta, según normativa vigente (D.S. N° 014-2011-SA y modificatorias)</b>		
<input type="checkbox"/> a) Art. 16° Literal b) D.S. N° 016-2019-SA: Copia de la renuncia de la dirección técnica o Químico Farmacéutico Asistente, presentada al propietario o representante legal del establecimiento, o declaración jurada de no laborar en el establecimiento, indicando la fecha.		
<input type="checkbox"/> b) Art. 16° Literal c) D.S. N° 016-2019-SA: En el caso de renuncia de dirección técnica, cuando se manejen sustancias comprendidas en el reglamento de Estupefacientes, Psicotropicos y otras Sustancias sujetas a Fiscalización Sanitaria, se debe presentar además el balance de drogas a la fecha de renuncia.		
SO CUAL DECLARO EN SUSTITUCIÓN DEL DOCUMENTO OFICIAL QUE ACREDITA MEDICHO Y CON BUENA FE, BASADO EN EL PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE VERDAD CONSIGNADO EN EL ART. 14 INCISO 1.º, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, EXPRESANDO ASÍ MISMO CONOCER CONSECUENCIAS DE ORDEN PECUNARIO, ADMINISTRATIVO Y PENAL EN CASO DE FALSIDAD DE ESTA DECLARACIÓN, CONFORME REGULA EL ART. 317° DEL CÓDIGO PENAL.		
_____ Firma y sello del Director Técnico / / Químico Farm. Asistente (renunciante)		
DIRECCION DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS – DIRIS LIMA ESTE Tel. 3631107 - 3631150 Anexo: 245 Av. César Vallejo S/N Cuadra 13 - El Agustino		

ANEXO N° 12 – OFICINAS DE FARMACIAS PERUANAS



## ANEXO N° 11 – CAPACITACIONES AL PERSONAL



