



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
FACULTAD DE INGENIERÍA

PRÁCTICA PROFESIONAL

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS PARA LA MEJORA
CONTINUA EN PUNTO FARMA

PRESENTADO POR:

31651373 MARÍA JOSÉ OBANDO HERNÁNDEZ

ASESOR: ING. MENDEL NELSON

TEGUCIGALPA; OCTUBRE, 2024

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental durante toda mi carrera universitaria. Gracias por haber estado a mi lado en los momentos de alegría y en los de mayor dificultad, por haber confiado plenamente en mí y en mis sueños, y por brindarme siempre su apoyo incondicional. Su amor y sacrificio me han motivado a perseverar y dar lo mejor de mí en cada paso de este camino.

También deseo agradecer a mis hermanos, quienes con su ejemplo me han mostrado la importancia de ser un profesional y de asumir con madurez las responsabilidades que la vida nos presenta. Gracias por inspirarme a seguir creciendo y a trabajar con dedicación y compromiso en todo lo que hago.

Asimismo, quiero agradecer a mi querido Tito, quien con sus sabios consejos ha sido una guía invaluable en los momentos en que más lo necesitaba. Gracias por apoyarme siempre, por enseñarme que cada esfuerzo y cada buena acción tienen su recompensa, y por ser un ejemplo de dedicación y compromiso en mi vida.

Finalmente, quiero agradecer a mi abuelita mamita, quien con su amor y enseñanzas ha dejado una huella imborrable en mi corazón. Gracias por inculcarme el valor de hacer las cosas sin esperar nada a cambio, por estar presente en cada momento importante de mi vida, y por demostrarme que, con fe en Dios y el poder de la oración, todo es posible.

Resumen Ejecutivo

El informe presente aborda la gestión de procesos, políticas y procedimientos internos en Punto Farma, durante el periodo de práctica profesional realizada entre octubre y diciembre del 2024, en respuesta a la necesidad de contar con lineamientos claros y estructurados. La falta de documentación formal representaba un desafío significativo, lo que motivó el diseño y validación de herramientas alineadas con normas internacionales, como la ISO 9001 e ISO 10013. El objetivo principal fue actualizar y estandarizar la documentación interna mediante una guía técnica y una matriz de riesgos, promoviendo la uniformidad y el cumplimiento organizacional.

Se desarrolló una guía técnica que facilitó la creación de 10 procesos desde cero y se actualizaron 14 procesos, además se crearon 4 políticas, todos alineados con los estándares internacionales. También se redactaron dos políticas nuevas y se actualizó una existente, resolviendo la ausencia de lineamientos formales al proporcionar formatos predefinidos y flujogramas estandarizados. Este enfoque permitió una mejor comprensión y funcionalidad de los procesos, asegurando su alineación con los objetivos de la empresa.

La validación de la guía técnica demostró su eficacia a través de la creación de una política interna basada en la gestión de caja chica del gerente de operaciones. Este ejercicio confirmó la utilidad de los lineamientos y formatos para estructurar políticas claras y consistentes. Asimismo, la matriz de riesgos permitió la identificación y categorización de amenazas y oportunidades, fortaleciendo la organización y el análisis de los documentos en relación con las funciones operativas. Los resultados obtenidos demuestran que es recomendable replicar la metodología en las áreas de la organización que lo requieran, implementando la guía técnica de forma integral y capacitando al personal en su uso para asegurar la correcta aplicación de los lineamientos establecidos.

Palabras claves: Guía Técnica, Procesos Internos, Flujograma, ISO 9001, Manual de Procesos

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	2
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	2
2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD	2
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.1 PRECEDENTES DEL PROBLEMA	3
3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
3.3 OBJETIVOS	5
3.3.1 OBJETIVO GENERAL	5
3.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	5
IV. MARCO TEÓRICO	6
4.1 PROCESO	6
4.2 MANUAL DE PROCESOS	7
4.3 GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	8
4.4 DIAGRAMAS DE FLUJOS	9
4.5 ESTANDARIZACIÓN	10
4.6 MEJORA DE PROCESOS	11
4.7 POLÍTICA	12
4.8 MATRIZ DE RIESGOS	13
4.9 NORMA ISO	13
V. METODOLOGÍA.....	15
5.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	15
5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	15
5.3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....	15
5.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	16
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	17
6.1 CREACIÓN DE UNA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS INTERNOS	17
486.1.1 ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA GUÍA TÉCNICA	18

6.2	VALIDACIÓN DEL INSTRUCTIVOS CREADO PARA LA GUÍA TÉCNICA	23
6.2.1	VALIDACIÓN: POLÍTICA INTERNA	23
6.2.2	VALIDACIÓN: REDUCCIÓN DE PROCESO INTERNO.....	25
6.3	ACTUALIZACIÓN, CREACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	28
6.4	MATRIZ DE RIESGOS	29
6.4.1	ELABORACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS.....	29
VII.	CONCLUSIONES	31
VIII.	RECOMENDACIONES	32
X.	BIBLIOGRAFÍA.....	33
XI.	ANEXOS	36

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figure 1 Guía técnica para la elaboración y actualización de políticas, procedimientos y procesos internos.....	17
Figure 2 Tabla de contenido guía técnica para la elaboración y actualización de políticas, procedimientos y procesos internos.....	18
Figure 3 Formato política interna.....	19
Figure 4 Formato cuerpo del documento de política interna.....	20
Figure 5 Formato portada de documento de procesos	21
Figure 6 Formato para solicitud para elaboración, actualización o cancelación de documentos .	22
Figure 7 Portada política interna	23
Figure 9 Política Interna	24
Figure 10 Tabla de redacción de procesos.....	25
Figure 11 Flujograma inicial	26
Figure 12 Flujograma final	27
Figure 13 Catalogo de políticas y procesos	28
Figure 14 Matriz de riesgos	29
Anexo 1 ISO 10013.....	36
Anexo 2 ISO 9001	37
Anexo 3 Guía técnica para la elaboración y actualización de políticas y procesos internos	38
Anexo 4 Catalogo de políticas y procedimientos	66
Anexo 5 Flujograma final.....	70

Lista de Siglas y Glosarios

Manual de Procedimientos: Documento detallado que describe paso a paso las actividades, responsabilidades y secuencia de tareas necesarias para la ejecución de los procesos de una organización.

Procesos: Conjunto de actividades o tareas interrelacionadas que transforman insumos en resultados, aportando valor a la organización y orientándose hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Inventario: Sistema organizado de registro y control de los bienes, materiales o productos que posee una empresa.

Política: Conjunto de directrices o normas establecidas por una organización para orientar y regular sus actividades y decisiones.

Punto de ventas: Lugar físico y virtual donde se realizan transacciones comerciales entre el cliente y la empresa.

Sistema SAP: Systems, Applications, and Products

ISO: Organización Internacional de Normalización o Estandarización.

I. INTRODUCCIÓN

Un manual de procesos es una herramienta esencial para cualquier organización que busque consolidar su estructura operativa y asegurar la consistencia en el cumplimiento de sus actividades diarias. En el sector farmacéutico, donde la precisión y el cumplimiento de normativas son prioridades, un manual de procesos se convierte en un documento fundamental que no solo busca estandarizar las operaciones, sino que también minimiza riesgos, garantiza la calidad en cada etapa y facilita el entrenamiento de nuevos colaboradores. Al disponer de un documento formal, se fortalece el sistema de gestión interna y se garantiza que todas las operaciones se realicen bajo un marco estandarizado.

El presente proyecto tendrá como objetivo principal la elaboración de manuales de procesos, así como la estructuración y la documentación de procesos y políticas dentro de la empresa Punto Farma. Mediante la verificación de los procesos se espera identificar áreas con posibles opciones de mejora que contribuyan a una mayor eficiencia operativa. Se llevará a cabo una recopilación de datos que facilite la evaluación de la efectividad de los procesos y la identificación de ajustes continuos, enmarcando todas las actividades dentro de un proceso de mejora continua.

Para finalizar, la estructura del informe estará conformada de la siguiente manera, comenzará con las generalidades de la empresa que contendrá la descripción de la empresa y también del departamento o unidad. Posteriormente se visualizará el planteamiento del problema que contendrá los precedentes del problema, definición del problema, objetivos del proyecto de mejora esta sección se dividirá en dos partes: objetivo general y objetivos específicos, seguidamente del marco teórico y la metodología que contendrá las variables de investigación, técnicas e instrumentos aplicados, metodología y cronograma de actividades, los resultados obtenidos y finalizando con las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Punto Farma es una de las cadenas de farmacias respaldada por el grupo SIMKA, un grupo empresarial bien establecido desde 2007. Su misión principal es atender las necesidades de la ciudadanía en productos farmacéuticos y de consumo, ofreciendo un servicio confiable y de calidad. Con un enfoque orientado hacia el bienestar de la comunidad, Punto Farma trabaja para brindar acceso a productos esenciales a precios competitivos. Además, su compromiso va más allá de la comercialización, ya que busca ser una opción que genera confianza y apoyo en cada uno de sus clientes, contribuyendo así el bienestar integral de la sociedad. (*Grupo Simka, s/f*)

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

El área de Gestión de Operaciones y Logística en Punto Farma se encarga de planificar, organizar y supervisar los procesos o etapas que forman parte del control de inventarios. Su propósito principal incluye mantener un orden dentro de la bodega desde donde se distribuyen los productos a los puntos de ventas. También se encarga del almacenamiento adecuado para los diferentes tipos de productos, mediante la aplicación de las políticas de calidad creadas para el manejo de los productos especiales. Este departamento también administra las relaciones con proveedores, colabora con la logística de mercancías y con otras áreas relacionadas con las actividades operativas.

El ingeniero de proceso y mejora continua es el nombre del cargo asignado para este proyecto, quien está encargado de apoyar con la elaboración, estructuración y documentación de los procesos relacionados con el manejo de inventario dentro de las bodegas de Punto Farma. Sus objetivos principales son estandarizar, documentar y proponer posibles mejoras en los procesos actuales y en la recolección de los datos. Su trabajo tiene diversas tareas que se unifican en la creación de un manual de procesos que contenga las políticas de la empresa, los procesos actualizados, organizados, especificados, así como los flujogramas que ayuden con la comprensión visual del flujo de trabajo.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 PRECEDENTES DEL PROBLEMA

En REDIBA S.A. ESP, ubicada en Bucaramanga, Colombia, se creó un manual de procedimientos de inventario para mejorar el control y la gestión de los recursos utilizados en la recolección de residuos y servicios de aseo. Este documento estandariza los procesos de inventario en cada oficina, fortaleciendo el sistema de control interno y facilitando un seguimiento constante de las existencias. La implementación del manual permitió reducir costos al evitar faltantes o excesos de materiales, mejorar la eficiencia operativa y capacitaciones basadas en la importancia de un manejo adecuado de los recursos. Esto también promovió la coordinación entre áreas, mejorando la calidad del servicio prestado por la empresa. (2009_Tesis_Rueda_Villarraga_Eva.pdf, s/f).

En Pamplona, España, se creó un proyecto que consistió en el desarrollo de un manual de procesos, para cumplir con los estándares de la norma ISO 9001:2015. Se evaluó el contexto de la empresa, identificando grupos de interés y sus expectativas, y se definieron riesgos y objetivos. Esto permitió revisar y mejorar los procesos internos, orientándolos hacia la eficiencia y la calidad continua. El manual de procesos estandarizó cada procedimiento clave y facilitó la comunicación interna. La documentación creada no solo apoyó la certificación, sino que también fortaleció la imagen de la empresa, atrayendo a clientes e inversionistas al demostrar un compromiso sólido con la calidad. (Arbeláez, 2021).

En la Universidad de Piura, Perú, se elaboró un manual de procesos y procedimientos para mejorar la autoevaluación y apoyar la acreditación bajo el modelo de calidad nacional. Este manual, con 14 procesos clave, organiza los recursos de manera efectiva, especialmente en la compleja etapa de autoevaluación, brindando diagramas, narrativas y formatos específicos. Su aplicación ha facilitado a los programas académicos identificar fortalezas y áreas de mejora, logrando, entre otros éxitos, la acreditación sin observaciones de la carrera de Primaria, sirviendo así de modelo para otras facultades. (Palomino & Carbonel, 2013)

Se realizó un proyecto en Jaramillo, León, México, cuyo objetivo principal era establecer un manual de procesos y procedimientos que optimizara el control interno en los departamentos clave, como crédito y captaciones. Esta herramienta, diseñada tras el análisis y el cumplimiento de los requisitos necesarios donde se mejoró la calidad del servicio, mejorando así la eficiencia en las operaciones. A través de una investigación y una clara definición de roles, el manual permite una gestión ágil de la información y apoya la capacitación de los empleados. Además, al identificar y resolver cuellos de botella en áreas como crédito, se ofrecieron recomendaciones para satisfacer las necesidades en beneficio de la comunidad. (Sauce & Fernando, s/f)

Se desarrolló un proyecto en La Alcaldía Municipal del Distrito Central (AMDC) basado en la documentación y estandarización de los procesos supervisados por la UMPEG. Este trabajo incluyó la creación de un inventario que identificó 257 procedimientos en las distintas direcciones, junto con la aplicación de la metodología 5S para clasificar y organizar los documentos. Además, se mejoró una guía metodológica para elaborar manuales de procesos, añadiendo elementos y formatos que faciliten la estandarización y claridad en los procedimientos. Con estas herramientas, la AMDC puede tomar decisiones más informadas y ofrecer a sus empleados y contribuyentes una estructura comprensible para el seguimiento y evaluación de sus actividades. (Galeano, s/f)

3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad Punto Farma no dispone de manuales de procedimientos que cubran todas las fases de los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la empresa. Los procesos documentados anteriormente no han sido actualizados y ni se han elaborado flujogramas que representen cada actividad y procedimiento, lo que restringe la claridad de comprensión en las tareas operativas. Además, algunos procedimientos no están completamente especificados, lo que provoca ambigüedades y posibles inconsistencias en su ejecución. Esta falta de documentación exhaustiva y representación visual de los procesos dificulta la estandarización y limita la identificación de posibles mejoras en la gestión del inventario de la empresa.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la gestión de procesos, políticas y procedimientos internos de la empresa mediante su actualización y alineación con normas internacionales, incorporando el análisis de riesgos apoyando así con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

3.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Realizar una guía técnica que facilite la redacción y actualización de políticas, manuales de procedimientos y procesos internos para la empresa utilizando las indicaciones que brinda la norma ISO 9001 y la ISO 10013.
- Validar la efectividad de la guía técnica mediante la creación de una política interna y el desarrollo desde cero de un proceso, aplicando los lineamientos y formatos establecidos para garantizar su funcionalidad y alineación con los objetivos de la organización.
- Actualizar los procesos y las políticas que han sido recolectados anteriormente, ayudando así a que sean más específicos y garantizando el orden de ejecución de los procedimientos y el cumplimiento de las políticas necesarias según la empresa solicite, aplicando los lineamientos de la norma ISO-9001.
- Diseñar una matriz de riesgos que permita el análisis y la categorización de posibles amenazas y oportunidades en los procesos de la empresa, considerando su probabilidad de ocurrencia e impacto, utilizando Excel como herramienta.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 PROCESO

Un proceso se define como una serie de pasos o actividades ordenadas o sistemáticas que buscan transformar entradas en salidas con valor agregado, para alcanzar un objetivo específico (Aldea Molina, 2021). Por otro lado, los procesos de inventario son aquellos procedimientos relacionados con la gestión y control de las existencias o mercancías en una organización. El propósito de reconocer esta serie de actividades es asegurar que los productos estén disponibles en el momento y lugar requeridos y en la cantidad y calidad adecuada. Algunos procesos que forman parte son la recepción de mercancías, su almacenamiento, la actualización de registros, la realización de inventarios físicos y la rotación y salida de los productos.

El estudio "La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos" analiza el Almacén Mayorista 10 C para proponer un procedimiento que optimice las prácticas de almacenamiento mediante fases estructuradas. Primero, se caracterizan el almacén y su proceso; luego, se evalúan la capacidad, balance de demanda y capacidad, y nivel de servicio. Posteriormente, se identifican deficiencias clave y se sugieren mejoras. Este enfoque contribuye a una organización eficiente del inventario y mejora el control y uso de tecnología, lo que incrementa la satisfacción del cliente y optimiza la toma de decisiones logísticas. (Calzado-Girón, 2020)

La identificación de los procesos en un almacén donde se guardan productos farmacéuticos resulta esencial para garantizar que todas las actividades vinculadas al manejo de medicamentos y productos se lleven a cabo de forma segura, eficiente y en cumplimiento con las normativas. Comprender cada etapa del proceso permite mejorar el control de inventarios y ayuda a asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.

4.2 MANUAL DE PROCESOS

El manual de procesos es un documento detallado que describe y estandariza los procedimientos y actividades dentro de una organización. Este manual establece de manera estructurada cada paso a seguir en los diferentes procesos, especificando tareas, roles, responsabilidades y recursos necesarios para ejecutar las actividades de manera eficiente y conforme a los estándares de la empresa. Un manual de procesos muy bien estructurado cuenta con diagramas, flujos y guías de actuación que permitan a los empleados entender claramente cómo realizar sus tareas facilitando la comprensión. (689.pdf, s/f)

El estudio llevado a cabo en la Fundación Nahím Isaías, ubicada en el cantón Milagro, evidenció los efectos negativos de la falta de manuales de procesos en las áreas de facturación e inventarios. La carencia de estos manuales obstaculizaba la eficiencia en la gestión y el control de inventarios, especialmente en la administración de medicamentos, un recurso fundamental para la organización. Esto repercutía en la efectividad económica y en la calidad del servicio brindado. La implementación del manual de procesos en inventarios permitió mejorar considerablemente el control de estos insumos y estableció procedimientos específicos que detallan las funciones y responsabilidades de cada puesto. (Paola, s/f)

Un manual de procesos resulta esencial en el desarrollo de este proyecto, ya que proporciona una guía detallada que documenta cada fase de los procedimientos, garantizando la adherencia a estándares claros y consistentes. Esto permite identificar y corregir ineficiencias, logrando así un flujo de trabajo más eficiente y minimizando errores o desviaciones en las actividades diarias. Además, el manual facilita la capacitación del personal, actuando como un recurso de referencia que unifica las operaciones y define las responsabilidades. Contar con procesos documentados también favorece el cumplimiento normativo y fomenta la mejora continua, aspectos fundamentales para asegurar la calidad y competitividad del proyecto.

4.3 GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos es un recurso que proporciona instrucciones y pasos para documentar y estructurar procedimientos de manera organizada y estandarizada. Su propósito principal es asegurar que los manuales sean comprensibles, consistentes y prácticos para los usuarios. Contempla aspectos como los métodos para recopilar y representar la información, la organización recomendada de los manuales y lineamientos para su actualización periódica. Se considera como una herramienta fundamental en la implementación de sistemas de calidad y mejora continua. (Cantellano, s/f)

La guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos fue crucial para la Secretaría de Relaciones Exteriores al estandarizar la documentación de procesos administrativos, mejorando la coordinación y supervisión de actividades. Este recurso cumplió con los requisitos legales y optimizó el desempeño de las unidades internas al aportar claridad en sus funciones. Además, permitió al personal comprender mejor las operaciones internas, promoviendo una gestión más eficiente y alineada con sus responsabilidades institucionales. (*guia_elab_manu_proc.pdf*, s/f)

Contar con una guía para la elaboración de manuales de procedimientos es fundamental porque facilita la estandarización de los procesos internos, asegurando claridad y consistencia en la ejecución de las actividades. Esta herramienta es clave para optimizar la coordinación y el control en las operaciones, permitiendo que todos los colaboradores comprendan sus roles y responsabilidades de manera eficiente. Además, al sistematizar los procedimientos, se reducen errores, se mejora la productividad y se garantiza el cumplimiento de las políticas internas, fortaleciendo así la gestión administrativa y el desempeño general de la organización.

4.4 DIAGRAMAS DE FLUJOS

Los diagramas de flujo se definen como una herramienta visual esencial para representar, de manera estructurada y sistemática, los pasos involucrados en un proceso o sistema. Cada actividad o tarea se ilustra mediante símbolos específicos, los cuales se interconectan a través de flechas que indican la secuencia lógica y el flujo de las acciones. Esta metodología facilita la comprensión integral del proceso, promoviendo una visión clara y estandarizada de cada fase. En ingeniería y diversas áreas profesionales, el uso de diagramas de flujo es clave para optimizar procesos, implementar mejoras y establecer una documentación precisa de los procedimientos. *(Archivo 1.5032.pdf, s/f)*

Un proyecto enfocado en la mejora en dos áreas específicas de la empresa Acero S.A.C en Lima Perú, desarrolló un diagrama de flujo con el objetivo de optimizar tiempos y reducir costos operativos. Este diagrama simplificó y consolidó actividades al integrar las distintas áreas en un solo flujo de trabajo, facilitando la coordinación de funciones estratégicas y asignando roles específicos a los ingenieros civiles, además de reducir la cantidad de revisores a uno (checker). La importancia de esta herramienta radicó en la visualización completa del proceso, permitiendo la identificación y eliminación de pasos innecesarios, lo cual mejoró la eficiencia y aumentó la productividad de la empresa. *(Betzabeth, s/f)*

Aplicar diagramas de flujo en este proyecto es fundamental ya que facilita la estructuración y documentación de cada etapa del proceso. Estos procesos pueden ser documentados desde la recepción de los diferentes tipos de productos, asignación en el inventario, control de productos vencidos o productos devolutivos por otras razones. Esta herramienta visual permitirá identificar con facilidad el flujo de trabajo enfocado en el proceso que conlleva el inventario.

4.5 ESTANDARIZACIÓN

La estandarización consiste en definir y aplicar normas o especificaciones uniformes para productos, servicios o procesos en una organización o sector, con el fin de reducir la variabilidad y asegurar consistencia, eficiencia y calidad en los resultados. Este proceso permite que todos los involucrados sigan los mismos procedimientos, promoviendo así la comprensión, la optimización y la mejora continua. Al aplicar estas reglas comunes, se facilita la comunicación y se generan condiciones para evaluar y perfeccionar constantemente los métodos empleados. *(Estandarización y Globalización.PDF, s/f)*

La estandarización en este proyecto garantizó el cumplimiento de los estándares de calidad conforme a las normas ISO, asegurando que los procesos esenciales estuvieran debidamente documentados y en línea con las especificaciones establecidas. Esta estructura redujo el desperdicio de materia prima y el tiempo en diferentes áreas, lo cual resultó en un aumento tanto en la productividad como en las utilidades. Al formalizar procedimientos en compras, ventas y mantenimiento, la empresa logró establecer una guía clara para preservar la calidad del producto y fomentar la mejora continua. Asimismo, con un manual de calidad y los registros adecuados aumentó su competitividad y su alcance en el mercado. *(zsGFgM-Tesis_t884id.pdf, s/f)*

La estandarización desempeña un papel crucial en este proyecto, ya que definir procedimientos claros y consistentes ayuda a minimizar errores y asegura un control adecuado en cada fase del proceso. Esta estructura contribuye a que las actividades se realicen de manera uniforme y predecible, evitando variaciones que podrían afectar la eficiencia. Al documentar y uniformar los procesos, se facilita tanto la detección de oportunidades de mejora como el uso óptimo de los recursos, lo cual beneficia la productividad. Este enfoque permite a la empresa cumplir con normativas vigentes, reforzando la calidad y la coherencia en sus operaciones y alineándola con los estándares de la industria.

4.6 MEJORA DE PROCESOS

La mejora de procesos es una práctica enfocada en el análisis y optimización de las actividades y etapas de un proceso, con el propósito de alcanzar un desempeño más eficiente, efectivo y de alta calidad. Su objetivo central es identificar y abordar problemas específicos, tales como cuellos de botella, redundancias y pasos innecesarios en el flujo de trabajo, permitiendo así la reducción de tiempos, la disminución de costos y el incremento en la calidad de los servicios. (*mejora-de-procesos.pdf, s/f*)

Se realizó un proyecto enfocado en la mejora de procesos en la UEB Comercializadora de Productos Agropecuarios Cienfuegos, permitiendo el incremento en la eficiencia logística y facilitando la corrección de posibles fallas clave en su cadena de suministro. Gracias a un enfoque centrado en la mejora continua de la comercializadora, se identificaron áreas críticas en el transporte. Se implementaron diversas herramientas logrando así la reducción de costos y también fortaleciendo la competitividad de la empresa. (Covas-Varela et al., s/f)

La mejora continua en este proyecto es esencial para optimizar la gestión de productos farmacéuticos y elevar su eficiencia y efectividad en toda la cadena de manejo. Al examinar de manera detallada cada etapa, desde la recepción hasta el control de productos vencidos, se pueden identificar ineficiencias significativas, como retrasos en la asignación de productos y problemas en el registro de inventario. Estos ajustes permiten no solo agilizar el flujo de trabajo, sino también mejorar la precisión en el manejo de los recursos, fortaleciendo así la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en el área de productos farmacéuticos.

4.7 POLÍTICA

Una política empresarial es un conjunto de directrices formales diseñadas para orientar las acciones y decisiones dentro de una organización. Estas políticas establecen estándares claros sobre qué se debe hacer y cómo actuar en situaciones específicas, promoviendo la coherencia en los procesos y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Además, buscan garantizar la alineación con normativas internas y externas, fomentando un entorno de trabajo estructurado y eficiente. Su aplicación abarca áreas clave como recursos humanos, calidad, seguridad y operaciones, asegurando prácticas consistentes y un marco claro para la toma de decisiones. (Eduardo & Carlos, 2015)

Se realizó un proyecto en la empresa SATEL S.A., donde se desarrollaron políticas para abordar los problemas críticos relacionados con el control de inventarios, ya que permitió definir lineamientos claros para la gestión de la adquisición, almacenamiento y distribución de materiales. La falta de estas políticas había provocado desorden, retrasos en las entregas, escasez de materiales y costos operativos elevados. Al implementarlas, se logró optimizar la gestión de inventarios mediante un registro preciso de entradas y salidas, reduciendo así los faltantes y aprovechando mejor los recursos. Esto proporcionó una estructura sólida para manejar los materiales de forma efectiva y disminuir las pérdidas económicas en la empresa. (Alvarado, s/f)

En el proyecto, la creación y actualización de políticas es esencial para establecer un marco que garantice el manejo organizado y eficiente de los procesos involucrados. Las políticas permiten definir lineamientos claros que aseguran la estandarización de procedimientos, minimizan errores y mejoran la toma de decisiones. Además, proporcionan una base estructurada para el control y seguimiento de actividades, promoviendo la transparencia y el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Al implementarlas, se logra optimizar recursos, reducir riesgos y fomentar la mejora continua, lo que contribuye directamente al éxito y sostenibilidad de los resultados obtenidos.

4.8 MATRIZ DE RIESGOS

Una matriz de riesgos es una herramienta utilizada para evaluar y clasificar los riesgos asociados a un proceso, proyecto o actividad. Se presenta como un gráfico o tabla que cruza dos factores principales: la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial del riesgo. (ACCID, 2019) Para desarrollar una matriz de riesgos en procesos, el primer paso es identificar los posibles riesgos que puedan influir en la ejecución del proceso. Posteriormente, cada riesgo se analiza considerando su probabilidad de ocurrencia y su nivel de impacto, asignándoles puntuaciones basadas en una escala previamente establecida. (Palma Rodríguez, 2011)

La implementación de la matriz de riesgos en una fábrica que realiza procesos utilizando herramientas para soldar fue fundamental para identificar, analizar y gestionar los factores que pueden afectar el desempeño y el cumplimiento de los objetivos organizaciones. Esta herramienta ayudo a identificar riesgos precisos y específicos.

4.9 NORMA ISO

La norma ISO 10013 es una norma internacional que ofrece directrices para la elaboración, gestión y mantenimiento de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Está diseñada para ayudar a las organizaciones a estructurar documentos como manuales de procedimientos, políticas, instrucciones de trabajo y registros, asegurando que sean claros, y consistentes. (*Quality management systems ♦ Guidance for documented information, s/f*) La norma ISO 9001 establece que la organización debe mantener la documentación requerida para cumplir con sus requisitos, lo que incluye políticas de calidad, objetivos, procedimientos y registros para evidenciar el cumplimiento. (*nJxtVH-Norma-ISO-9001-2015.pdf, s/f*).

En la planta de estirénicos de Altamira, la adopción de las normas ISO 9001:2015 e ISO 10013:2021 permitió implementar un sistema de gestión documental eficiente y personalizado. Este sistema resolvió problemas clave como la dispersión y falta de actualización de la información técnica necesaria para proyectos, mantenimiento y expansión de sistemas. Garantizó que los documentos estuvieran organizados, actualizados y disponibles en los puntos clave, facilitando la integración entre departamentos. Además, fortaleció la preservación del conocimiento organizacional y promovió la mejora continua. La iniciativa también preparó el camino hacia la digitalización del control documental, impulsando futuras optimizaciones. (*G09070013_donacion_tesis_bib.pdf, s/f*)

La implementación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 10013:2021 resulta fundamental para el proyecto de elaboración de manuales y políticas, ya que ofrecen una estructura clara para gestionar y mantener la información documentada de manera organizada, accesible y actualizada. Basar la guía en estas normas asegura que los documentos estén alineados con los objetivos organizacionales, promoviendo la integración entre áreas y minimizando riesgos derivados de información obsoleta. Además, facilita auditorías, la formación del personal y la preservación del conocimiento, garantizando un enfoque sistemático que impulsa la mejora continua en los procesos documentales.

V. METODOLOGÍA

5.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Las variables de investigación para este proyecto están relacionadas a los procesos en los cuales se realizaron cambios, añadieron flujogramas y también se analizaron y mejoraron agregando procedimientos faltantes.

- Política de productos devolutivos
- Política de productos no devolutivos
- Medicamentos refrigerados y Controlados (proceso de gestión)
- Almacenamiento y despacho de productos
- Recepción de medicamentos

5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

- Miro: Para la elaboración de diagramas de flujos y procedimientos levantados
- Microsoft Word: Para la elaboración del informe y redacción de los Manuales de procesos
- Excel: Para la elaboración de la Matriz de Riesgos.

5.3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO

La investigación cualitativa permite una comprensión detallada de los fenómenos en un entorno laboral mediante el análisis de procesos, comportamientos y el contexto organizacional. En lugar de emplear datos numéricos, este enfoque utiliza métodos como la observación y el análisis de contenido para explorar las dinámicas y flujos específicos de un sistema. A diferencia de la investigación cuantitativa, que se basa en el análisis estadístico, la cualitativa busca documentar prácticas y patrones operativos para una comprensión profunda. (Mesias, s/f)

Este enfoque resulta especialmente adecuado para el proyecto de creación de un manual de procesos en Punto Farma, ya que facilita la identificación de problemas o áreas de mejora en los flujos de trabajo y prácticas diarias mediante el análisis detallado de los procedimientos actuales. Esto es fundamental para construir un manual de procesos efectivo y adaptado a las necesidades reales del contexto operativo

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 CREACIÓN DE UNA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS INTERNOS

Para iniciar con la redacción de los manuales de procedimientos requeridos en Punto Farma, se diseñó una guía metodológica basada en las normas internacionales ISO 9001 e ISO 10013. Estas normas establecen directrices claras para la creación de políticas, procedimientos y manuales de procesos, garantizando una documentación organizada, estandarizada y coherente. La guía técnica que se observa en la Figura 1, consta de un total de 28 páginas, que contienen diversos apartados que contienen formatos, lineamientos, instrucciones y recomendaciones al momento de elaborar una política y redactar un proceso.

Figure 1 Guía técnica para la elaboración y actualización de políticas, procedimientos y procesos internos



GUÍA TÉCNICA PARA LA
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS
Y PROCESOS INTERNOS



Fuente: Elaboración propia

Aplicando este enfoque metodológico se aseguró que los procedimientos sean precisos y fáciles de comprender. Además, la estructura propuesta facilita la uniformidad y consistencia en la forma de documentar, lo cual es esencial para alcanzar altos niveles de calidad. El diseño de la guía también se enfocó en simplificar la interpretación y uso de los manuales, asegurando que sean herramientas prácticas para el personal.

816.1.1 ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA GUÍA TÉCNICA

• Secciones Introductorias

La guía comienza con una sección que presenta las bases conceptuales para su implementación. En esta parte, se abarcan elementos como la introducción, el alcance, los objetivos, las definiciones y los lineamientos generales. Estos componentes iniciales proporcionan a los usuarios el contexto necesario sobre la relevancia de la guía y su objetivo principal. Por otro lado, establecen los principios fundamentales que deben seguirse durante la elaboración de políticas y procesos. A continuación, en la Figura 2 se presenta el índice con el contenido de esta guía.

Figure 2 Tabla de contenido guía técnica para la elaboración y actualización de políticas, procedimientos y procesos internos

Tabla de Contenido:	
Introducción	3
Alcance	4
Objetivo	4
Definiciones	5
Lineamientos Específicos	6
Procedimientos para la Elaboración y Creación de Políticas Internas	7
1.0 Definir el Propósito y Alcance de la Política.....	7
1.1 Asignar Responsabilidades	7
1.2 Recopilar información y Requisitos	8
1.3 Desarrollo y Redacción de la Política	8
1.4 Revisión y Retroalimentación.....	8
1.5 Estructura Recomendada para Políticas Internas:.....	9
1.6 Formato de Portada para la Elaboración de Políticas	10
1.7 Instructivo para Llenado de Portada para la Elaboración de Políticas.....	11
1.8 Instructivo para Llenado de Encabezado	12
1.9 Formato para el Cuerpo del Documento	13
2.0 Instructivo para Llenado del Documento.....	14
Elaboración y Creación de un Proceso	15
2.1 Formato de Portada para Documentos de Procesos o Procedimientos	16
2.1.1 Instructivo para Llenado de Portada:.....	17
2.2 Instructivo para Llenado de Encabezado:	18
2.3 Instructivo para el Llenado del Cuadro de Actividades	19
2.4 Instructivo para la Creación del Flujograma.....	20
Control de Cambios	21
3.1 Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos .	21
3.2 Instructivo: Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos	22
3.3 Instrucciones para Cambios en la Fecha del Documento	23
3.4 Instrucciones para Cambios en la Numeración de la Versión:	23
ANEXOS	24

Fuente: Elaboración propia

- **Procedimientos para la Elaboración y Creación de Políticas Internas:**

Esta sección describe en detalle las acciones necesarias para la formulación de políticas internas de manera estructurada y eficiente. El proceso comienza con una explicación clara y concisa del procedimiento a seguir para elaborar políticas, subrayando su importancia dentro de la organización. Actualmente, Punto Farma carece de políticas formales por escrito, lo que representa un desafío significativo, especialmente al gestionar situaciones como la emisión de memorándums o el manejo de quejas relacionadas con el incumplimiento de funciones por parte de los colaboradores. La ausencia de lineamientos documentados genera incertidumbre y dificulta la implementación de medidas correctivas.

Figure 3 Formato política interna

	Nombre del Documento:	
Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:
Objetivo:		
Alcance:		
Revisión de la política:		
<hr/> Elaborado por		<hr/> Responsable del Cumplimiento Interno
<hr/> Gerente General		

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 3, se puede visualizar el formato elaborado para la portada de los documentos que contendrán las políticas rectadas. Esta sección define el propósito y el alcance de la política, estableciendo claramente su objetivo y ámbito de aplicación. Además, se resalta la importancia de asignar un responsable en el área de desarrollo, asignando así a un responsable de la implementación y actualización de la política. Por último, la sección concluye con la revisión del documento y la incorporación de retroalimentación y las firmas del personal seleccionado para validar el documento.

Figure 4 Formato cuerpo del documento de política interna

	TITULO DE LA POLÍTICA	Código:	
		Fecha:	11/2024
		Versión:	
		Página:	1 de 2

TITULO POLÍTICA	
Objetivo:	
Alcance:	
Definiciones:	
DIRECTRICES DE USO PERMITIDO Y RESTRICCIONES	
Condiciones Permitidas:	
Condiciones No Permitidas:	
RESPONSABILIDADES:	

Elaborado por _____

Responsable del Cumplimiento Interno

Gerente General

1


Fuente: Elaboración propia

El formato que se muestra en la Figura 4 es el ejemplo del cuerpo del documento donde se describiría cada uno de los segmentos necesarios para realizar una política completa. Cada una de estas secciones cuenta con instrucciones sobre los lineamientos y también sobre la redacción y la lógica que debe de tener cada uno, también se detalla el procedimiento adecuado para recopilar la información y especificar los requisitos que deben ser claramente definidos. Estos lineamientos tienen como objetivo mantener un formato para todas las políticas que se redacten a futuro y evitar la confusión entre la redacción de una política y un proceso.

- **Elaboración y Creación de un Proceso**

El apartado dedicado a la elaboración y creación de procesos resalta la importancia de estructurarlos de manera adecuada dentro de la organización. Se incluyen aspectos fundamentales como la definición del objetivo que justifica la existencia del proceso en la empresa, la identificación de los participantes o responsables involucrados, y la consideración de la documentación y formularios que forman parte de los recursos necesarios para su implementación. Estos elementos aseguran que los procesos estén alineados con los objetivos organizacionales y sean funcionales en su ejecución.

Figure 5 Formato portada de documento de procesos

	Nombre del Documento:	
Código de Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Objetivo:		
Alcance:		
<hr/>		
Gerente de Operaciones	Gerente Comercial	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

Además, en la Figura 5 se muestra uno de los formatos que forman parte de la documentación del proceso. Al tener formatos estandarizados para portadas, cuerpos y encabezados, se puede facilitar la redacción de los procesos y realizarlo de manera uniforme. Además, para garantizar la uniformidad, la guía cuenta con sección de simbología, se incorpora una tabla que detalla los signos específicos que deben utilizarse al momento de diseñar flujogramas. Esto permite establecer un lenguaje visual unificado y comprensible para todos los procesos de la organización, evitando inconsistencias y mejorando la claridad en su representación gráfica.

- **Control de Cambios**

Se diseñó un formato de cambios con el propósito de establecer un proceso claro, estructurado y transparente para gestionar las modificaciones en las políticas y proceso internas de la organización. Este documento permite registrar formalmente cada actualización, detallando la razón, la fecha y los responsables de llevarla a cabo, asegurando así un historial confiable de cambios realizados. A continuación, en la Figura 6 se muestra una imagen del formato

Figure 6 Formato para solicitud para elaboración, actualización o cancelación de documentos

DATOS DE PROCEDIMIENTO / POLITICA			
Nombre:			
Código:		Numero de Revisión:	
Tipo de Solicitud:	<input type="checkbox"/> Elaboración	<input type="checkbox"/> Actualización	<input type="checkbox"/> Cancelación
Causa de la Solicitud:			
Descripción de la Solicitud:			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Area:			
Puesto:			
_____ Elaborado por:		_____ Aprobado por:	

Fuente: Elaboración Propia


Además, al contar con un registro organizado facilitará el monitoreo de las modificaciones, garantizando su correcta comprensión e implementación en toda la empresa. Este enfoque no solo contribuye a mantener la coherencia en las políticas y procesos, sino que también fortalece la comunicación interna, minimizando posibles malentendidos y asegurando que todos los empleados estén informados sobre las directrices más recientes.

6.2 VALIDACIÓN DEL INSTRUCTIVOS CREADO PARA LA GUÍA TÉCNICA

6.2.1 VALIDACIÓN: POLÍTICA INTERNA

Para validar la eficiencia de las instrucciones descritas en las distintas secciones, se procedió a elaborar una política basada en una de las responsabilidades del gerente de operaciones: el manejo de la caja chica. Este proceso incluyó la recopilación de información relevante y la consideración de las recomendaciones detalladas en los apartados anteriores. La creación de esta política, mostrada en la Figura 7, responde a una necesidad específica dentro de la empresa, considerando que, a futuro, se planea eliminar el uso de efectivo en las operaciones cotidianas. En su lugar, se pretende implementar el uso de una tarjeta de crédito corporativa.

Figure 7 Portada política interna

	Nombre del Documento:	
	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	
Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:
PF-FI-PL-001	Finanzas	11/2024
Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas internas.	
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar la tarjeta de crédito corporativa del departamento.	
Revisión de la política:		
Esta política será revisada periódicamente para garantizar su relevancia y efectividad. Se recomienda a todos los usuarios mantenerse informados sobre cualquier cambio o actualización.		

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento
Interno

Gerente General

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 9 presentada a continuación ilustra un ejemplo del contenido de la política realizada, está fue incluida como anexo en la guía para servir de referencia visual del formato final esperado. Esta guía proporciona varios apartados que detallan las instrucciones y lineamientos a seguir. Estos abarcan desde el correcto llenado de la portada, la estructuración del contenido del documento y el diseño de los encabezados, hasta las recomendaciones precisas para la redacción de las políticas.

Figure 8 Política Interna

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001
		Fecha:	11/2024
		Versión:	1.0
		Página:	25 de 28

POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	
Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas Internas.
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar tarjeta de crédito corporativa del departamento.
Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de Crédito Corporativa: Instrumento de pago asignado a empleados autorizados para realizar gastos aprobados en beneficio de la organización. • Liquidación de Gastos: Procesos de registro y justificación de los gastos realizados con la tarjeta de crédito corporativa.
DIRECTRICES DE USO PERMITIDO, RESTRICCIONES Y LIQUIDACIÓN DE GASTOS	
Condiciones Permitidas:	<ul style="list-style-type: none"> • Compras Específicas del Departamento: La tarjeta de crédito corporativa solo se utilizará para compras necesarias y específicas del departamento. • Límites de Compra: El límite máximo por producto es de \$ 2,000. Cualquier gasto que exceda este monto requerirá la aprobación previa del Gerente General. • Pagos de Servicios: Esta permitida la compra de licencias, softwares y otros servicios que requieran pago con tarjeta, siempre que estén relacionados con las necesidades del departamento.

Página 25 de 28

Fuente: Elaboración Propia

Además, se creó un documento adicional que incluye un formato predefinido con elementos necesarios. Este formato está diseñado para que los responsables de redactar nuevas políticas puedan enfocarse plenamente en garantizar la claridad, precisión y pertinencia del contenido, sin necesidad de invertir tiempo en tareas técnicas relacionadas con el diseño del documento. La política incluida en las imágenes fue revisada por el responsable del área correspondiente, de esta manera se garantizó que el resultado final reflejara adecuadamente los objetivos operativos y administrativos de la empresa.

6.2.2 VALIDACIÓN: REDUCCIÓN DE PROCESO INTERNO

La Figura 10 se ilustra el paso inicial del proceso, que consistió en la recopilación de información sobre el flujo de trabajo del proceso "Ventas Online". Para obtener estos datos, se llevó a cabo una reunión inicial con el coordinador del call center, quien explicó detalladamente cómo se gestionan las compras en línea mediante las plataformas Ficolink y Compra clic. Estas plataformas representan dos de las principales opciones de pago disponibles para los clientes al realizar compras a través del sistema en línea

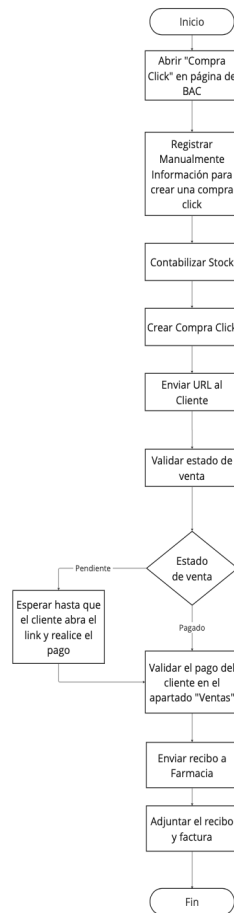
Figure 9 Tabla de redacción de procesos

Proceso de Ventas No Presenciales (Compra Click)				
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Área
1	Abrir "Compra Click" en página de BAC	Acceder a la sección "Compra Click" dentro del portal web de BAC, donde se gestionan las transacciones relacionadas con este servicio	Coordinador de Call Center	VENTAS ONLINE
2	Registrar Manualmente Información	Ingresar los datos requeridos para completar la creación de una Compra Click. La información incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Primer nombre y apellido del cliente • Precio: Valor unitario del producto. • Cantidad de productos: Número total de unidades a incluir en la compra 		
3	Contabilizar Stock	Verificar el registro exacto de las existencias disponibles en el inventario		
4	Crear "Compra Click"	Después de colocar la información necesaria se procede a realizar la compra		
5	Enviar URL al Cliente	Compartir el enlace correspondiente de URL por WhatsApp		
6	Validar estado de venta	Seleccionamos el apartado de "ventas" para verificar si el cliente ya realizó el pago. Los posibles estados son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Si el cobro aparece como pendiente, significa que 		

Fuente: Elaboración Propia

Para la creación del flujograma, se empleó una simbología estandarizada, garantizando la consistencia visual y conceptual en la representación del proceso. El diseño del flujograma siguió estrictamente el orden en que se recopiló la información, lo que permitió reflejar fielmente las actividades y secuencias involucradas. Una vez completado el primer borrador, se organizó una reunión de validación con los responsables del área para asegurar que tanto la redacción de los procesos como el diseño del flujograma fueran precisos y comprensibles. Durante esta sesión, se realizaron ajustes necesarios para corregir posibles inconsistencias o mejorar la claridad del esquema.

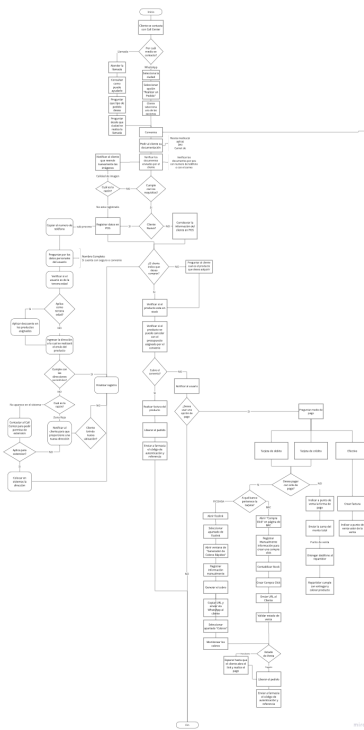
Figure 10 Flujograma inicial



Fuente: Elaboración Propia

Una vez obtenida una base inicial de información sobre el objetivo de este proceso, se decidió profundizar en la investigación para recopilar datos más específicos. Para ello, se programó una reunión adicional con otro coordinador del área encargada, con el objetivo de ampliar los detalles disponibles y optimizar la precisión del flujograma. Antes de llevar a cabo esta reunión, se preparó un listado de preguntas estratégicas, diseñadas para abordar cada etapa del proceso con mayor detalle. Este enfoque permitió garantizar que la información recopilada fuera más completa y específica, facilitando la elaboración de un flujograma más claro y representativo.

Figure 11 Flujograma final



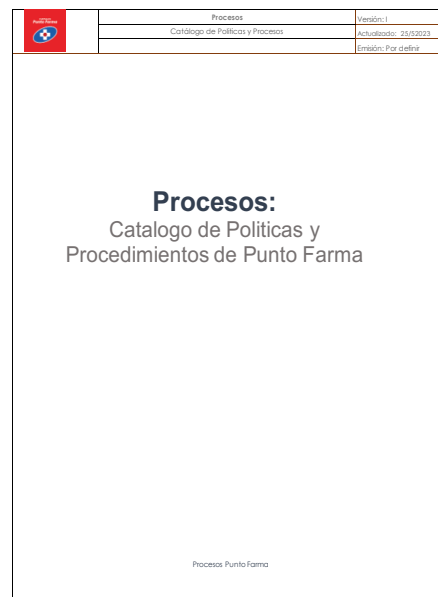
Fuente: Elaboración Propia

El flujograma mostrado en la Figura 12 se amplió y detalló significativamente, pasando de simplemente describir las formas de pago y los procedimientos asociados en las diferentes plataformas, a incluir todo el proceso completo desde el inicio. Esto abarca desde el momento en que el cliente establece contacto a través de WhatsApp o una llamada telefónica, hasta la finalización del pago. Este enfoque permite visualizar de manera integral cada etapa del proceso, asegurando una comprensión más clara y precisa de todas las interacciones y actividades involucradas. El **Anexo 5** muestra la misma imagen con mayor claridad

6.3 Actualización, Creación de Manuales de procedimientos y políticas

Actualmente, las oficinas de Punto Farma no cuentan con procesos documentados, lo que dificulta la identificación de necesidades y áreas de mejora en diversos departamentos. Durante el período de trabajo, se actualizaron los procesos anteriormente redactados, se crearon políticas y se documentaron procesos los cuales fueron redactados siguiendo las instrucciones específicas establecidas en la guía elaborada en el Objetivo 1, mencionado mostrando así que la redacción y los lineamientos son.

Figure 12 Catalogo de políticas y procesos



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se realizaron actualizaciones en los procesos del centro de distribución para garantizar su cumplimiento con las normas ISO, logrando la actualización de 14 procesos. También se redactaron dos nuevas políticas y se actualizó dos existentes. Como parte del trabajo, se desarrolló un archivo en Excel nombrado "Catalogo de Políticas y Procedimientos", como se puede observar en la Figura 13, donde se registraron los títulos de los procesos levantados y aquellos identificados como faltantes. Este archivo proporciona una base organizada para futuras elaboraciones y permite continuar el desarrollo de procesos de manera eficiente y alineada con las necesidades de la empresa; además, en los anexos se incluyen imágenes que ilustran este archivo.

6.4 Matriz de Riesgos

6.4.1 ELABORACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS

Para la creación de la matriz de riesgos mostrada en la Figura 14, se consideraron los rangos establecidos por el departamento de auditoría de la empresa, garantizando que el formato y los criterios fueran comprensibles para todos los involucrados. La estructura de la matriz incluye diferentes apartados que permiten clasificar y evaluar los documentos de manera integral. Como se describe a continuación.

Figure 13 Matriz de riesgos

Nº	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Tipo de Operación	Proceso de Negocio	1. Estrategia Empresarial	2. Impacto en el Negocio	3. Riesgo Asociado	4. Cumplimiento Normativo	5. Beneficio Operativo	6. Frecuencia de Uso	7. Dependencia y Vinculación con otros procesos	Nivel de Complejidad	Generale Responsable
1	Procedimiento de ventas de contado (Ticket de crédito/cheque) en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
2	Procedimiento de ventas a domicilio en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
3	Procedimiento de ventas con cheque/crédito en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
4	Procedimiento de atención de facturas en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
5	Procedimiento de devolución de productos en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
6	Procedimiento de ventas Lata en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
7	Procedimiento de recepción de pagos, depósitos y otras de efectivo con Reporte en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
8	Procedimiento de cierre de día en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
9	Procedimiento de atención de devoluciones en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
10	Procedimiento de venta por Internet (correo y depósito) en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
11	Procedimiento de registro de ventas Lata	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
12	Procedimiento de Lata de mantenimiento	Procedimiento	Cambio de Servicio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
13	Procedimiento de facturación manual en puntos de venta	Procedimiento	Cambio de Servicio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
14	Procedimiento de recepción de tickets y atención de caja viva en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
15	Procedimiento de preparación a nivel de Reportes de efectivo a manera restauradora de valores	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
16	Procedimiento de redes fijas a sistema de gestión de ventas	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
17	Procedimiento de gestión de prácticas entre tiendas - Interiores	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
18	Procedimiento de devolución de productos a bodega almacenada a restaurantes	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
19	Procedimiento de recibos nuevos en puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
20	Procedimiento de ajuste de reportes generados por puntos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
21	Procedimiento de recibos por productos faltantes, sobornos y dañados a bodega	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
22	Procedimiento de recepción de pedidos especiales de productos	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
23	Procedimiento de registro de pedidos especiales de productos de venta	Procedimiento	Operación del negocio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
24	Procedimiento de nueva solicitud y recepción de tickets de venta	Procedimiento	Cambio de Servicio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
25	Procedimiento de venta por Internet y atención al Cliente de Registro	Procedimiento	Cambio de Servicio	Comercio	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
26	Procedimiento de ventas de productos de línea venta VAP	Procedimiento	Operación del negocio	Venta no presencial	3	3	3	1	3	3	3	14	Ventas no presenciales
27	Procedimiento de ventas de productos con línea VAP	Procedimiento	Operación del negocio	Venta no presencial	3	3	3	1	3	3	3	14	Ventas no presenciales
28	Procedimiento de ventas con Reportador VAP	Procedimiento	Operación del negocio	Venta no presencial	3	3	3	1	3	3	3	14	Ventas no presenciales
29	Procedimiento de gestión de canales VAP	Procedimiento	Operación del negocio	Venta no presencial	3	3	3	1	3	3	3	14	Ventas no presenciales
30	Procedimiento de cancelación de pedidos de pago	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
31	Procedimiento de cancelación de ventas Lata	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
32	Procedimiento de cancelación de ventas de banco	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
33	Procedimiento de registro de tickets de crédito	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
34	Procedimiento de cierre de reportes de transacciones Carta Click y Efecto Online	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
35	Procedimiento de gestión de tickets especiales por banco	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
36	Procedimiento de gestión de tickets especiales por banco	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
37	Procedimiento de atención de devoluciones de tickets (cancelación de tickets)	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
38	Procedimiento de gestión de transacciones de efectivo	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
39	Procedimiento de ajuste de tickets de factura en sistema SAP	Procedimiento	Operación del negocio	Comercial	3	2	2	1	3	2	2	14	Comercial
40	Procedimiento de gestión de reclamos	Procedimiento	Operación del negocio	Logística	3	2	2	1	3	2	2	14	Logística
41	Procedimiento de recepción de ordenamientos comerciales	Procedimiento	Operación del negocio	Logística	3	2	2	1	3	2	2	14	Logística
42	Procedimiento de manejo de pedidos de devoluciones	Procedimiento	Operación del negocio	Logística	3	2	2	1	3	2	2	14	Logística
43	Procedimiento de manejo de pedidos no devueltos	Procedimiento	Operación del negocio	Logística	3	2	2	1	3	2	2	14	Logística
44	Procedimiento de orden compra de servicios, entre otras gestiones	Procedimiento	Operación del negocio	Compras	3	2	2	1	3	2	2	14	Compras
45	Procedimiento de orden compra de productos para la venta	Procedimiento	Operación del negocio	Compras	3	2	2	1	3	2	2	14	Compras

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, se incluyeron los datos generales de los documentos para proporcionar una descripción clara y estructurada. Este apartado identifica el nombre del documento redactado, define si corresponde a un procedimiento o política, y detalla el tipo de operación al que pertenece. Asimismo, se especifica la categoría del proceso, clasificándolo en áreas como comercial, operaciones, ventas no presenciales, contabilidad y distribución. Esta clasificación permite organizar y relacionar los documentos con las funciones específicas de la empresa.

Posteriormente, se estableció un apartado de criterios para evaluar los documentos en función de aspectos clave. Entre los criterios considerados están la estrategia, el impacto en el negocio, el riesgo asociado, el cumplimiento normativo, el beneficio operativo, la frecuencia de uso y las dependencias o vinculaciones con otros procesos. Cada uno de estos aspectos se evaluó utilizando una escala de 1 a 3, donde 1 representa un nivel leve y 3 un nivel crítico o fuerte.

Además, se realizó una suma total de las evaluaciones por criterio para determinar el nivel de criticidad de cada documento. Este cálculo permite priorizar aquellos documentos que requieren mayor atención debido a su importancia estratégica o su impacto en los procesos de la empresa. Finalmente, se especificó el gerente responsable de cada documento. Esto asegura que cada elemento evaluado tenga un encargado directo para su gestión y actualización, lo que facilita el seguimiento y cumplimiento de las acciones necesarias.

VII. CONCLUSIONES

- Se desarrolló una guía técnica que permitió la estandarización y estructuración de los procesos, políticas y procedimientos internos en Punto Farma. Este documento resolvió la ausencia de lineamientos formales al proporcionar instrucciones claras basadas en estándares internacionales, mejorando significativamente la uniformidad y organización de la documentación interna.

Además, el diseño de formatos predefinidos y flujogramas estandarizados facilitó la creación y comprensión de los procesos, asegurando que sean funcionales y alineados con los objetivos operativos de la empresa.

- La validación del instructivo creado para la guía técnica demostró su eficacia al garantizar que los lineamientos e instrucciones establecidos fueran prácticos y aplicables. En el caso de la política interna, se diseñó un documento basado en la gestión de caja chica del gerente de operaciones, lo que permitió estructurar una política clara y alineada con los objetivos operativos de la empresa. Este ejercicio confirmó que los apartados de la guía, como el formato predefinido y los lineamientos para la redacción, facilitaron la creación de una política precisa y consistente, eliminando la necesidad de desarrollar diseños desde cero.
- La falta de documentación de procesos en las oficinas de Punto Farma representaba un obstáculo para identificar oportunidades de mejora en los diferentes departamentos. Durante el período de trabajo, se lograron avances significativos al levantar 28 procesos desde cero y actualizar 15 procesos clave del centro de distribución para alinearlos con las normas ISO. Asimismo, se redactaron dos nuevas políticas y se actualizó una existente. El archivo en Excel desarrollado como parte de esta labor organiza los procesos levantados e identifica los faltantes, facilitando así el seguimiento y la continuidad del trabajo en la gestión de procesos.
- La incorporación de datos generales en la matriz de riesgos permite una identificación y clasificación estructurada de los documentos, lo que facilita su organización y relación con las funciones específicas de la empresa. Esta metodología contribuye a un análisis más efectivo, garantizando que cada documento sea evaluado según su naturaleza, relevancia y alineación con las áreas operativas y estratégicas, fortaleciendo así la gestión documental y la toma de decisiones informadas.

VIII. RECOMENDACIONES

- Implementar la guía técnica de manera integral en todas las áreas de la empresa, capacitando al personal encargado para garantizar su correcta aplicación, realizar revisiones periódicas de los documentos para asegurar su vigencia y adaptabilidad, y utilizar un formato de control de cambios para registrar modificaciones y evitar inconsistencias. Además, se sugiere estandarizar el uso de flujogramas en los procesos operativos para mejorar la claridad y comprensión de las actividades y replicar la metodología en otras áreas o empresas similares, adaptándola a sus necesidades específicas para fomentar una gestión más eficiente y estructurada de los procesos internos.
- Se recomienda implementar el instructivo validado en todos los procesos internos que requieran documentación estructurada, asegurando que los responsables utilicen los formatos y lineamientos establecidos para garantizar uniformidad y claridad. Además, se sugiere realizar validaciones similares en otros procesos clave de la organización, utilizando herramientas como reuniones de recopilación de información y flujogramas estandarizados para representar fielmente las actividades involucradas.
- Utilizar el archivo en Excel como un recurso dinámico que sea actualizado periódicamente con nuevos procesos y mejoras identificadas. Además, es fundamental integrar este sistema en las prácticas operativas de la empresa, asegurando la estandarización de los futuros procesos y su alineación con las normativas aplicables, lo que fortalecerá la eficiencia y el cumplimiento organizacional.
- Actualizar la matriz de riesgos de manera continua con los futuros procesos que se desarrollen en la empresa, asegurando la estandarización de la información y manteniendo la coherencia en la clasificación y evaluación de los documentos. Esto garantizará que la herramienta siga siendo relevante y útil para la gestión y análisis de riesgos.

X. BIBLIOGRAFÍA

689.pdf. (s/f).

2009_Tesis_Rueda_Villarraga_Eva.pdf. (s/f).

ACCID. (2019). *Prevención y gestión de riesgos*. Profit Editorial.

Aldea Molina, A. L. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7–22.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>

Alvarado, N. B. (s/f). *ELABORACIÓN DE UN DISEÑO DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEBIDO CONTROL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA SATEL S.A.*

Arbeláez, D. K. C. (2021). *DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA EL RAIZÓN, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE BOCHALEMA NORTE DE SANTANDER.*

Archivo1.5032.pdf. (s/f).

Betzabeth, P. T. J. (s/f). *mis hijos Alejandro y Leonardo que fueron mis motores para cumplir mis sueños. A Dios.*

Calzado-Girón, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. 26.

Cantellano, E. P. E. (s/f). *DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO*. 06.

Covas-Varela, D., Martínez-Curbelo, G., Delgado-Álvarez, N., & Díaz-Peña, M. (s/f). *Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos.*

Eduardo, I., Luis, & Carlos, I. J. (2015). *Política empresarial: Línea de dirección y estrategias 2da edición*. Editorial CESA.

Estandarizacion y Globalizacion.PDF. (s/f).

G09070013_donacion_tesis_bib.pdf. (s/f).

Galeano, S. E. E. (s/f). *DOCUMENTACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROCESOS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DEL DISTRITO CENTRAL*.

Gómez, J. A. A., Silva, D. G., & Ospina, L. S. P. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS PARA EL OFICIO DE SOLDADOR DE LA EMPRESA GABINETES Y SUBESTACIONES ELÉCTRICAS DE COLOMBIA SAS (GASUCOL) ITAGÜÍ- ANTIOQUIA DURANTE EL II SEMESTRE DE 2015*.

Grupo Simka. (s/f). Grupo Simka. [https://gruposimka.com/nuestras-empresas/#:~:text=Punto%20Farma%20\(Pharma%20Investments,de%20la%20ciudadanía%20en%20general](https://gruposimka.com/nuestras-empresas/#:~:text=Punto%20Farma%20(Pharma%20Investments,de%20la%20ciudadanía%20en%20general).

Guia_elab_manu_proc.pdf. (s/f).

Mejora-de-procesos.pdf. (s/f).

Mesias, O. (s/f). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*.

nJxtVH-Norma-ISO-9001-2015.pdf. (s/f).

Palma Rodríguez, C. (2011). ¿Cómo construir una matriz de riesgo operativo? *Revista de Ciencias Económicas*. <https://doi.org/10.15517/rce.v29i1.7061>

Palomino, F. H. Y., & Carbonel, E. V. (2013). *APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA CONTINUA Y DE ACREDITACIÓN SEGÚN MODELO DE CALIDAD PERUANO*.

Paola, P. H. F. (s/f). MAE. Benítez Astudillo Javier Antonio.

Quality management systems ♦ *Guidance for documented information*: (s/f). BSI British Standards.

<https://doi.org/10.3403/30381322>

Sauce, C., & Fernando, N. (s/f). *Elaboración del manual de procesos y procedimientos para control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA), en los departamentos de: Crédito, captaciones, certificados de depósitos a plazo fijo e inversiones portafolio.*

zsGFgM-Tesis_t884id.pdf. (s/f).

XI. ANEXOS

Anexo 1 ISO 10013

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
10013

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2021-03

Sistemas de gestión de la calidad — Orientación para la información documentada

*Quality management systems — Guidance for documented
information*

*Systèmes de management de la qualité — Recommandations pour les
informations documentées*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10013:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a2bd3ce6-c30e-4dc7-837e-948d647e99be/iso-10013-2021>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10013:2021 (traducción oficial)

**NORMA
INTERNACIONAL**

**ISO
9001**

**Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle**

Quinta edición
2015-09-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos**

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 9001:2015 (traducción oficial)

© ISO 2015



GUÍA TÉCNICA PARA LA
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
DE POLÍTICAS Y PROCESOS
INTERNOS




	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	1	de:	28

Tabla de Contenido:

<i>Introducción</i>	3
<i>Alcance</i>	4
<i>Objetivo</i>	4
<i>Definiciones</i>	5
<i>Lineamientos Específicos</i>	6
<i>Procedimientos para la Elaboración y Creación de Políticas Internas</i>	7
1.0 Definir el Propósito y Alcance de la Política.....	7
1.1 Asignar Responsabilidades	7
1.2 Recopilar información y Requisitos	8
1.3 Desarrollo y Redacción de la Política	8
1.4 Revisión y Retroalimentación.....	8
1.5 Estructura Recomendada para Políticas Internas:.....	9
1.6 Formato de Portada para la Elaboración de Políticas	10
1.7 Instructivo para Llenado de Portada para la Elaboración de Políticas.....	11
1.8 Instructivo para Llenado de Encabezado	12
1.9 Formato para el Cuerpo del Documento	13
2.0 Instructivo para Llenado del Documento.....	14
<i>Elaboración y Creación de un Proceso</i>	15
2.1 Formato de Portada para Documentos de Procesos o Procedimientos	16
2.1.1 Instructivo para Llenado de Portada:.....	17
2.2 Instructivo para Llenado de Encabezado:	18
2.3 Instructivo para el Llenado del Cuadro de Actividades	19

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	2	de:	28

2.4 Instructivo para la Creación del Flujograma.....	20
Control de Cambios	21
3.1 Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos .	21
3.2 Instructivo: Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos	22
3.3 Instrucciones para Cambios en la Fecha del Documento	23
3.4 Instrucciones para Cambios en la Numeración de la Versión:	23
ANEXOS	24


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	3	de:	28

INTRODUCCIÓN

La presente guía ha sido desarrollada para optimizar la creación, actualización y control de documentos organizacionales, enfocándose en manuales de procesos y políticas. Estos documentos son esenciales para estructurar y estandarizar las actividades dentro de la organización, asegurando que cada tarea se realice de manera coherente y eficiente. Mediante la adopción de un formato uniforme y lineamientos claros, se facilita la comprensión y uso de la documentación, promoviendo así la eficacia en todos los niveles.

Además, esta guía establece un sistema de control de cambios que permite registrar todas las modificaciones, desde pequeños ajustes hasta actualizaciones significativas. Este control documentado incluye la numeración de versiones, fecha, descripción de cambios y responsables, lo cual facilita el seguimiento del historial de cada documento. De este modo, todos los usuarios pueden acceder a la versión más actualizada y relevante para su área de trabajo, asegurando la coherencia en los procesos internos.

La estandarización de los manuales y políticas también fortalece la comunicación entre áreas y facilita la capacitación de nuevos colaboradores. La claridad en la documentación permite minimizar errores y fomenta una cultura organizacional basada en las mejores prácticas. Con esta guía, la organización se compromete a mantener un entorno de trabajo donde la información fluya de manera ordenada y cada miembro cuente con el respaldo documental necesario para cumplir con los procedimientos de forma efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	4	de:	28

ALCANCE

Este documento establece los lineamientos necesarios para la creación, gestión y actualización de políticas, procedimientos, manuales y matrices de aprobación en Punto Farma. Aplica a todas las áreas operativas y administrativas que participan en la elaboración, revisión y aprobación de estos documentos. Asegurando que cumplan con los estándares de calidad y consistencia necesarios para apoyar la eficiencia organizacional y el cumplimiento normativo.

OBJETIVO

Establecer un conjunto de lineamientos y estándares para la elaboración, actualización y gestión de manuales de procesos y políticas, con el fin de asegurar la consistencia, claridad y accesibilidad de los documentos. Esta guía busca optimizar la comunicación y el flujo de información entre áreas, facilitando el control de cambios y promoviendo una documentación eficaz que respalde el cumplimiento de los procedimientos organizacionales.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	5	de:	28

DEFINICIONES

Proceso: Secuencia de actividades interrelacionadas orientadas a alcanzar un objetivo o resultado específico en una organización.

Política: Conjunto de principios, normas o directrices establecidas para orientar las decisiones y acciones de una organización en una dirección consistentes con sus objetivos.


Manual: Documento utilizado como guía visual donde se describen en orden lógico las actividades o tareas de un proceso, sistema, política, protocolo u otros.

Procedimiento: Conjunto específico de pasos detallados para realizar una tarea o actividad dentro de un proceso.

Protocolo: Brinda mayor detalle de lineamientos específicos de un proceso o subproceso.

Flujograma: Diagrama que representa de manera gráfica la secuencia de pasos o decisiones en un proceso, facilitando su comprensión y análisis.


Formato: es la disposición y estilo estructural de un documento, que incluye aspectos como tipografía, márgenes, alineación y estructura.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	6	de:	28

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

Para el diseño y el desarrollo del contenido, deben de seguirse los siguientes lineamientos, los cuales se consideran al crear los documentos que integran el manual normativo:

- **Títulos Principales:** Los títulos principales deben estar en mayúsculas, en negrita, con tamaño de letra 12, y centrados en la página.
- **Subtítulos:** Los subtítulos deben estar en negrita, tamaño de letra 12, alineados a la izquierda, y solo con mayúscula en la primera letra de la primera palabra.
- **Estructura de Párrafos:** Cada párrafo debe contener un máximo de cinco líneas, seguir un orden secuencial de ideas y mantener un espaciado entre líneas de 1.15, con alineación justificada.
- **Incisos:** En caso de requerir un listado con incisos o sub-incisos, deben utilizarse bullets o viñetas para mantener la estructura visual.
- **Fuente y Tamaño:** Utilizar la fuente Verdana en tamaño 11 para el cuerpo del texto.
- **Definiciones:** Cuando se usan abreviaturas o palabras técnicas puedan dificultar la comprensión del lector, debe incluirse un apartado con la definición de cada una.
- **Márgenes:** Establecer márgenes de 2.5 cm (1 pulgada) en los laterales y en la parte inferior, y de 2.21 cm (0.87 pulgadas) en la parte de superior.
- **Numeración de secciones:** Utilizar un sistema de numeración jerárquica para facilitar la ubicación de las secciones. Ejemplo: 1, 1.1, 1.1.1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	7	de:	28

PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y CREACIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS

Para la elaboración y creación de políticas efectivas en una organización, es fundamental considerar ciertos principios que aseguran su claridad, efectividad y alineación con los objetivos organizacionales.


Una política será completa y adecuadamente definida cuando abarque de manera detallada todos los aspectos vinculados al tema seleccionado. No debe existir ambigüedad sobre el "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué circunstancias" se deben realizar las acciones.

1.0 Definir el Propósito y Alcance de la Política

Es fundamental definir claramente los objetivos específicos de la política, así como el alcance de su aplicación dentro de la organización. Este proceso implica identificar a los empleados, áreas y procesos que se verán afectados por la implementación de la política. Asimismo, es necesario asegurar que los objetivos propuestos en la política estén completamente alineados con los objetivos estratégicos y misionales de la organización.

1.1 Asignar Responsabilidades

Asignar responsabilidades de manera clara y detallada es esencial para el éxito de cualquier política interna. Cada función y tarea dentro de la política debe estar vinculada a roles específicos, de modo que todos los empleados involucrados comprendan sus obligaciones y expectativas.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	8	de:	28

1.2 Recopilar información y Requisitos

La recopilación de información y requisitos es una etapa crítica en la creación de políticas, ya que asegura que la política se fundamente en datos precisos y necesidades reales. La recopilación detallada de requisitos permite anticipar posibles obstáculos y adaptar la política a los recursos y limitaciones de la organización.


1.3 Desarrollo y Redacción de la Política

Al redactar una política, es fundamental enfocarse en su claridad, concisión y propósito, cuidando que se mantenga como un marco general de actuación y no se confunda con un procedimiento detallado. Una política debe definir de manera precisa los objetivos, los alcances y las directrices generales que guiarán las acciones dentro de la organización.

Es importante evitar mencionar instrucciones operativas específicas, ya que estas corresponden a los procedimientos. En lugar de eso, la política debe incluir elementos clave como el propósito, el ámbito de aplicación, las responsabilidades generales y los principios rectores. Al mantener un lenguaje directo y evitar ambigüedades, la política será efectiva para establecer expectativas claras sin adentrarse en detalles técnicos que dificulten su comprensión o la hagan redundante con otros documentos organizacionales.


1.4 Revisión y Retroalimentación

La etapa de revisión y retroalimentación es crucial para asegurar que la política sea comprensible, aplicable y alineada con los objetivos de la organización. Durante esta fase, el borrador de la política debe ser evaluado por las partes clave involucradas, quienes pueden proporcionar comentarios constructivos sobre su claridad, alcance y practicidad. Este proceso permite identificar posibles áreas de mejora y ajustar la política para que responda mejor a las necesidades organizacionales.


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	9	de:	28

1.5 Estructura Recomendada para Políticas Internas:

- **Objetivo:** Describe el propósito de la política y lo que se busca lograr. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Alcance:** Define a quién o qué áreas de la organización afecta la política. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Definiciones:** Proporciona explicaciones de términos específicos para asegurar claridad. *(Opcional; solo si se usan términos técnicos o específicos)*
- **Normas y Lineamientos:** Establece lo que está permitido y lo que no, proporcionando directrices claras para el cumplimiento. *(Aplica a la mayoría de las políticas)*
- **Roles y Responsabilidades:** Define quién es responsable de implementar y supervisar la política. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Procedimiento:** Describe los pasos que deben seguirse para cumplir con la política. *(Opcional; solo si la política requiere un proceso específico)*
- **Recursos Necesarios:** Enumera materiales, tecnología o personal necesarios para la implementación. *(Opcional; solo si se requiere soporte específico)*
- **Sanciones y Consecuencias:** Describe las acciones a tomar en caso de incumplimiento. *(Opcional; solo para políticas que incluyen penalizaciones o consecuencias)*
- **Permisos y Restricciones:** Explica los límites de lo que se puede y no se puede hacer bajo esta política. *(Aplica a la mayoría de las políticas, según el contexto)*
- **Revisión y Actualización:** Indica la frecuencia de revisión y quién es responsable de actualizar la política. *(Aplica a todas las políticas)*.
- **Aprobación y Fecha de Vigencia:** Indica las personas responsables de la aprobación y la fecha en que la política entra en vigor. *(Aplica a todas las políticas)*.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	10	de:	28

1.6 Formato de Portada para la Elaboración de Políticas

	Nombre del Documento:

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:


Objetivo:	
Alcance:	

Revisión de la política:

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento
Interno

Gerente General

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	11	de:	28

1.7 Instructivo para Llenado de Portada para la Elaboración de Políticas

- **Nombre del Documento:** Registrar el nombre de la política a documentar, centrada en mayúscula con tamaño 12.
- **Código del Documento:** El código del documento se compone de cuatro partes: Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todos los procedimientos de Punto Farma.

Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:


- | | |
|--------------------|-------------------------|
| - CO: Comercial | - SI: Sistemas |
| - CN: Contabilidad | - OP: Operaciones |
| - FI: Finanzas | - TH: Talento Humano |
| - CN: Contabilidad | - LG: Legal |
| - LO: Logística | - GG: Gerencial General |

- La nomenclatura utilizada para las políticas es la siguiente: PL: Políticas

- Número de documento: "001" (numeración secuencial).

Ejemplo: PF-CO-PL-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara del documento.

- **Área de Desarrollo:** Area responsable o departamento responsable de garantizar el cumplimiento de la política.
- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta la política. Ejemplo: 11/2024
- **Objetivo:** Describe el propósito principal de la política y lo que se espera lograr con su implementación en la organización.
- **Alcance:** Define a quiénes, áreas o situaciones específicas aplica la política dentro de la organización, estableciendo sus límites y contexto de aplicación.
- **Revisión de Política:** Colocar información sobre la revisión de la política, que mencione si fue aprobada, si fue actualizada o mencionar cualquier cambio o corrección.
- **Firmas:** Al pie de la página incluir las firmas del personal a cargo de la política.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	12	de:	28

1.8 Instructivo para Llenado de Encabezado

	Título de la Política	Código:	
		Fecha:	11/2024
		Versión:	

- **Título de la Política:** Colocar el título de la política a redactar en mayúscula, centrada con tamaño 12.
- **Código:** El código del documento se compone de cuatro partes:
Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todas las políticas de Punto Farma.


Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| - CO: Comercial | - SI: Sistemas |
| - CN: Contabilidad | - OP: Operaciones |
| - FI: Finanzas | - TH: Talento Humano |
| - CN: Contabilidad | - LG: Legal |
| - LO: Logística | - GG: Gerencial General |
| - VN: Ventas No Presenciales | |

La nomenclatura utilizada para las políticas es: PL: Políticas.


Ejemplo: PF-CO-PL-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara de los documentos.

- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta el proceso.
Ejemplo: 11/2024
- **Versión:** Indicar la versión del documento.
Ejemplo:1.0.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	13	de:	28


1.9 Formato para el Cuerpo del Documento

TITULO DE LA POLÍTICA	
Objetivo:	
Alcance:	
TÍTULO #2	
TÍTULO #3	

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	14	de:	28

2.0 Instructivo para Llenado del Documento

- **Título de la Política:** Escribir el título de la política en la celda roja, con letra tamaño 14, en negrita y color blanco.
- **Títulos #2:** Los títulos dentro del cuerpo del documento deben colorarse en el apartado azul, centrados, en tamaño 11, en negrita y color negro.
- **Títulos #3:** Escribir el título del segmento a describir centrado en la celda, con letra tamaño 11, en negrita, color negro y alineado a la derecha.
- **Objetivo:** Describe el propósito principal de la política y lo que se espera lograr con su implementación en la organización.
- **Alcance:** Define a quiénes, áreas o situaciones específicas aplica la política dentro de la organización, estableciendo sus límites y contexto de aplicación.
- **Contenido Dentro de las Celdas:** El contenido dentro de los cuadros debe estar justificado, con tamaño de letra 11 y un interlineado de 1.5.
- **Viñetas:** Si es necesario crear un listado, usar viñetas de punto o una línea como la siguiente: -


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	15	de:	28

ELABORACIÓN Y CREACIÓN DE UN PROCESO


La elaboración de un proceso es fundamental, ya que permite estructurar y estandarizar las actividades dentro de una organización, asegurando que cada tarea se realice de manera coherente y eficiente. Documentar un proceso proporciona una guía clara que minimiza errores, mejora la comunicación entre áreas y facilita la capacitación de nuevos colaboradores.

Durante el levantamiento de un proceso, se deben considerarse los siguientes aspectos para asegurar una recopilación completa y precisa de información:

- **Objetivo del Proceso:** Define el propósito o razón de ser del proceso dentro de la organización.
- **Entradas y Salidas:** Identifica los insumos necesarios para iniciar el proceso y los resultados esperados al finalizar.
- **Participantes y Responsables:** Especifica los actores clave en el proceso, incluyendo sus roles y responsabilidades.
- **Secuencia de Actividades:** Documenta cada paso y el orden lógico de las actividades realizadas en el proceso.
- **Documentación y Formularios Utilizados:** Registra todos los documentos, formularios y registros empleados o generados durante el proceso.
- **Recursos Utilizados:** Define los recursos materiales, tecnológicos y humanos necesarios para la ejecución de cada actividad.
- **Tiempo de Ejecución:** Determina cuánto tiempo toma cada actividad y el tiempo total estimado para completar el proceso.
- **Puntos Críticos o de Control:** Identifica actividades donde se deben realizar verificaciones o controles clave para asegurar la calidad o precisión.
- **Indicadores de Desempeño:** Establece los indicadores actuales para evaluar la efectividad y eficiencia del proceso.
- **Riesgos Asociados:** Identifica posibles riesgos o problemas comunes y sus impactos en el proceso.
- **Mejoras Identificadas:** Recoge las recomendaciones de los participantes para mejorar el proceso o eliminar ineficiencias.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	16	de:	28

2.1 Formato de Portada para Documentos de Procesos o Procedimientos

	Nombre del Documento:

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Objetivo:	
Alcance:	

Gerente de Operaciones

Gerente Comercial

Gerente General

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	17	de:	28

2.1.1 Instructivo para Llenado de Portada:

- **Nombre del Documento:** Registrar el nombre del proceso o política a documentar.
- **Código del Documento:** El código del documento se compone de cuatro partes: Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todos los procedimientos de Punto Farma.

Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:


- CO: Comercial
- CN: Contabilidad
- FI: Finanzas
- CN: Contabilidad
- LO: Logística
- VN: Ventas No Presenciales
- SI: Sistemas
- OP: Operaciones
- TH: Talento Humano
- LG: Legal
- GG: Gerencial General

- La nomenclatura utilizada para los procesos es la siguiente: PR: Procesos

Número de documento: "001" (numeración secuencial).

Ejemplo: PF-CO-PR-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara del documento.

- **Área de Desarrollo:** Registrar el área donde se lleva a cabo el proceso o política a documentada.
- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta el proceso. Ejemplo: 11/2024
- **Objetivo:** Especificar el objetivo del proceso o política a documentar.
- **Alcance:** Describir brevemente los temas y procedimientos que cubiertos, definiendo los límites y aplicaciones del contenido para orientar su uso.
- **Firmas:** Al pie de la página, incluir las firmas de:
 - Gerencia a cargo de la ejecución y cumplimiento.
 - Gerente general.
 - Gerencia que elabora el documento.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	18	de:	28


2.2 Instructivo para Llenado de Encabezado:

	TITULO DEL DOCUMENTO	Código:			
		Fecha:	11/2024		
		Versión:			
		Área Responsable:			
		Página:		De:	

Formato para Encabezado de los Documentos

- **Lineamientos Específicos:**
 - Título: Escribir en mayúsculas, alineado al centro.
 - Fuente: Verdana.
 - Tamaño de letra: 12 puntos.
 - Alineación del Texto: Centrado.
 - Tamaño de letra para el llenado de la parte derecha: 10 puntos.
- **Título del Documento:** Especificar el título del documento, indicando si es un manual o una política.
- **Código:** Incluir el mismo código que se colocó en la portada del documento.
Ejemplo: PF-CO-PR-001 *Mantener el mismo orden.
- **Área:** Indicar el área donde se lleva a cabo el proceso o política a documentada.
- **Fecha:** Especificar el mes y año en que se elabora el documento.
Ejemplo: 11/2024.
- **Versión:** Indicar la versión del documento.
Ejemplo: 1.0.
- **Página:** Indicar el número total de páginas del documento en el margen superior derecho y centrado, con tamaño de letra 10.
Ejemplo: Página: 5 de: 15.

***NOTA:** Si el documento está siendo actualizado, consultar las indicaciones en el apartado "Control de Cambios".


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	19	de:	28

2.3 Instructivo para el Llenado del Cuadro de Actividades







PROCESO DE XX				
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Área

Tabla para Descripción de Procesos

- Contenido:** Tamaño de letra número 10, espaciado 1.0 y centrado.
Nota: La descripción es la única que debe de ir justificada.
- Encabezado del la Tabla:** Debe de ir el todo en mayúscula, centrado y con letra tamaño 11 y en negrita.
- Numero de Actividad:** Asignar un número a cada actividad en el orden en que será documenta.
- Actividad:** Describir cada actividad siguiendo el orden del flujograma y comenzado siempre con un verbo en infinitivo que indique la acción principal.
 Ejemplo: Verificar – Trasladar – Coordinar
***Nota:** Si existe una decisión en la actividad, seguir las indicaciones de redacción específicas del flujograma.
- Descripción:** Detallar los elementos que conforman la actividad, incluyendo que debe realizarse y los aspectos necesarios para completarla. Los detalles específicos pueden incluir documentos y los sistemas utilizados para gestionar la actividad.
 Ejemplo: "Conciliar registros de compra con forma de pago especifica"
- Responsable:** Indicar quien es el encargado de ejecutar la actividad descrita.
 Ejemplo: "Coordinador de Arqueo"
- Área:** Especificar el área donde pertenece el proceso en el cual se realiza la actividad redactada.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001
		Fecha:	11/2024
		Versión:	1.0
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES
		Página:	20 de 28


2.4 Instructivo para la Creación del Flujograma

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Ovalo 	Inicio/Fin	Indica el punto de inicio y finalización de un proceso.
Rectángulo 	Proceso	Representa un actividad o tarea específica dentro del proceso.
Rectángulo con esquinas redondeadas 	Subproceso	Representa una actividad específica dentro de un proceso principal que contribuye al logro de sus objetivos mediante tareas definidas y autónomas
Rombo 	Decisión	Señala un punto de decisión en el proceso, con al menos dos opciones posibles (Sí/No).
Flecha 	Conector o Flujo	Muestra la dirección y secuencia entre los pasos del proceso.
Pentágono 	Conector o Conector Fuera de Página	Indica que el flujo del proceso continua en otro lugar del documento, ya sea en otra página o en otra parte del diagrama.

Simbología para Diagramas de Flujo

Recomendaciones: Para la elaboración de los diagramas, se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Texto en los Símbolos:** El texto dentro de los símbolos debe mantener un tamaño de letra adecuado que facilite la lectura. Además, debe estar justificado y centrado para una presentación visual equilibrada.
- **Tamaño de los Símbolos:** Los símbolos utilizados deben tener un tamaño uniforme para asegurar la consistencia visual.
- **Conectores:** Los conectores deben estar posicionados de manera que el flujo de información sea claro y fácil de seguir.
- **Diseño de los Símbolos:** Los símbolos deben ajustarse al diseño especificado a continuación.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	21	de:	28


CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios es fundamental en la gestión de manuales de procesos y políticas, ya que permite registrar todas las modificaciones, desde pequeños ajustes hasta actualizaciones significativas. Mediante una tabla de control, cada cambio se documenta con su versión, fecha, descripción y responsable, facilitando el seguimiento del historial y asegurando que todos los usuarios trabajen con la versión más reciente.

3.1 Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación

DATOS DE PROCEDIMIENTO / POLITICA			
Nombre:			
Código:		Numero de Revisión:	
Tipo de Solicitud:	<input type="checkbox"/> Elaboración	<input type="checkbox"/> Actualización	<input type="checkbox"/> Cancelación
Causa de la Solicitud:			
Descripción de la Solicitud:			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Área:			
Puesto:			
_____ Elaborado por:	_____ Aprobado por:		

***Nota:** Si la solicitud se está realizando para la actualización de algún documento, seguir las siguientes indicaciones:

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	22	de:	28


3.2 Instructivo: Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos

Datos de procedimiento o política:

- **Nombre:** Nombre completo del documento que se va a actualizar, elaborar o cancelar.
- **Código:** Código del documento a actualizar, elaborar o cancelar.
- **Número de Revisión:** Número actual de revisión o versión del documento que se desea modificar.
- **Tipo de Solicitud:** Especificar el tipo de solicitud.
- **Causa de la Solicitud:** Indicar las razones que justifican la solicitud.
- **Descripción de la Solicitud:** Detallar los cambios solicitados, el proceso o política a elaborar, o razones específicas en caso de cancelación.

Datos del Solicitante:

- **Nombre:** Nombre completo del solicitante.
- **Área:** Área de la organización en la que se desempeña el solicitante.
- **Puesto:** Cargo o función que ocupa el solicitante dentro de la estructura organizacional.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	23	de:	28

3.3 Instrucciones para Cambios en la Fecha del Documento

En la casilla designada en la portada del documento para la fecha, se debe registrar el mes y año en que se actualiza el documento de la siguiente manera:
Ejemplo: Act. 11/2024

3.4 Instrucciones para Cambios en la Numeración de la Versión:

La numeración de la edición o versión de un manual o política sigue una convención que permite identificar cambios importantes (versiones mayores) y cambios menores (versiones menores).

- **Versión 1.0:** Identifica la primera versión completa del manual, política o proceso. Esta versión indica que el documento está listo para su uso y ha pasado las revisiones iniciales para garantizar su integridad.

- **Versión 2.0:** Se cambia el número principal cuando se realizan modificaciones significativas en el documento. Estos cambios pueden incluir:

- Reestructuración completa.
- Adición de nuevos procesos o políticas.
- Actualizaciones que alteran la implementación de los procesos y la explicación de los procedimientos.

- **Versión 1.1:** Se modifica el decimal (número después del punto) para indicar que se han realizado ajustes menores que no afectan el contenido central. Estos cambios pueden incluir:


- Corrección de errores tipográficos.
- Mejoras en la redacción.
- Ajustes en el formato.

- **Versión 1.0.1:** Identifica revisiones pequeñas que generalmente no afectan el contenido sustancial o los procedimientos, sino que abordan detalles menores. Estos cambios pueden incluir:

- Actualización de una referencia o enlace

ANEXOS

EJEMPLO REDACCIÓN DE POLÍTICA

	Nombre del Documento:
	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:
PF-FI-PL-001	Finanzas	11/2024


Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas internas.
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar la tarjeta de crédito corporativa del departamento.

Revisión de la política:
Esta política será revisada periódicamente para garantizar su relevancia y efectividad. Se recomienda a todos los usuarios mantenerse informados sobre cualquier cambio o actualización.


Elaborado por

Responsable del Cumplimiento
Interno

Gerente General

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Página:	25	de:	28

POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	
Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas internas.
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar tarjeta de crédito corporativa del departamento.
Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de Crédito Corporativa: Instrumento de pago asignado a empleados autorizados para realizar gastos aprobados en beneficio de la organización. • Liquidación de Gastos: Procesos de registro y justificación de los gastos realizados con la tarjeta de crédito corporativa.
DIRECTRICES DE USO PERMITIDO, RESTRICCIONES y LIQUIDACIÓN DE GASTOS	
Condiciones Permitidas:	<ul style="list-style-type: none"> • Compras Específicas del Departamento: La tarjeta de crédito corporativa solo se utilizará para compras necesarias y específicas del departamento. • Límites de Compra: El límite máximo por producto es de \$ 2,000. Cualquier gasto que exceda este monto requerirá la aprobación previa del Gerente General. • Pagos de Servicios: Esta permitida la compra de licencias, softwares y otros servicios que requieran pago con tarjeta, siempre que estén relacionados con las necesidades del departamento.

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Página:	26	de:	28

Condiciones No Permitidas:	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos Personales: Esta estrictamente prohibido utilizar la tarjeta para gastos personales • Gastos de Viaje: No se permite utilizar la tarjeta para gastos a viajes, alimentación y hospedaje. • Gastos de Otros Departamentos: No se permitirá el uso de la tarjeta para realizar compras o pagos que correspondan a otros departamentos. • Compras No Autorizadas: Cualquier gasto no autorizado o no relacionado con las funciones del departamento será considerado inapropiado.
Gestión de Liquidación:	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Liquidación: Para liquidar los gastos, se debe presentar un formato sencillo que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Numero de Factura - Comercio - Concepto de Gasto - Monto • Firma del Gerente General: Todos los formatos de liquidación deberán ser firmados por el Gerente General para su validez. • Liquidación Conta Estado de Cuenta: La liquidación se realizará contra el estado de cuenta correspondiente de la tarjeta.
Plazos de Liquidación:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Presentación: La documentación de soporte para el pago debe entregarse dentro de los 8 días posteriores a la fecha de corte. Esta documentación debe estar completa e incluir todos los pasos de registro y aprobación en el sistema contable SAP, tales como la Solicitud de Pedido, Orden de Compra, creación y asignación de activo fijo (si aplica), y la factura original. • Intereses por Falta de Pago: En caso de que se generen intereses debido a la falta de liquidación o pago a tiempo, el responsable de la tarjeta será responsable de cubrir dichos intereses. Y se creará un cobro automático en el sistema para ser deducido por planilla.

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Página:	27	de:	28

RESPONSABILIDADES:


- **Responsabilidad del Usuario:** El titular de la tarjeta es responsable de asegurarse de que todos los gastos sean justificados y cumplan con esta política.
- **Auditoría Interna:** La empresa se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de esta política.
- **Consecuencias por Infracciones:** El incumplimiento de esta política puede resultar en medidas disciplinarias, que pueden incluir la revocación del acceso a la tarjeta corporativa.

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento Interno

Gerente General

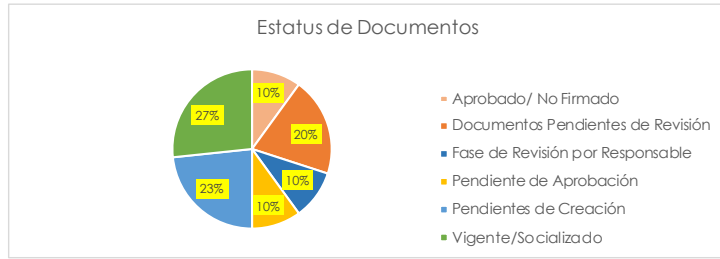
Anexo 4 Catalogo de políticas y procedimientos

	Procesos	Versión: I
	Catálogo de Políticas y Procesos	Actualizado: 25/52023
		Emisión: Por definir
<h1>Procesos:</h1> <h2>Catalogo de Politicas y Procedimientos de Punto Farma</h2>		
Procesos PuntoFarma		

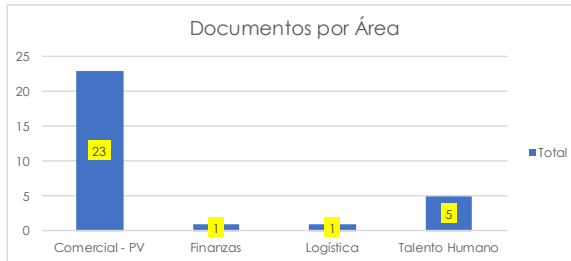
No.	Tipos de documento	Código de proceso	Departamento	Código departamental	Nomenclatura Tipo de Documento	No. Documento	Vigencia	Código de Documento	Nombre del Proceso o Política	Resumen	Nombre que le da el proceso en la tienda o unidad de negocio	Resumen de puntos que realizan este proceso	Estatus	Link de Flujo en app MIBD
1	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	001	01	FF-CD-PR-001	Proceso de ventas de comida (Tortas de comida/Efectivo) en puntos de venta	Transacciones en las que el pago de compra se realiza de contado, en transacciones de las que los pagos se realizan de efectivo	Ventas de Comida	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-001
2	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	002	01	FF-CD-PR-002	Proceso de ventas a domicilio en puntos de venta	Transacciones de venta que se generan a través de la aplicación de venta a domicilio, que se facturan y despiden desde el punto de venta.	Ventas a Domicilio	Financiación/Química Farmacéutica y Alimentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-002
3	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	003	01	FF-CD-PR-003	Proceso de ventas con Asseguradora en puntos de venta	Transacciones de venta que se realizan cuando el cliente solicita pagar a través de una compañía de seguros para poder pagar con tarjeta de crédito.	Ventas con Asseguradora	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-003
4	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	004	01	FF-CD-PR-004	Proceso de emisión de facturas en puntos de venta	Correspondiente a las actividades de facturación autorizadas por el punto de venta de cada tienda, que se registran y emiten a través de un sistema de facturación de parte personal administrado de Comercial y Finanzas.	Emisión de Facturas	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-004
5	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	005	01	FF-CD-PR-005	Proceso de devolución de productos en puntos de venta	Retorno de los devoluciones realizadas por los clientes cuando necesitan cambiar o devolver un producto.	Devolución de productos	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-005
6	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	006	01	FF-CD-PR-006	Proceso de ventas Lata en puntos de venta	Proceso para la venta de lata	Ventas Lata/Star	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-006
7	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	007	01	FF-CD-PR-007	Proceso de recepción de pagos, depósitos y retiros de efectivo en Registros en puntos de venta	Transacciones de pagos, depósitos y retiros que realiza el punto de venta a través del servicio Registros.	Transacciones Registros	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-007
8	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	008	01	FF-CD-PR-008	Proceso de cierre de labores en puntos de venta	Cierre de labores en el punto de venta para el cierre de una tienda o para el cierre de un proceso de negocio para puntos de venta.	Cierre de Labores	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-008
9	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	009	01	FF-CD-PR-009	Proceso de liquidación de devoluciones en puntos de venta	Detalle los pasos para la correcta liquidación de devoluciones en el punto de venta, según el tipo de devolución (cambio, devolución y devolución de dinero).	Receptor de devoluciones, cuenta de devoluciones y cancelación	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-009
10	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	010	01	FF-CD-PR-010	Proceso de venta por convenio (Credito y descuento) en puntos de venta	Transacciones de venta que se realizan cuando el cliente solicita pagar a través de un convenio de pago entre Punto Familia y otra compañía.	Proceso por Convenio (Credito/Descuento)	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-010
11	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	011	01	FF-CD-PR-011	Proceso de registro de ventas fallidas	Detalle los pasos a seguir para el registro de los productos que los clientes no quieren o no pueden comprar en el punto de venta, así como registrar productos que no están en el surtido de Punto Familia.	Ventas Fallidas	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-011
12	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	012	01	FF-CD-PR-012	Proceso de carga de medicamentos en puntos de venta	Detalle los pasos a seguir para la carga de cargas de medicamentos.	Carga de medicamentos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-012
13	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	013	01	FF-CD-PR-013	Proceso de facturación manual en puntos de venta	Detalle los pasos a seguir cuando el cliente solicita factura manual para su proceso de reembolso o seguro. Este procedimiento es un subproceso.	Facturación manual	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-013
14	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	014	01	FF-CD-PR-014	Proceso de asignación de fondos y liquidación de caja chica en puntos de venta	Asignación de caja chica	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-014	
15	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	015	01	FF-CD-PR-015	Proceso de gestión y emisión de órdenes de efectivo y entrega	Detalle los pasos para la correcta gestión y emisión de órdenes de efectivo y entrega.	Gestión de efectivo y recepción de órdenes	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-015
16	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	016	01	FF-CD-PR-016	Proceso de recibos físicos y sistema de producción para la venta	Detalle los pasos para la correcta gestión y emisión de recibos físicos y sistema de producción para la venta.	Recibo de caja de repatriación	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-016
17	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	017	01	FF-CD-PR-017	Proceso de traslado de productos entre Sucursales - Distribuidas	Detalle los pasos para el traslado de productos entre Sucursales - Distribuidas.	Traslados	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-017
18	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	018	01	FF-CD-PR-018	Proceso de inventario de productos a través de dispositivos móviles	Detalle los pasos para el inventario de productos a través de dispositivos móviles.	Inventarios	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-018
19	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	019	01	FF-CD-PR-019	Proceso de solicitud de puntos de venta	Detalle los pasos para la solicitud de puntos de venta.	Solicitud de puntos de venta	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-019
20	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	041	01	FF-CD-PR-041	Proceso de ajustes de soporte generados por PDU	Detalle los pasos para la gestión de ajustes de soporte generados por PDU.	Ajustes de soporte	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-041
21	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	021	01	FF-CD-PR-021	Proceso de retiro de productos fallidos, sobrantes y dañados a PDU	Detalle los pasos para el retiro de productos fallidos, sobrantes y dañados a PDU.	Retiro de productos	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-021
22	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	022	01	FF-CD-PR-022	Proceso de solicitud de gestiones especiales de productos	Detalle los pasos para la solicitud de gestiones especiales de productos.	Solicitud de gestiones especiales	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-022
23	Proceso	FF	Comercial	CD	PA	023	01	FF-CD-PR-023	Proceso de revisión de inventarios fallidos en puntos de venta	Detalle los pasos para la revisión de inventarios fallidos en puntos de venta.	Revisión de inventarios	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cd-pr-023
24	Proceso	FF	Operaciones	OP	PA	024	01	FF-OP-PR-024	Proceso de nueva actividad y renovación de Licencia de Negocio	Detalle los pasos para la gestión de nueva actividad y renovación de Licencia de Negocio.	Nueva actividad y renovación de Licencia de Negocio	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-op-pr-024
25	Proceso	FF	Operaciones	OP	PA	025	01	FF-OP-PR-025	Proceso de nueva actividad y renovación de Licencia de Registro	Detalle los pasos para la gestión de nueva actividad y renovación de Licencia de Registro.	Nueva actividad y renovación de Licencia de Registro	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-op-pr-025
26	Proceso	FF	Ventas no prescricionales	VN	PA	026	01	FF-VN-PR-026	Proceso de ventas de productos de línea venta VNP	Transacciones de venta que se realizan a través del Call Center y corresponden a productos que se entregan directamente al cliente en su tienda o en su tienda de destino a través del Call Center.	Ventas de Call Center / Registros y personal de tienda de venta	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-vn-pr-026
27	Proceso	FF	Ventas no prescricionales	VN	PA	027	01	FF-VN-PR-027	Proceso de ventas de productos con recibo VNP	Transacciones de venta que se realizan a través del Call Center y corresponden a productos que se entregan directamente al cliente en su tienda o en su tienda de destino a través del Call Center.	Ventas de Call Center / Registros y personal de tienda de venta	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-vn-pr-027
28	Proceso	FF	Ventas no prescricionales	VN	PA	028	01	FF-VN-PR-028	Proceso de ventas con Asseguradora VNP	Transacciones de venta que se realizan a través del Call Center y corresponden a productos que se entregan directamente al cliente en su tienda o en su tienda de destino a través del Call Center.	Ventas con Asseguradora	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-vn-pr-028
29	Proceso	FF	Ventas no prescricionales	VN	PA	029	01	FF-VN-PR-029	Proceso de pedidos por convenio VNP	Transacciones de venta que se realizan a través del Call Center y corresponden a productos que se entregan directamente al cliente en su tienda o en su tienda de destino a través del Call Center.	Ventas por convenio	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-vn-pr-029
30	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	030	01	FF-CN-PR-030	Proceso de conciliación de recibos de pago	Detalle los pasos que realiza el equipo de finanzas en contabilidad para conciliar los recibos de dinero por los diferentes medios de pago.	Conciliación de recibos de pago	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-030
31	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	031	01	FF-CN-PR-031	Proceso de conciliación de ventas Lata	Detalle los pasos a seguir para el cierre de las ventas de lata en las diferentes tiendas de venta.	Conciliación de lata	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-031
32	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	032	01	FF-CN-PR-032	Proceso de comparación de cuentas de banco	Detalle los pasos a seguir para la comparación de cuentas de banco en las diferentes tiendas de venta de la empresa.	Comparación de bancos	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-032
33	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	033	01	FF-CN-PR-033	Proceso de registro de fondos de centros	Detalle los pasos a seguir para la conciliación de los fondos de centros.	Registro de fondos de centros	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-033
34	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	034	01	FF-CN-PR-034	Proceso de cuadro de repatriación de transacciones Compra Chica y Registros	Detalle los pasos que realiza el equipo de finanzas en contabilidad para conciliar los cuadros de repatriación de transacciones Compra Chica y Registros.	Cuadro de Compra Chica y Registros	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-034
35	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	035	01	FF-CN-PR-035	Proceso de gestión de facturas reportadas por banco	Detalle los pasos a seguir en caso de que el banco o empresa reporten de facturas (cancelación de facturas de efectivo en los depósitos de valores).	Gestión de facturas reportadas por banco	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-035
36	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	036	01	FF-CN-PR-036	Proceso de generación de información de estados de cuenta (movimiento de caja)	Detalle los pasos para la generación de información de estados de cuenta (movimiento de caja).	Generación de información de estados de cuenta	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-036
37	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	037	01	FF-CN-PR-037	Proceso de estado de transacciones de Registros	Detalle los pasos a seguir para la conciliación de los diferentes transacciones factas en Registros.	Estado de Registros	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-037
38	Proceso	FF	Contabilidad	CN	PA	038	01	FF-CN-PR-038	Proceso de carga de planillas de Registros en sistema SAP	Detalle los pasos a seguir para la carga de planillas de Registros en sistema SAP.	Carga de planillas de Registros	Contabilidad de finanzas	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cn-pr-038
39	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	039	01	FF-LD-PR-039	Proceso de recepción de medicamentos	Detalle los pasos para la recepción de medicamentos.	Recepción de medicamentos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-039
40	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	040	01	FF-LD-PR-040	Proceso de abastecimiento de medicamentos	Detalle los pasos para el abastecimiento de medicamentos.	Abastecimiento de medicamentos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-040
41	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	041	01	FF-LD-PR-041	Proceso de abastecimiento de productos	Detalle los pasos para el abastecimiento de productos.	Abastecimiento de productos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-041
42	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	042	01	FF-LD-PR-042	Proceso de distribución	Detalle los pasos para la distribución de productos.	Distribución	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-042
43	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	043	01	FF-LD-PR-043	Proceso de medicamentos controlados	Detalle los pasos para la gestión de medicamentos controlados.	Manejo de medicamentos controlados	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-043
44	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	044	01	FF-LD-PR-044	Proceso de medicamentos refrigerados	Detalle los pasos para la gestión de medicamentos refrigerados.	Manejo de medicamentos refrigerados	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-044
45	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	045	01	FF-LD-PR-045	Proceso de productos devueltos	Detalle los pasos para la gestión de productos devueltos.	Devolución de productos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-045
46	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	046	01	FF-LD-PR-046	Proceso de productos no devueltos	Detalle los pasos para la gestión de productos no devueltos.	Manejo de productos no devueltos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-046
47	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	047	01	FF-LD-PR-047	Proceso de muestras activas en inventario	Detalle los pasos para la gestión de muestras activas en inventario.	Muestras de inventario	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-047
48	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	048	01	FF-LD-PR-048	Proceso de listas de precios (inventario general)	Detalle los pasos para la gestión de listas de precios (inventario general).	Listas de inventario	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-048
49	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	049	01	FF-LD-PR-049	Proceso de etiquetado	Detalle los pasos para la gestión de etiquetado.	Etiquetado	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-049
50	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	050	01	FF-LD-PR-050	Proceso de temperatura y humedad	Detalle los pasos para la gestión de temperatura y humedad.	Supervisión de temperatura y humedad	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-050
51	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	051	01	FF-LD-PR-051	Proceso de gestión de recibos	Detalle los pasos para la gestión de recibos.	Gestión de recibos	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-051
52	Proceso	FF	Lógica	LD	PA	052	01	FF-LD-PR-052	Proceso de manejo de fugas y seguridad	Detalle los pasos para la gestión de fugas y seguridad.	Proceso de limpieza y control del almacén	Medicamentos	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-ld-pr-052
53	Proceso	FF	Compras	CM	PA	053	01	FF-CM-PR-053	Proceso de orden compra de servicios, insumos y gases	Detalle los pasos "básicos" a seguir para la generación de compra de servicios, insumos y gases de acuerdo al proceso de compras. No es el proceso actual.	Orden de compras	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cm-pr-053
54	Proceso	FF	Compras	CM	PA	054	01	FF-CM-PR-054	Proceso de orden compra de productos para la venta	Detalle los pasos "básicos" a seguir para la generación de compra de productos para la venta, mediante el uso de la documentación de pago y controlados.	Orden de Compras, logística, Finanzas, Medicamentos	Financiación/Química Farmacéutica	Proceso Operativo, con sus mejoras	https://mibd.com/flow/ff-cm-pr-054

EJEMPLO DE SEGUIMIENTO DE ESTATUS DE PROCESOS

Estado	Total
Aprobado/ No Firmado	3
Documentos Pendientes de Revisión	6
Fase de Revisión por Responsable	3
Pendiente de Aprobación	3
Pendientes de Creación	7
Vigente/Socializado	8
Total general	30

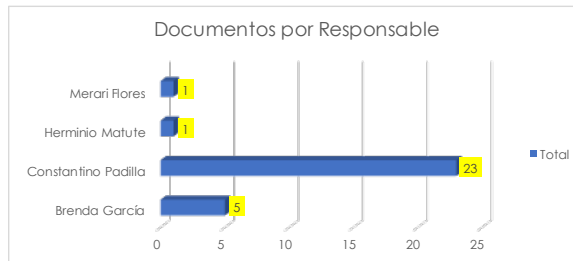


Área	Total
Comercial - PV	23
Finanzas	1
Logística	1
Talento Humano	5
Total general	30



Ventas especiales

Responsable	Total
Brenda García	5
Constantino Padilla	23
Hermínio Matute	1
Merari Flores	1
Total general	30



Anexo 5 Flujograma final

