

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

### **ANTECEDENTES**

La administración del personal es un factor importante dentro de las organizaciones puesto que en gran parte depende el óptimo funcionamiento de las empresas y su rápida adaptación a las condiciones cambiantes del medio que las rodea.

Las empresas deben estar en la búsqueda de mejorar las labores operativas y administrativas; aplicar conceptos de la administración de personal a su organización, con el fin de reestructurar y mejorar aspectos de la organización en los que el capital humano tiene gran influencia.

Las organizaciones buscan estandarizar sus procesos por varias razones importantes. La estandarización puede facilitar las comunicaciones sobre cómo opera el negocio, el comercio por las mismas razones, mejores comunicaciones y trasposos más eficientes. Dado que los sistemas de información sustentan los procesos, la estandarización permite sistemas uniformes dentro de las empresas.

Una empresa proyectada a crecer y cualificarse, debe establecer ajustes, determinando prioridades, optimizando los recursos, objetivos solo posibles mediante el desarrollo de alternativas organizacionales como la constitución de un manual de procedimientos y funciones.

Estos instrumentos constituidos permitirán al personal de la empresa tener conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, permitiéndoles así el desarrollo de una adecuada selección de personal que corresponda a los perfiles requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo en particular, sirviendo así como un punto de partida para iniciar el proceso de cambio y organización.

La función específica de estos manuales es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos de su labor, con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad de cada una de sus áreas, la realización y aplicación de un manual de procesos, procedimientos y funciones es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización.

La modalidad de proyecto de grado denominado memoria de experiencia profesional se realiza en la empresa “ANDYVAL-DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS E INSUMOS.

## **SITUACIÓN PROBLÉMICA**

La empresa establecida hace más de 9 años cuenta con poco personal para realizar diversos escritos competentes a la administración de la empresa, siendo así que el propietario realizaba todas las labores desde ser encargado de captar clientes, realizar entregas, ser encargado de la parte financiera, dejando de lado parte de la actividad administrativa que debía dar soporte a los empleados, papeles que desempeñan de manera formal, en el que se tenga constancia de qué, cuándo y cómo hacer las actividades cotidianas en su labor.

Desde el año 2016, el incremento en las ventas ha implicado también la necesidad de incrementar personal en la empresa, por tanto para evitar dualidad o vacíos en las funciones, mejorar trazabilidad de tareas encomendadas, manejar estándares para indicadores de eficiencia, realizar el manejo oportuno y adecuado de las reclamaciones de clientes; surge la necesidad apremiante para el gerente propietario realizar documentación formal, como tener una misión y visión, manuales, procedimientos, y guías que mejoren la organización de las tareas en base a procesos, basando los mismos en la ISO 9000 “Gestión de la calidad”.

Con la evidente idea de la situación de la empresa existe la predisposición de elaborar formalmente documentos para estandarizar los procesos y de igual forma surge la necesidad latente de ocuparse con mayor interés en el área de almacenes, ya que desde febrero de 2019 se constituyen en un requisito para que los laboratorios, distribuidoras y sucursales de medicamentos e insumos puedan renovar la certificación de “Distribuidora Vigente” que se tramita año a año mediante el SEDES. Esta certificación es la que permite que las empresas del rubro puedan proveer de medicamentos a todas las farmacias tanto públicas como privadas a nivel departamental.

## **JUSTIFICACIÓN**

La empresa ANDYVAL tiene considerable importancia y rentabilidad en el sector que pertenece, influyendo en la generación de empleo; así mismo apoya a la economía del país, de igual forma emergen dificultades al contar con poco personal e ir creciendo cada vez más en el rubro se hace evidente que la falta de elementos administrativos que

estandaricen los procesos, las labores y las funciones en la organización. De acuerdo con la entrevista realizada al gerente de la empresa se denotó evidentemente que carecen de Manuales Organizacional y de Funciones, Manuales de Procedimientos, guías y registros. Por lo que la empresa requiere el apoyo para el área administrativa para realizar dichas labores.

En la modalidad memoria de experiencia se debe aplicar los conocimientos adquiridos durante los cinco años como estudiante de Administración de Empresas, de la misma manera asimilar nuevos conocimientos para acumular experiencia.

## **DISEÑO LÓGICO**

### **Problema Detectado**

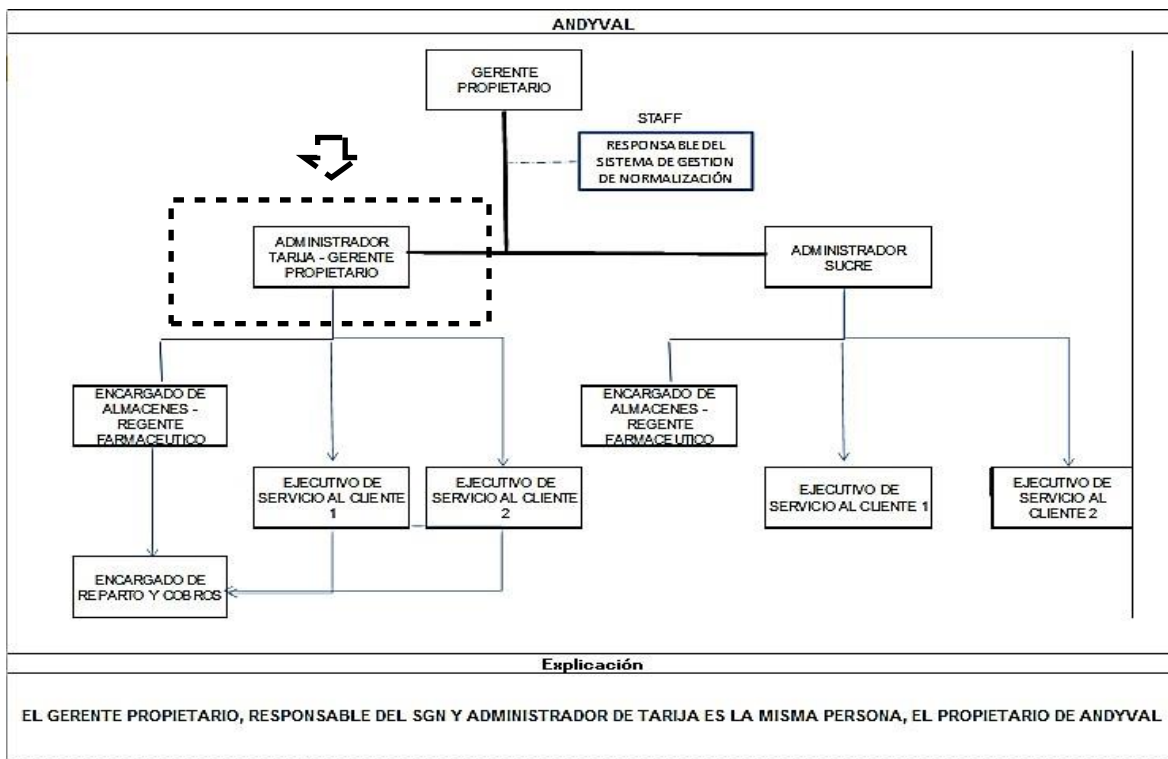
¿La elaboración de Manuales Organizacional y de Funciones, Manuales de Procedimientos, guías y registros contribuirá al desarrollo de la empresa?

### **Objeto de Estudio**

El objeto de estudio es la empresa ANDYVAL dentro del área de Administración para realizar documentación formal de las áreas de comercialización, almacén y coadyuvar a cumplir con la documentación para posterior a la certificación y demás requisitos que precisa para las exigencias de sus entes reguladores, evitar multas y sanciones al finalizar la gestión.

## **ÁREA DE LA EMPRESA EN LA QUE SE REALIZARÁ EL TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN**

El presente trabajo se llevará a cabo en la ciudad de Tarija, Provincia Cercado, abordando el trabajo en la empresa ANDYVAL como apoyo en el área administrativa a partir de la fecha 19 de agosto de 2019.



## Objetivo General

Vincular la teoría con la práctica y aplicar el conocimiento adquirido en la empresa

ANDYVAL en el área de administración elaborando el Manual Organizacional y de Funciones, Manual de Procedimientos, Guías y Registros, adecuando con las exigencias de los entes reguladores y las internas que optimicen el trabajo del personal de la empresa en todas sus áreas.

## Objetivos Específicos

- ☞ Identificar el trabajo necesario para el área administrativa en cuanto a la documentación inexistente o incompleta para la certificación del SEDES y cumplir con la totalidad de la normativa vigente.
- ☞ Colaborar con la documentación en las demás áreas de la empresa, bajo el entendido de que el objetivo final en el mediano plazo es poder realizar la certificación ISO 9001 Gestión de la Calidad.

- ☞ Aplicar los conocimientos y herramientas administrativas adquiridos, en el desempeño de las actividades de la empresa.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de Investigación**

Se utilizó la investigación exploratoria en la empresa ANDYVAL para poder identificar la situación actual de la empresa y tener conocimiento sobre todas las áreas que posee la empresa a través de una encuesta piloto. (Ver Anexo N°1)

Se utilizó la investigación descriptiva para describir la realidad de la empresa y plantear los procesos y la relación de los empleados con la misma. Donde la “causa” es la falta de documentación para la estandarización de los procesos y el efecto es el desconocimiento global de las funciones y cómo realizarlas, incumplir la normativa vigente.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Métodos Teóricos**

- ☞ Análisis histórico y el lógico

Se recabó información histórica de la empresa con el fin de analizar la situación de la empresa durante los años que viene contribuyendo en la economía del país.


- ☞ Método dialéctico

Este método considera la naturaleza como algo sujeto a constante cambio y renovación, todo se halla en movimiento y en cambio, enseña la dialéctica y ello efectúa el paso. Por lo que la empresa debe tener cambios y estar en desarrollo con los documentos en este sentido.

### **Métodos Científicos**

- ☞ La observación

Se realizó la observación para comprender y conocer el movimiento de la empresa para poder colaborar en la misma

 La entrevista

Para llegar a entender el problema planteado por la empresa, se comprende de manera clara y concreta a través de la entrevista con el propietario de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

# **DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN**



### 2. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes

RESEÑA HISTÓRICA DE LA CONSTITUCIÓN Y CREACIÓN DE LA EMPRESA.

Nombre: **ANDYVAL** de Bernardo Arze Dajbura

Direcciones:

- Tarija: av. España N° 327 entre Belgrano y Delfín Pino, Tarija- Bolivia  
Fono 6646211
- Sucre: C. Olañeta N°418 entre René Moreno y Pastor Sainz  
Fono 6436614 o cel. 70210840

Antecedentes cronológicos:

- Mayo 2010, la Distribuidora inicia sus actividades con la comercialización de los productos de SANAT PHARMA en la ciudad de Tarija.
- Agosto 2010, se introducen los productos en la provincia de Bermejo, que representa un 12% de la población de Tarija.
- Septiembre 2010, se realiza el contrato con A3TEK para la distribución de vitaminas ALFA en el departamento de Tarija.
- Noviembre 2010, se inicia la comercialización de ambas líneas, Sanat Pharma y Alfa vitaminas, en el chaco Tarijeño, esto implica las ciudades de Yacuiba, Villamontes, Entre Ríos y Caraparí que concentran un 38% de la población de Tarija.
- Mayo 2011, ANDYVAL abre una sucursal en la ciudad de Sucre, capital de Chuquisaca iniciando de esta manera la distribución de productos Sanat Pharma y Alfa vitaminas en este nuevo mercado.

## DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

---

- Noviembre 2011, se inicia la venta de productos en la ciudad de Camargo perteneciente al departamento de Chuquisaca.
- Febrero de 2012, se inicia la distribución de productos del programa Mundial de Desnutrición en el departamento de Tarija.
- Junio 2012, se realiza la primera venta de productos a Seguros Públicos, mediante adjudicación en el Seguro Social Universitario Sucre (SSUS), además de instituciones privadas como PROSALUD Tarija, CIES Tarija y Sucre e IPTK Sucre.
- Enero 2013, se inicia la venta productos en la ciudad de Camurí.
- Mayo 2014, se inicia la venta de productos de Texsabol, insumos bolivianos e importados. La empresa Texsabol tiene su sede en Cochabamba. La venta de los productos se realiza temporalmente solo en el departamento de Tarija.

Actualidad:

Tarija:

- Se cuenta en la ciudad de Tarija con un Gerente General, un regente farmacéutico, 2 visitadores, 1 persona que realiza las entregas y cobranzas.
- Se cuenta con oficina propia aprobado por el SEDES.
- Se cuenta con NIT, autorización de distribución del SEDES, licencia de funcionamiento y somos miembros de la Cámara Departamental del Medicamento.

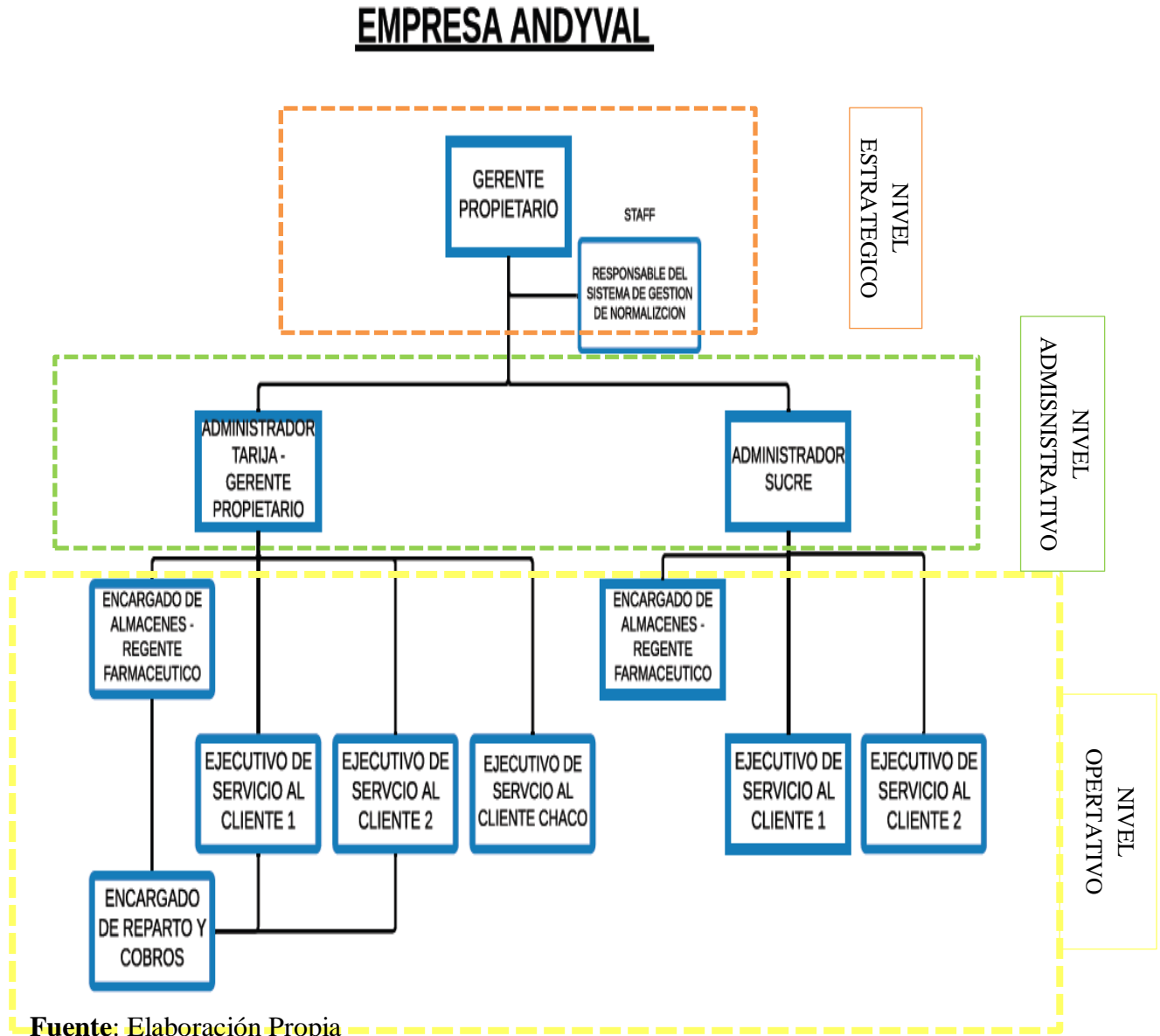
Sucre:

- Se cuenta con un administrador encargado de cobranzas, 2 vendedores y una persona a medio tiempo que realiza entregas. Adicionalmente en Sucre se tiene 1 impulsadora que vende productos de la línea Alfa Vitaminas mediante catálogos y visitas a consumidores finales.
- Se cuenta con una oficina alquilada que cuenta con depósito y dependencias aptas para el funcionamiento.
- Sucursal debidamente registrada en Impuestos Internos, se cuenta también con la autorización de sucursal de distribuidora del SEDES y la respectiva licencia de funcionamiento.

## DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Se tiene una persona encargada de realizar los viajes a las provincias donde ANDYVAL tiene presencia comercial, la misma que cuando no realiza los viajes está encargada del funcionamiento administrativo y operativo que lleva a cabo la empresa.

### ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ANDYVAL



### **2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1. Organigrama Administrativo de la Empresa ANDYVAL**

ANDYVAL es una Empresa unipersonal que cuenta con sucursales en Tarija y Sucre siendo el propietario de la misma es Gerente General el Lic. Administración de Empresas Bernardo Arce Dajbura; a su vez cumple con la función de Administrador Regional de Tarija quien supervisa a la Encargada de Almacén Andrea Ibañez quien es Lic. Química Farmacéutica quien cuenta bajo su cargo a los Ejecutivos de Servicio al Cliente y al Encargado de Reparto y Cobro.

La sucursal Dirección Administrativa en Sucre está compuesta por el Administrador Regional Pablo Durán Leyton Técnico en Informática, Encargado de Almacén Andressa López Lic. Fisioterapia y Kinesiología quien cuenta bajo su cargo a los Ejecutivos de Servicio al Cliente y al Encargado de Reparto y Cobro.

### **2.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Oficina central de la Empresa ANDYVAL se encuentra en ubicado en Bolivia en el Departamento de Tarija en la ciudad de Tarija Provincia Cercado en la Av/ España entre Av. Belgrano y Delfín Pino, en el primer piso del Raquet Alfa.

### **2.4. SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**S.A.C.** Sistema de Administración Comercial.

El Sistema de Administración Comercial sirve como herramienta para emitir notas de entrega, control de inventarios, vencimiento, cuentas por pagar y está en prueba un módulo financiero de control.

**S.A.C.** se adquiere año 2013 a través de la empresa GRUOP INNOVA – SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL empresa local que se dedica a la

creación de software de datos. Este sistema es una herramienta que brinda apoyo para facilitar las actividades comerciales de la empresa como:

- **Módulo de inventario:** Parte del sistema en el que se inventaría todos los productos almacenados mostrando cantidad en existencia, detalle de unidad y fecha de caducidad y un Stock mínimo por producto.
- **Módulo de Ventas:** Datos en el sistema referidos a entregas de productos, fecha y hora, nombre del cliente y del vendedor las condiciones de venta (precios, descuentos, compromisos de pago, plazos de créditos) por sucursales de la empresa.
- **Módulo de Clientes:** Información solicitada de cada cliente, datos del propietario y datos de la empresa jurídica (NIT).

## 2.5. CADENA DE VALOR

### 2.5.1. Actividades primarias o de línea

Son aquellas actividades que están directamente relacionadas con la producción y/o comercialización del producto:

- Logística interior (de entrada): La gestión de adquisición de los productos e insumos está netamente bajo la responsabilidad del Gerente Propietario donde se toma en cuenta criterios como; Historial de ventas, Stock de productos, promociones y/o descuentos especiales de productos por parte de los proveedores, además del pedido de clientes referidos a pedidos mayores o en cantidad de acuerdo a una licitación. Seguido las actividades de recepción de productos se hacen de una manera mecánica donde el encargado de almacén cumple su función de acuerdo a orientación previa del Gerente o Administrador, el almacenaje de los insumos y/o productos también está bajo el cuidado del Encargado de Almacén con escasos documentos de apoyo y de

registro, pero teniendo conocimientos técnicos de almacenamiento de productos. La distribución está bajo el mando del administrador coordinando con los ejecutivos de servicio al cliente de acuerdo a rutas establecidas.

- Operaciones: La venta de los productos e insumos está relacionada con el área comercial de la empresa desde que el Ejecutivo de Servicio al cliente visita las farmacias en las rutas establecidas por días y zonas en la ciudad de acuerdo al cronograma que ordena el administrador. Una ventaja competitiva es exclusividad de líneas y marcas con productos de buena calidad a bajo costo.
- Logística exterior (de salida): Los clientes realizan el pedido a cualquier personal de la empresa, seguido de la verificación de acuerdo a criterios del administrador como; el margen crédito, tipo de cliente según el movimiento de la mercadería, fechas de pago y monto de pago. Se hace efectivo el pedido y lo entrega el Encargado de Reparto y Cobro o de igual manera los Ejecutivos de Servicio al Cliente.
- Mercadotecnia y ventas: Los vendedores tienen una cartilla de productos que muestran a sus clientes además de visitarlos de acuerdo a cronogramas establecidos por parte del administrador de la empresa, además de la utilización de medios de comunicación vía internet para levantar los pedidos y hacer conocer nuevos productos a los clientes. No se hace ningún tipo de campaña de marketing para la empresa debido a una normativa vigente.
- Servicios: El servicio de distribución de pedidos es en el menor tiempo posible ya que cuenta con transporte motorizado durante el día en horario continuo diurno, en ciertas excepciones fuera de horario se cumplen pedidos. Se hace el servicio posventa para poder verificar la rotación y venta del producto, exhibidos correctamente con los cuidados pertinentes, recordatorio de los plazos de créditos vigentes y la recepción de reclamos y devoluciones.

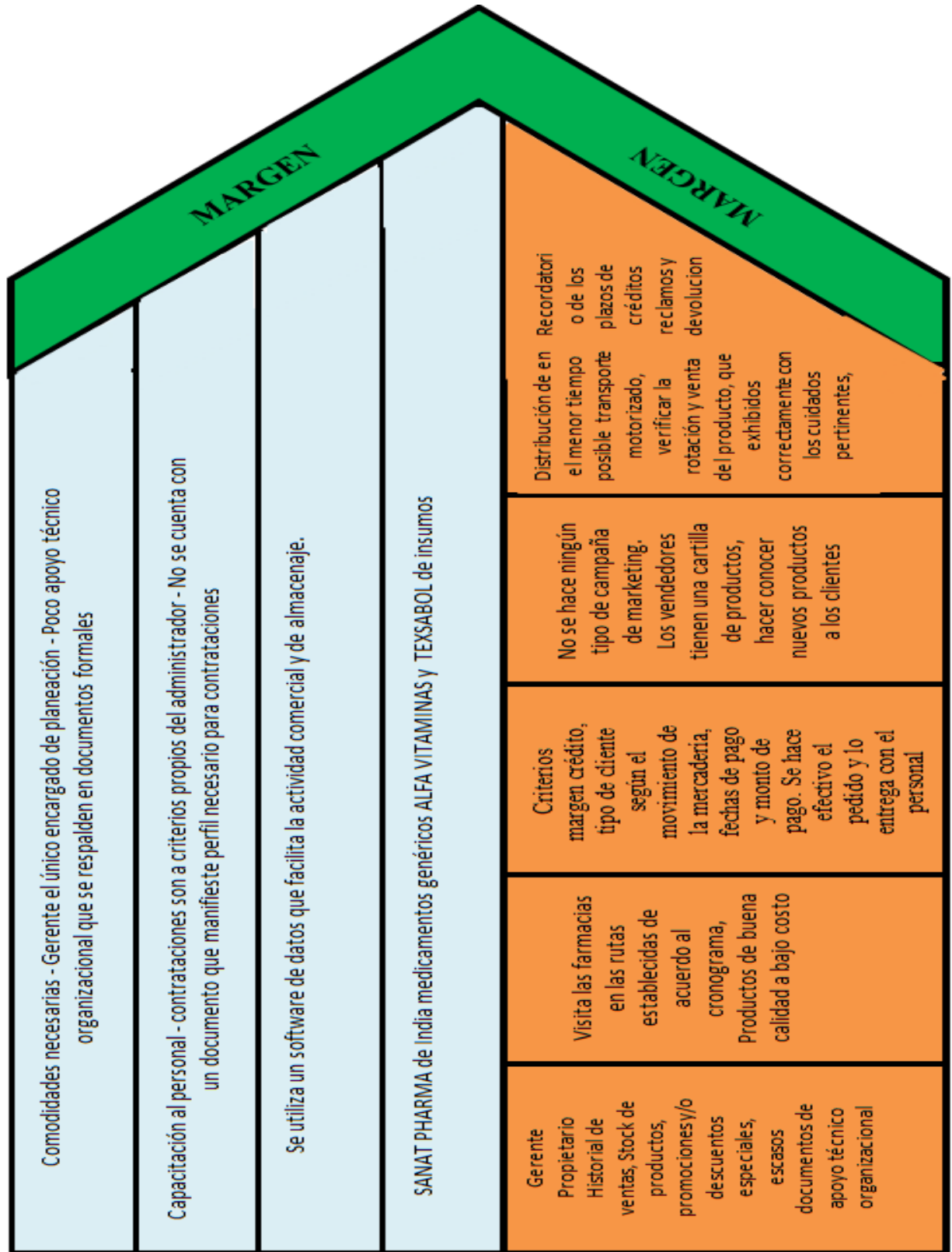
### 2.5.2. Actividades de apoyo o de soporte

Son aquellas actividades que agregan valor al producto pero que no están directamente relacionadas con la producción y comercialización de éste, sino que más bien sirven de apoyo a las actividades primarias:

- Infraestructura de la empresa: En cuanto a la infraestructura de la empresa cuenta con toda las comodidades de trabajo necesarias, en cuanto a espacios, equipos de computación y enseres de almacenamiento.  
La contabilidad es externa pero también el Gerente Propietario tiene una base para poder realizar una contabilidad interna de la empresa juntamente con las finanzas.  
La planeación de la empresa y las estrategias de la misma están estrictamente bajo responsabilidad del Gerente siendo el único encargado de esta parte, pero cuenta con poco apoyo técnico organizacional que se respalde en documentos formales.
- Gestión de recursos humanos: Se capacita al personal incentivando a los cursos necesarios para el desarrollo de los mismos, el entrenamiento es por parte del administrador de sucursal que solo orienta a los trabajadores nuevos, pero sin tener documentos de apoyo técnico organizacional como manuales. Las contrataciones son a criterios propios del administrador según el trabajo requerido en la empresa. No se cuenta con un documento que manifieste perfil necesario para contrataciones.
- Desarrollo de la tecnología: Se utiliza un software de datos que facilita la actividad comercial y de almacenaje.
- Aprovisionamiento: Cuenta con tres proveedores SANAT PHARMA de India medicamentos genéricos ALFA VITAMINAS de EEUU y TEXSABOL que es un productor local que se encuentra en Cochabamba-Bolivia y los productos están almacenados en áreas conformes a normativas vigentes. Se tiene constante comunicación con los responsables de cada marca.

2.5.3 GRÁFICO CADENA DE VALOR

Gráfico N°1 Cadena de Valor  
Empresa ANDYVAL



Fuente: Elaboración Propia



### 2.6. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

- A través de la herramienta de gestión cadena de valor se pudo comprobar que las falencias más destacadas están en las actividades de apoyo o soporte.
- La actividad de infraestructura de la empresa no cuenta con documentos que respalden la gestión técnica de la organización, no existe misión ni visión, manual organizacional y de funciones, manuales de procedimientos y demás documentación que gestiona la parte normativa en la empresa.
- No existe un documento escrito del perfil deseado para un cargo en cuanto la actividad de gestión de recursos humanos, no está conformado el manual organizacional y de funciones que aportan en la normativa para esta actividad de apoyo de la cadena de valor.

# **CAPÍTULO III**

## **MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL PROPUESTA**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

Es de vital importancia contar con organizaciones eficientemente estructuradas en los tiempos actuales, ya no es un hecho de simple formalismo, sino son requisitos indispensables, no solo porque lo exigen todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, entre otras), las normativas de un Estado o País respecto a su formalización, también a la forma como están trabajando tanto administrativa como operativamente cuya finalidad es la de aumentar la eficiencia, competitividad y productividad de las organizaciones. Sea un pequeño emprendimiento, una mediana o gran empresa, de hecho, todas sin excepción necesitan algún tipo de pauta organizativa.

Es muy frecuente encontrar en las pequeñas empresas trabajadores que no saben que deben hacer, sobre todo los que recién ingresan, pasan dos o tres días adivinando cuáles son sus roles. Esto se debe a la falta de organización. El trabajador debe conocer desde el ingreso en la organización tres documentos claves: las declaraciones estratégicas (visión, misión, valores y objetivos), el organigrama funcional de toda la empresa, del área donde va a desempeñarse y los Manuales técnicos.

En el presente trabajo se analizará las situaciones de interés para los niveles más altos de la organización partiendo, de una investigación exploratoria y descriptiva, un diagnóstico y la propuesta para poder realizar recomendaciones tendientes a ajustar la estructura organizativa que ayuden a mejorar los resultados en términos de eficiencia y eficacia y competitividad, a través de diseño de Manuales Organizacional y de Funciones, Procedimientos Administrativos, Operativos y otros. Los mismos una vez formalizados, es decir aprobados por parte de los máximos ejecutivos, podrán proceder a la implantación de los mismos.

### **3.2 OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

Proponer y socializar con el personal de la empresa la misión, visión, objetivos, manuales organizacionales y de funciones, manuales de procedimientos, guías y registros realizados en el tiempo de estadía en la empresa ANDYVAL.

### **3.3. PROPUESTA PARA LA EMPRESA ANDYVAL**

#### **3.3.1. Misión**

ANDYVAL es una empresa responsable para sus clientes y trabajadores ofreciendo una asistencia sanitaria más eficiente, ágil y flexible con igualdad de condiciones, con servicios de primera calidad, brindando una excelente relación calidad-costos

#### **3.3.2. Visión**

Ser la empresa reconocida y admirada por clientes, proveedores y colaboradores como mejor fuente de oportunidades de negocio sólidas, con calidad humana, satisfaciendo necesidades de salud, centrada en el bien ciudadano y de la comunidad.

#### **3.3.3. Valores**

Equidad: Acceso por parte de todos los clientes a la gama de productos en iguales condiciones.

Humanización: Respeto mutuo entre usuarios y profesionales, donde se equipare la atención personalizada.

Calidad: Como cultura asumida por toda la organización y referente de todas sus actividades.

### **3.4. OBJETIVOS PROPUESTOS PARA LA EMPRESA ANDYVAL**

#### **3.4.1. Objetivo General**

Posicionar productos ofertados por la empresa para que se vuelvan en una necesidad para nuestros clientes, logrando incrementar año a año las ventas departamentales, nacionales y maximizando la rentabilidad de la empresa.

#### **3.4.2. Objetivos Específicos**

- Explorar nuevas líneas de productos para incorporar a la oferta actual, mismas que deben seguir la lógica buscada de maximizar calidad a costos asequibles a la realidad del país.
- Implementar el sistema de normalización de los procesos basados en las Normas ISO 9001 y las BPA.
- Capacitar a los colaboradores en la gestión de venta, servicio de venta y gestión de cobranza para optimizar las ventas y la cartera de créditos
- Establecer y optimizar continuamente las normas para minimizar los riesgos de incobrabilidad derivados de la realidad del entorno de la distribución de medicamentos en el país.

### **3.5. CÓMO ELABORAR UN DOCUMENTO EN LA EMPRESA ANDYVAL**

El presente ejemplo denominado “Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS contempla todas las partes que debe contener cualquier documento de la empresa ANDYVAL, la forma y estructura del mismo de la siguiente manera:

ASPECTOS DE UN POE: Los lineamientos descritos a continuación para la elaboración de un POE son los mismos para la elaboración de cualquier documento de la empresa, solamente los registros y planos difieren al no llevar el mismo encabezamiento.

- TODOS LOS DOCUMENTOS DE LA EMPRESA, deben tener el encabezado en letra VERDANA tamaño de letra 12pts EN NEGRILLAS y el texto del documento en times New Roman tamaño 10 Estilo Justificado.
- En el encabezado de todos los documentos (exceptuando registros) se consigna el Logotipo de la empresa con la leyenda: “Distribuidora de medicamentos e insumos”  
A continuación se tiene el cajetín o cuadrado como se muestra:

a) Título o Nombre del documento con la codificación.	b) Fecha de Elaboración	c) xx/xx/20XX
	d) Fecha de Revisión	e) xx/xx/20XX
	f) Páginas	g) Total de Pág.

- a) En esta sección se coloca el título del documento y el código del SGN que debe ser asignado por el Responsable del SGN en función de la Guía de Codificación (GU.N-NOR-001)
  - b) Se coloca la leyenda: “Fecha de Elaboración”
  - c) El autor consigna la fecha real de elaboración del documento
  - d) Se coloca la leyenda: “Fecha de Revisión”
  - e) El encargado del SGN consigna la fecha de revisión del documento
  - f) Se coloca la leyenda: “Páginas”
  - g) El autor introduce el número de páginas del documento.
- Los títulos de cada documento deben tener el mismo formato (Times New Roman tamaño 10 y se resaltan exclusivamente con **NEGRILLAS** y **MAYÚSCULAS** además del espaciado extra antes y después de cada título.
  - El POE debe tener tres instancias para su aprobación, **ELABORACIÓN**, **REVISIÓN** y **APROBACIÓN**, por el tamaño de la empresa, al menos DOS personas diferentes deben participar en estos procesos. (Con el objetivo de facilitar la comprensión del ordenamiento de los POE la numeración descrita en adelante inicia en 1. Como debe ocurrir en todo POE)

**1. OBJETO Y APLICACIÓN:** explica de manera general cual es la razón del documento

Objeto. Se debe indicar el objetivo del Procedimiento de la manera más clara y concisa como un resumen.

Aplicación. Se refiere a las Regionales y áreas a las que el POE es aplicable

**2. DEFINICIONES:** Es un glosario de palabras que puedan distinguirse para que la persona que lo esté leyendo entienda a que se está refiriendo.

Definiciones: En las definiciones se debe explicar todas las abreviaciones, siglas y otros términos técnicos que se utilizan en el POE, para que todas las personas que lean puedan entenderlo.

**3. DESARROLLO:** Se describe el procedimiento en cuestión, para esta actividad hay que tomar en cuenta algunos puntos.

- Se debe redactar un POE en tercera persona
- Debe indicar y recalcar los registros de entrada o externos y los registros que se generan para poder comprobar las acciones realizadas, para facilitar visualmente todos los nombres de registros estarán resaltados con negrillas.
- En la medida de lo posible se debe incluir tiempos de ejecución estimados de las tareas
- Se debe explicar las medidas de seguridad y/o equipos utilizados para la consecución de la tarea a efectuar
- Para facilitar la comprensión se pueden utilizar cuadros, tablas, gráficos, imágenes, cualquier ayuda visual.
- El Autor de un Procedimiento debe enviar al encargado correspondiente para su revisión; cuando se subsanen las observaciones se remite al jefe de área para la Aprobación respectiva imprimiéndose y firmándose al pie del documento.

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS:** Se enlistan en un cuadro los registros generados incluyendo el código asignado por el Sistema de Gestión Normalización (SGN) y en otra lista registros de entrada o ajenos a la empresa. Adicionalmente se enlistan todos los documentos mencionados en el desarrollo del mismo. Ej.:

**INTERNOS**

RE.N-NOR-001	Formulario de Reclamo – Queja
--------------	-------------------------------

**EXTERNOS**

Carta de reclamo-queja
------------------------

**REFERENCIAS**

PR.N-COM-001	PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN
--------------	-----------------------------------

**5. REVISIÓN:** Es un tema de control a medida que se vayan realizando cambios en los documentos se debe seguir cronológicamente la revisión.

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO:** Cada que se realizan cambios, los mismos son introducidos en el siguiente formato, para llevar un mejor control de las mejoras del SGN

N° de REVISIÓN	Descripción de los cambios	Válido desde:
01		


	Elaborado y Aprobado por:	Revisado por:
<b>Nombre:</b>		
<b>Cargo:</b>		
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



### 3.6. GUÍAS DE TRABAJO

Las siguientes guías de trabajo son documentos que tienen como objetivo orientar instruir y comprender de manera eficaz, explicando ciertos contenidos, ayudando a identificar el material de apoyo de tal forma se eliminen sus dudas en el proceso.

#### GUIA N°1

 Distribuidora de medicamentos e Insumos	<b>GUÍA DE CODIFICACIÓN</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/2019
	<b>GU.N-NOR-001</b>	Fecha de Revisión:	XX/XX/2019
		Páginas:	2

### 1. OBJETO Y APLICACIÓN

#### 1.1. Objeto.

El objeto de la presente guía es definir y establecer un sistema para la codificación de los distintos tipos de documentos y registros de la empresa.

#### 1.2. Aplicación

Quedan englobados en la aplicación de esta guía todos los documentos y registros de la empresa a nivel nacional.

### 2. DEFINICIONES

**Empresa.** Se hace referencia a Andyval

**Áreas.** Son las Unidades Estratégicas de la empresa que garantizan el abastecimiento de productos y los servicios asociados al mismo

**Documento.** Se refiere a cualquier tipo de Proceso, Plan, Lista maestra, registro que es emitido por la empresa

### **3. DESARROLLO**

#### **3.1. Tipo de Documento**

- Las primeras dos letras del código corresponden al tipo de documento que se hace referencia en la codificación: Ej.:

**Ejemplo:** PR.N-COM-001

#### **Cuadro de Tipos de Documentos**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INTERPRETACION</b>
<b>MA</b>	Manual
<b>PR</b>	Procedimiento o POE
<b>IT</b>	Instructivo
<b>RE</b>	Registro
<b>PL</b>	Plan
<b>CR</b>	Cronograma
<b>LM</b>	Lista maestra

<b>PO</b>	Política
<b>PL</b>	Plano
<b>AN</b>	Anexo
<b>CA</b>	Capacitación
<b>GU</b>	Guía

### 3.2. Territorio

- La tercera letra del código corresponde al territorio aplicación del documento:

**Ejemplo:** PR.N-COM-001

#### Cuadro Territorio

<b>CODIGO</b>	<b>INTERPRETACION</b>
<b>N</b>	Nacional
<b>T</b>	Tarija
<b>S</b>	Sucre

### 3.3. Área

- Las tres letras que siguen al guion en el código corresponden al área que genera el documento:

**Ejemplo:** PR.N-COM-001

**Cuadro Áreas**

<b>CODIGO</b>	<b>INTERPRETACION</b>
COM	Comercialización, Ventas y marketing
FIN	Finanzas
ALM	Almacenes
ADM	Administración y RRHH

**UNIDAD DE APOYO**

NOR	Normalización
-----	---------------

**3.4. Numeración**

Los números corresponden al número correlativo de documento con el código idéntico, es decir, si se trata de un registro de aplicación nacional del área comercial y es el primero del área tendrá el código:

**Ejemplo:** RE.N-COM-001

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISIÓN</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>	<b>NO APLICA</b>	

	<b>Elaborado Y Aprobado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea C. Ibáñez G.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario – Responsable SGN	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacén
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		

GUIA N°2



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>GUIA PARA INGRESAR AL ALMACEN PERSONAL NO AUTORIZADO</b>  <b>GU.N-ALM-001</b>	Fecha de Elaboración:	xx/xx/2019
	Fecha de Revisión:	xx/xx/2019
	Páginas:	01

## **1. OBJETO Y APLICACIÓN:**

### **1.1. Objeto.**

El objeto de la presente guía especifica que toda la persona no autorizada utilice una vestimenta adecuada para el ingreso al almacén.

1.2. Aplicación.

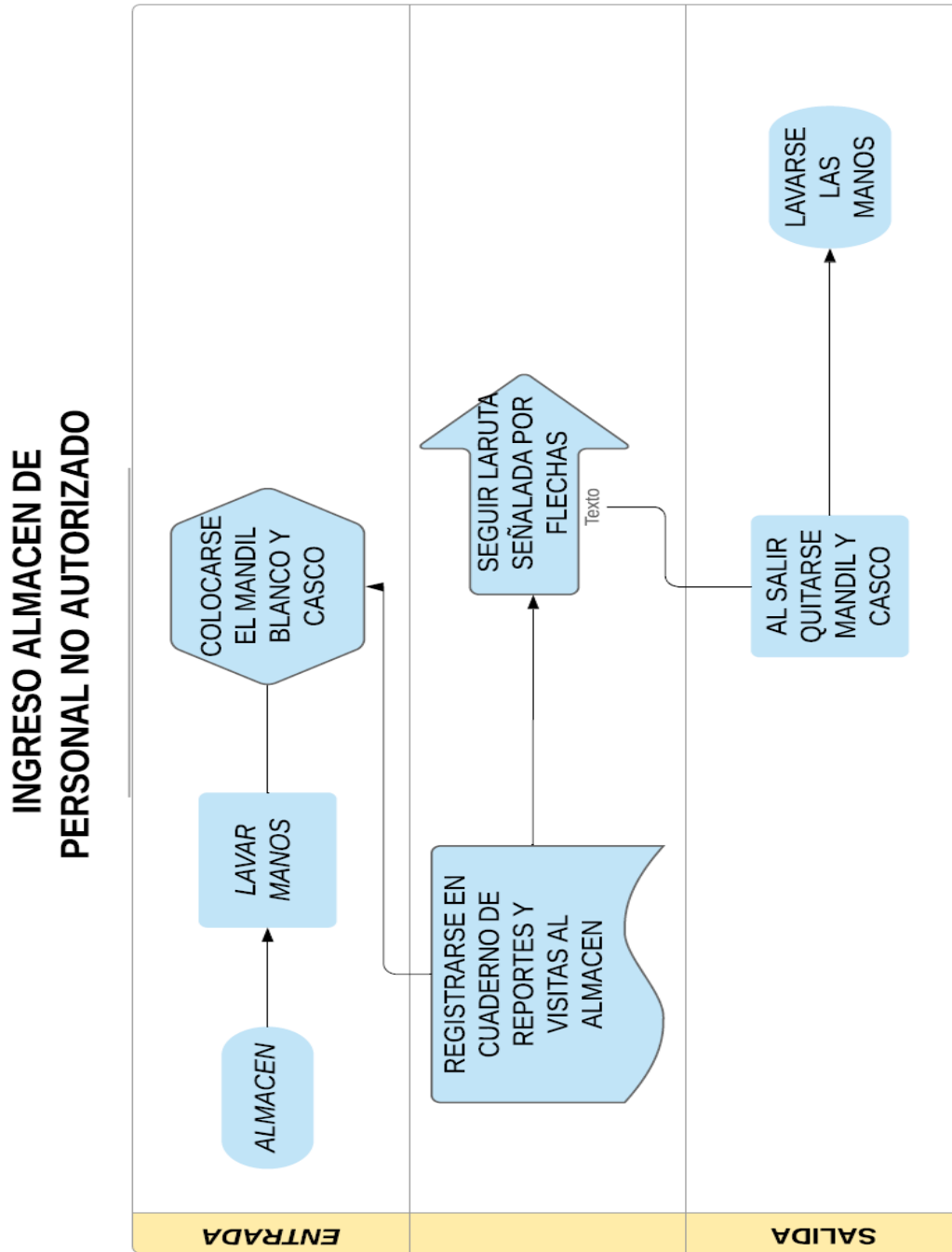
Es aplicable para todo Almacén de Andyval a nivel Nacional.

**2. DEFINICIONES:**

**3. DESARROLLO**

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Antes de ingresar al almacén debe lavarse las manos.
2.	En el área de vestidores colocarse el mandil blanco y casco de visitas.
3.	Registrarse en el cuaderno de Reportes y Visitas al almacén.
4.	Recién puede ingresar al almacén siguiendo el flujo que indican las flechas.
5.	Al salir del almacén en el área de vestidores sacarse el mandil y casco
6.	Lavarse las manos al salir del almacén

3.1. DIAGRAMA DE FLUJO Ingreso al Almacén Personal No Autorizado



**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

--	--

**4.2. EXTERNOS**

--

**4.3. REFERENCIAS**

--	--

**5. REVISIÓN**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO:**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea C. Ibáñez G.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



### 3.7. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCION

#### 3.7.1 Definiciones

- **Importancia de la Organización y Métodos**

La función de Organización y Métodos es un servicio eminentemente de asistencia y asesoría al nivel gerencial de las empresas, cuyo objetivo primordial es incrementar la eficiencia administrativa mediante la elaboración de estudios técnico-administrativos que buscan el mejoramiento de los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo.

- **Importancia del Manual de Organización y Funciones**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento normativo que describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad. El MOF proporciona información a los servidores, Directivos y Funcionarios sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización.

Los siguientes ejemplos de Manuales Organizacionales y de Función están de acuerdo al orden jerárquico de la empresa en los niveles estratégicos, administrativos y operativos iniciando con el Gerente hasta el Encargado de Reparto y Cobro.



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>MOF DEL GERENTE</b>  <b>MA.N-ADM-001</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/20XX
	Fecha de Revisión:	XX/XX/20XX
	Páginas:	XX

**1. OBJETO Y APLICACION**

1.1. Objeto.

Definir las funciones, obligaciones, responsabilidades y el perfil deseado del cargo.

1.2. Aplicación

El manual es aplicable a nivel nacional.

**2. DEFINICIONES**

MOF: Manual de Organización y Funciones.

Mora Crítica: Cuando la mora excede los 100 días.

<b>CARGO</b>	Gerente	<b>Nivel Jerárquico</b>	“1”
<b>SUBORDINADOS</b>	Administrador	<b>Nivel Jerárquico</b>	“2”
<b>ÁREA</b>	Ejecutiva		
<b>FUNCIÓN GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear, organizar, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, aprobar los pedidos elaborados por el administrador, así como manejar los pagos a proveedores.</li> <li>Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera la Ley.</li> </ul>			

- Aprobar, difundir y revisar periódicamente los documentos normativos y políticas de la Empresa.
- Girar aceptar y endosar letras, abrir cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos, firmar vales y pagarés, retirar fondos, contratar sobregiros y avances en cuenta corriente y firmar contratos en representación optimizado el uso de los recursos económicos. de la empresa.
- Elaborar planillas de sueldos, verificando que los pagos realizados correspondan a los reportes de los administradores.
- Coordinar con el despacho de contabilidad (externo) los análisis de la situación financiera de la empresa derivados del estado de resultado y el balance general.
- Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la Ley General de Trabajo y otras normas, actividad que se coordina con los administradores regionales.
- Definir las políticas de Stock de productos, salvaguardando los intereses de la empresa.
- Decidir nuevos rumbos o negocios para la empresa.
- Realizar orden de dosificación de nuevas facturas a la renta y entregar al administrador correspondiente por sucursal.

### **Obligaciones**

- Control y Seguimiento de la cartera de crédito.
- Realizar estados financieros internos, semestralmente.
- Realizar seguimiento a Ejecutivos de Servicio al Cliente.
- Elaborar presupuestos.
- Control y pago de obligaciones.

### **Responsabilidades**

- Mantener contacto continuo con proveedores, buscar nuevos insumos y productos.
- Decidir cuándo un nuevo producto ha de ingresar al mercado.
- Mantener al día las cuentas tributarias.
- Asegurar que las certificaciones recibidas por la empresa de parte de entidades nacionales se encuentren siempre vigentes.
- Realizar aportes de seguro social de los trabajadores.
- Realizar seguimiento a licitaciones públicas y privadas.

- Visitar a clientes en mora crítica para dar soluciones comerciales o de vía legal.

**PERFIL**

- Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ing Comercial con Experiencia mínima de 5 años.
- Inglés intermedio.
- Poseer un espíritu emprendedor.
- Gestión del cambio y desarrollo de la organización.
- Habilidades cognitivas.
- Habilidades interpersonales.
- Habilidad comunicativa.
- Liderazgo.
- Motivación y dirección del personal.
- Integridad moral y ética.
- Capacidad crítica y autocorrectiva.

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

**4.2. EXTERNOS**

**4.3. REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Bernardo Arze D.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Administrador
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>MOF DEL ADMINISTRADOR</b> <b>MA.N-ADM-002</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/20XX
	Fecha de Revisión:	XX/XX/20XX
	Páginas:	XX

## **1. OBJETO Y APLICACIÓN**

### 1.1. Objeto.

Definir las funciones, obligaciones, responsabilidades y el perfil deseado del cargo.

### 1.2. Aplicación

El manual es aplicable a todos los administradores de sucursal de la empresa a nivel nacional.

## **2. DEFINICIONES**

MOF: Manual de Organización y Funciones.

S.A.C.: Sistema de Administración Comercial.

**3. DESARROLLO**

<b>CARGO</b>	Administrador	<b>Nivel Jerárquico</b>	“2”
<b>SUBORDINADOS</b>	Encargado de Almacén / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<b>Nivel Jerárquico</b>	“3”/ “4”
<b>ÁREA</b>	Administración y Comercialización		
<b>FUNCIÓN GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coadyuvar que todo el equipo regional pueda cumplir con sus funciones de manera oportuna eficiente y eficaz. Apoyando a la gestión de ventas y cobranzas mediante el uso óptimo de los recursos disponibles y la coordinación de la gerencia.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar juntamente con la gerencia, la elaboración preliminar del presupuesto de la empresa, analizando las partidas que serán autorizadas para su control y presupuesto.</li> <li>• Verificar y asegurar que los procesos de ventas y cobros del S.A.C concuerden con la documentación presentada.</li> <li>• Autorizar líneas créditos para cada cliente y revisar trimestral o semestralmente las mismas, en función a pagos y moras.</li> <li>• Coordinar con el encargado de almacén para la realización de los inventarios generales o rotativos en el área de almacén, para efectuar validación de los mismos.</li> <li>• Proporcionar apoyo a las operaciones comerciales, velando por el pago oportuno de la nómina de personal.</li> <li>• Coordinar la operación logística de abastecimiento de medicamentos e insumos de la empresa para elaborar pedidos y remitir a gerencia.</li> <li>• Supervisar los procesos de emisión de notas del sistema que las acciones de cobro se realicen oportunamente.</li> </ul>			

- Autorizar los contratos del personal que integra a la empresa, verificando el cumplimiento de los perfiles propuestos y que hayan cumplido con la entrega de la documentación requerida por la empresa, en coordinación con la gerencia.
- Coadyuvar en el control de vencimiento de productos y gestionar la venta efectiva y la devolución de productos.
- Promover la gestión de la calidad, seguridad, asegurando el cumplimiento de los requerimientos legales, verificando normas de almacén.
- Elaborar el cronograma de viajes semestral para que Gerencia apruebe.
- Emitir instructivos de viaje en cada ocasión para aprobar gastos de los mismos.
- Alertar a la gerencia cuando se encuentren en avance al 70% emitida las facturas.
- Realizar todos los trámites correspondientes para la obtención de facturas mediante las imprentas, previamente proporcionado por el gerente.

**Obligaciones**

- Manejar caja chica y pagos para asegurar el óptimo funcionamiento de la sucursal.
- Seguimiento de cuentas y cobranzas.
- Adquisición de material requerido para el funcionamiento de la empresa.

**Responsabilidades**

- Revisar el estado del SAC y reportar a gerencia oportunidades de mejora.
- Seguimiento del control de inventario en almacén.
- Entrevista de Selección de Personal.
- Administración del proceso de compras.
- Seguimiento de cobros y pagos de los clientes más representativos.
- Llevar a cabo todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.
- Mantener al día las cuentas de servicios básicos.
- Asegurar que las certificaciones recibidas por la empresa de parte de entidades regionales se encuentren siempre vigentes.
- Visitar a los clientes e instituciones públicas afines para la empresa.

**PERFIL**

- Proactivo, analítico, comunicativo.
- Abierto a escuchar.
- Alto grado de responsabilidad, enfocado a resultados y visión de negocios.

- Acostumbrado a trabajar en equipo.
- Ser objetivo.
- Actitud de líder y tener don de mando.
- Iniciativa propia y capacidad de toma de decisiones.
- Manejo de Motocicleta, Licencia de conducir.

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

--	--

**4.2. EXTERNOS**

--

**4.3 REFERENCIAS**

--

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		



	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Bernardo Arze D.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Administrador
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>MOF ENCARGADO DE ALMACEN – REGENTE FARMACEUTICO</b>  <b>MA.N-ALM-001</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/20XX
	Fecha de Revisión:	XX/XX/20XX
	Páginas:	XX

## **1. OBJETO Y APLICACION**

### 1.1. Objeto.

Definir las funciones, obligaciones, responsabilidades y el perfil deseado del cargo.

### 1.2. Aplicación

Describir el alcance (Nacional o regional indicando la regional) y las áreas que deben conocer el POE.

## **2. DEFINICIONES**

MOF: Manual de Organización y Funciones.

S.A.C: Sistema Administrativo Comercial.

SEDES: Servicio Departamental de Salud.

BPA: Buenas Prácticas de Almacenamiento.

### 3. DESARROLLO

<b>CARGO</b>	Encargado de Almacén – Regente Farmacéutico	<b>Nivel Jerárquico</b>	“3”
<b>SUBORDINADOS</b>	Ejecutivo de Servicio al Cliente/ Encargado de Reparto y Cobro	<b>Nivel Jerárquico</b>	“4”/ “5”
<b>ÁREA</b>	Almacén		
<b>FUNCIÓN GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar y limpiar el área de Almacén.</li> <li>• Controlar y optimizar el stock físico de inventarios.</li> <li>• Registrar todas las transacciones en el S.A.C.</li> <li>• Emitir las facturas de venta.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de la normativa del SEDES primordialmente BPA.</li> <li>• Capacitar al personal sobre características de los productos.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la temperatura, humedad y limpieza.</li> <li>• Evitar pérdidas de productos por caducidad.</li> <li>• Registrar de ingresos y salidas en el S.A.C.</li> <li>• Entregar pedidos al encargado de repartos y cobros.</li> <li>• Confirmar reporte de ventas diarias.</li> <li>• Recepcionar y verificar la mercadería.</li> <li>• Velar por los registros y demás requerimientos del SEDES.</li> <li>• Realizar el control de facturas emitidas para administración.</li> </ul>			
<b>Obligaciones</b>			

- Ingresar al S.A.C todos los movimientos.
- Mantener el orden, la limpieza del Almacén y las áreas correspondientes al mismo.
- Comprobar la temperatura y humedad realizando los registros correspondientes.
- Conocer y manipular con eficiencia a los movimientos de los productos.

**Responsabilidades**

- Registro de todos los movimientos de mercadería.
- Control de caducidad y cantidad de productos para evitar pérdidas a la empresa.
- Asistir a las reuniones convocadas por el SEDES y por el Colegio de Bioquímica y Farmacia.

**PERFIL**

- Ser capaz de dar instrucciones claras.
- Tener una actitud alegre pero firme.
- Tener facilidad para los números, con el fin de mirar las cifras en detalle.
- Bueno en trabajo administrativo.
- Sentirse cómodo usando sistemas informáticos.
- Capaz de mantener la calma bajo presión.
- Manejo de Motocicleta, Licencia de conducir.

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

--	--

**4.2. EXTERNOS**

--

**4.3. REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

N° de REVISION	Descripción de los cambios	Válido desde:
01		

	Revisado por:	Elaborado y Aprobado por:
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea Ibáñez
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacén
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>MOF EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/20XX
	Fecha de Revisión:	XX/XX/20XX
	Páginas:	XX
<b>MA.N-COM-001</b>		

## 1. OBJETO Y APLICACION

### 1.1. Objeto.

Definir las funciones, obligaciones, responsabilidades y el perfil deseado del cargo.

### 1.2. Alcance

El manual es aplicable a todos ejecutivos de servicio al cliente de la empresa a nivel nacional.

**2. DEFINICIONES**

MOF: Manual de Organización y Funciones.

Venta efectiva: implica la gestión de venta y cobranza.

S.A.C.: Sistema de Administración Comercial.

**3. DESARROLLO**

<b>CARGO</b>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	<b>Nivel Jerárquico</b>	“4”
<b>SUBORDINADOS</b>	Encargado de Reparto y Cobro	<b>Nivel Jerárquico</b>	“5”
<b>ÁREA</b>	Comercialización		
<b>FUNCIÓN GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la venta efectiva de los productos de la cartera de ANDYVAL y efectuar el seguimiento de cobranza.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar los pagos de los clientes, las deudas, y fechas reprogramadas de visitas mediante el administrador para actualización del sistema.</li> <li>Presentar el catálogo de los productos que le asigne la empresa a sus clientes para generar ventas.</li> <li>Estudiar y conocer los componentes y funciones de los productos de su catálogo.</li> </ul>			

- Investigar la literatura médica sobre los padecimientos que combaten los medicamentos que ofrece.
- Realizar la investigación de los productos de los competidores y las diferencias que existen.
- Ejecutar visitas a los clientes según las rutas establecidas.
- Elaborar el reporte semanal de las visitas realizadas.
- Exigir a las farmacias nuevas los documentos que garanticen la correcta comercialización para gestionar límite de crédito.
- Coordinar con el encargado de reparto y cobro las deudas atrasadas de clientes de acuerdo al reporte de S.A.C.

### **Obligaciones**

- Visitar diariamente a los clientes asignados.
- Estar atento a la apertura y cierre de farmacias locales.
- Depositar en las cuentas de la empresa los cobros realizados.
- Tener una buena comunicación con los ejecutivos de servicio al cliente y con el encargado de reparto y cobros.
- Mantener al tanto de las fechas de expiración de créditos de los clientes.
- Tomar en cuenta y estar pendiente al stock de los clientes para realizar venta o devoluciones por vencimiento.

### **Responsabilidades**

- Registrar periódicamente la asistencia.
- Mantenerse al tanto del cronograma por zonas.
- Cumplir con las visitas por zonas de acuerdo al cronograma establecido.
- Transitar por todos los lugares donde existen clientes comprometido con los objetivos de la empresa.
- Participar en reuniones informativas o capacitaciones de la empresa cuando se le requiera.

### **PERFIL**

- Debe ser una persona enfocada a resultados y sumamente ordenada (acostumbrado a utilizar agenda personal).

- Capacidad para priorizar tareas.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Buena presencia.
- Capaz de realizar observaciones.
- Capaz de seguir un programa.
- Habilidades sociales.
- Manejo de Motocicleta, Licencia de conducir.

#### **4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

##### **4.1. INTERNOS**

--	--

##### **4.2. EXTERNOS**

--

##### **4.3. REFERENCIAS**

--

#### **5. REVISION N° 01**

#### **6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea Ibáñez
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacén
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>MOF DE ENCARGADO DE REPARTO Y COBRO</b>  <b>MA.N-COM-001</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/20XX
	Fecha de Revisión:	XX/XX/20XX
	Páginas:	XX

## **1. OBJETO Y APLICACION**

### 1.1. Objeto.

Definir las funciones, obligaciones, responsabilidades y el perfil deseado del cargo.

### 1.2. Aplicación

El manual es aplicable a todos encargados de reparto y cobro de la empresa a nivel nacional.

## **2. DEFINICIONES**

MOF: Manual de Organización y Funciones.



Notas de entrega: Constancia de medicamentos que se entrega y firman los clientes con los datos del cliente y la forma de pago en Bs.

**3. DESARROLLO**

<b>CARGO</b>	Encargado de Reparto y cobro	<b>Nivel Jerárquico</b>	“5”
<b>SUBORDINADOS</b>	No cuenta con personal a su cargo	<b>Nivel Jerárquico</b>	--
<b>ÁREA</b>	Reparto y Cobro		
<b>FUNCIÓN GENERAL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar las entregas de productos y realizar las cobranzas asignadas.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar los pagos de los clientes, las deudas, y fechas reprogramadas de visitas mediante el administrador para actualización del sistema.</li> <li>• Controlar los pedidos recibidos de almacén con las notas de entrega de los clientes.</li> <li>• Cuadrar los cobros generados por las compras de los clientes, con los créditos.</li> <li>• Programar las diferentes actividades (cobro, entrega de productos).</li> </ul>			
<b>Obligaciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depositar en las cuentas de la empresa los cobros realizados.</li> <li>• Informar acerca de los inconvenientes o dificultades que se presenten en el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>• Contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración, apoyo y respeto no solo de cada uno de los miembros de su grupo de trabajo sino también de la Empresa.</li> </ul>			
<b>Responsabilidades</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención, trato y respeto hacia los clientes y compañeros</li> </ul>			

- Las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y aquellas que le sean asignadas.

**PERFIL**

- Aptitud ante las reglas y frente al cambio
- Autocontrol y estabilidad emocional.
- Honestidad e integridad
- Motivación
- Orientación a los resultados
- Responsabilidad
- Colaboración y trabajo en equipo.
- Comunicación escrita
- Comunicación oral.

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

**4.2. EXTERNOS**

**4.3. REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------------------

<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea Ibáñez
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacén
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		

### **3.8. PROCEDIMIENTOS**

#### **3.8.1. Importancia del Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización, son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Los siguientes procedimientos abarcan las áreas de almacenes, administración y comercialización.

Denominados Procedimiento Operativo Estandarizados por sugerencia del ente regulador de la Empresa ANDYVAL.



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>POE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>  <b>PR.N-NOR-002</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/2019
	Fecha de Revisión:	XX/XX/2019
	Páginas:	2

## **1. OBJETO Y APLICACION**

### 1.1. Objeto.

Asegurar que todos los reclamos de los clientes sean debidamente atendidos, registrados, analizados y resueltos y que se dé la mejor respuesta posible a los clientes en plazos oportunos. Describiendo las responsabilidades y el proceso de los reclamos con el fin de identificar acciones de mejora y generar acciones correctivas.

### 1.2. Aplicación

Aplica a todas las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes a cualquier trabajador de la empresa a nivel Nacional. Este instructivo se inicia con la recepción de la queja o reclamo por parte del cliente y finaliza con el seguimiento al tratamiento aplicado

## **2. DEFINICIONES**

**Responsable de SGN:** Gerente Propietario

**SGN:** Sistema de Gestión de Normalización

**RECLAMANTE:** Persona, Organización o representante que efectiviza su reclamo-queja.

**PNC:** Producto No Conforme

**RECLAMO.** Derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del producto o servicio recibido u omisión de la prestación del producto ó servicio.

### **3. DESARROLLO**

Todo trabajador de la empresa tiene la capacidad de recibir alguna queja y/o reclamo por parte de un cliente, misma que puede ser vía verbal, telefónica, por carta o correo electrónico.

El trabajador que recibe la queja y/o reclamo debe llenar el registro **RE.N-NOR-001 Formulario de Reclamo - Queja** en su parte I (Anverso del Registro), con la información suministrada por el cliente y debe reportar al responsable del SGN en un plazo no mayor a un (1) día hábil.

El responsable del SGN revisa la queja y/o reclamo del cliente, asigna el código correlativo y analiza si es justificada, puede hacerlo de manera personal o en caso de requerirlo puede reunirse con el colaborador responsable del área en reclamación.

Si se determina que la queja o reclamo no es justificada el jefe del área determinado por el responsable SGN debe elaborar un comunicado Formal para el cliente indicando las razones por las que se consideró que la queja y/o reclamo no es procedente e intentar obtener la conformidad del reclamante.

Si la queja y/o reclamo es justificada ya sea por productos o servicios el responsable del SGN analiza las causas de la situación presentada y sigue el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, cuando determina que la queja o reclamo amerita su aplicación.

**A) Calidad de Productos** se procederá al llenado del **formulario PNC** se determina el plan de acción para eliminar o solucionar la queja y/o reclamo mediante tres pasos.

**Paso 1.** Cuando se subsane el error internamente se llamará al cliente dando a conocer el motivo de la falla y se realizarán las acciones correctivas pertinentes.

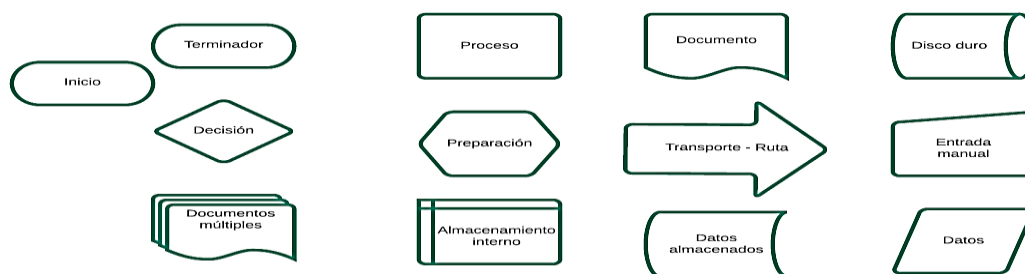
**Paso 2.** Cuando no se subsane el error el encargado de SGN juntamente con el jefe de almacén revisaran los datos de lote vencimiento, registro sanitario, cuidados necesarios que se menciona en cada producto; en caso que sea una falla en el proceso de fabricación se informa al proveedor mediante una correo electrónico y se analiza la pertinencia de ingresar el lote al área de cuarentena.

**Paso 3.** Cuando sea por mal almacenamiento del reclamante para ello se verifica a que clientes se distribuyó el producto en cuestión se hace un seguimiento del producto; una vez teniendo una respuesta se comunica la solución del problema al cliente mediante una nota escrita.

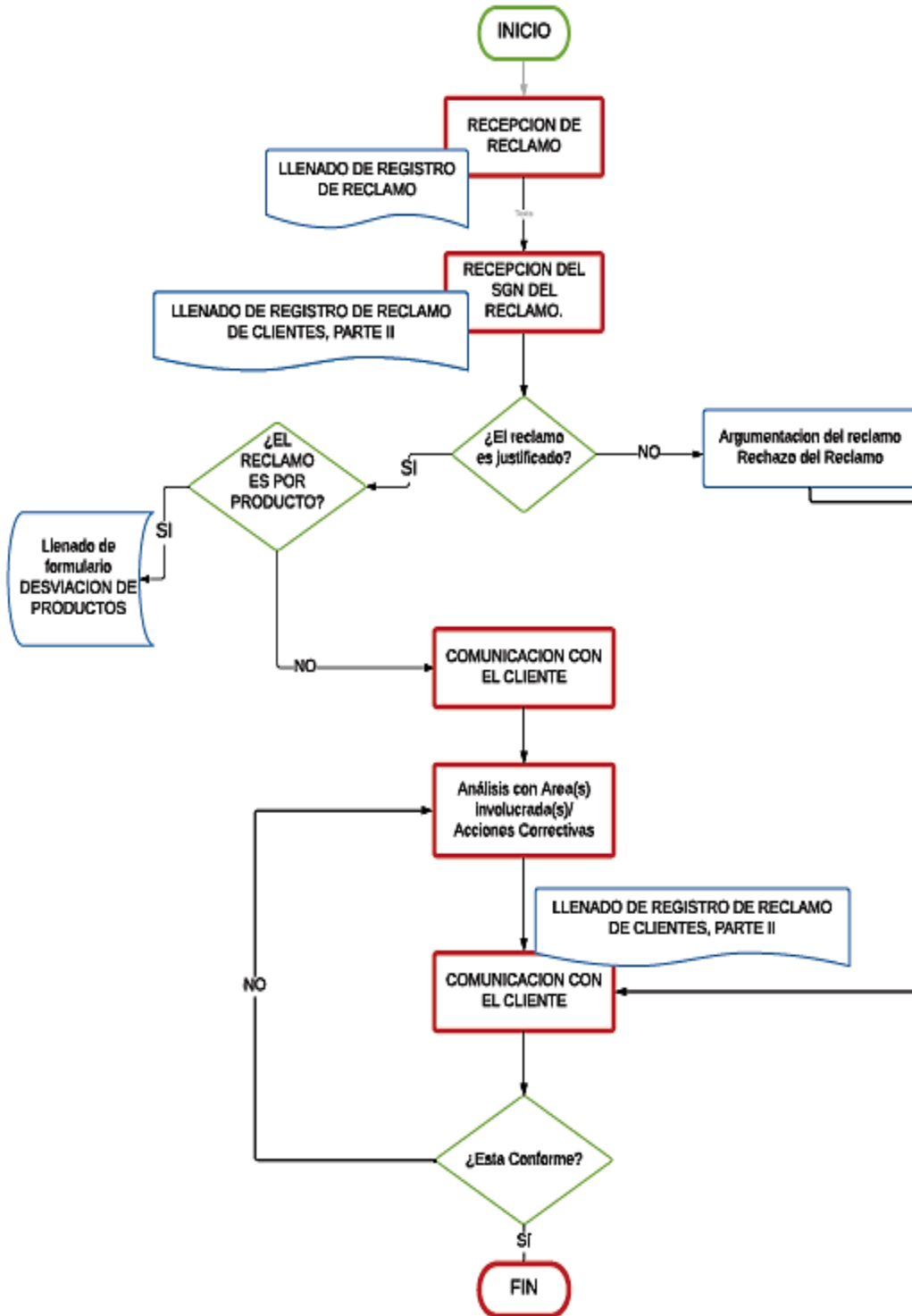
**B) Servicios:** Se da un plazo máximo de cinco días hábiles para resolver el problema internamente y posteriormente se comunica vía telefónica con el cliente indicando como se le dará solución a la queja y/o reclamo, se identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada.

Una vez consolidada la información de las quejas y/o reclamos que se presentan se archiva en el folder correspondiente

### 3.1. DESARROLLO DIAGRAMA DE FLUJO



**DIAGRAMA DE FLUJO DE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS**



**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

RE.N-NOR-001	Formulario de Reclamo – Queja
En proceso	Formulario de PNC

**4.2. EXTERNOS**

Carta de reclamo-queja
------------------------

**4.3. REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

N° de REVISION	Descripción de los cambios	Válido desde:
01		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Andrea C. Ibáñez G.	Bernardo Arze D.
<b>Cargo:</b>	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes	Gerente Propietario – Responsable SGN
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		





Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PRODUCTOS</b>  <b>PR.N-ALM-001</b>	Fecha de Elaboración:	10/02/2019
	Fecha de Revisión:	10/02/2019
	Páginas:	4

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

### 1.1. Objeto.

Normar todas las actividades que integran el proceso de recepción de productos a cualquier almacén de la empresa.

### 1.2. Aplicación

Quedan englobadas en la aplicación de este procedimiento todas las recepciones que se realizan en almacenes por recepción de productos de proveedores, despachos entre almacenes o devoluciones por parte de clientes de la empresa

## **2. DEFINICIONES**

**Empresa.** Se hace referencia a Andyval

**PEPE.** Es un sistema de almacenamiento y ventas que indica “Primero en expirar, primero en egresar”

## **3. DESARROLLO**

Las recepciones de productos se pueden dar de 3 formas diferentes, a saber:

1. Recepción de Productos por COMPRA a proveedores
2. Recepción de productos por TRASPASO entre almacenes de la Empresa
3. Recepción de productos como DEVOLUCIÓN de clientes

Los pasos a seguir para el ingreso a almacén de los productos son invariables, pero los documentos que acompañan cada ingreso pueden variar y serán descritos de manera separada.

**3.1. DETALLE**

<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO/MATERIAL REQUERIDO</b>
1.	Encargado de Almacén/Propietario	Se inicia la actividad con la ropa de trabajo correspondiente, se ingresa la mercadería al área de recepción, se procede a una inspección ocular del estado de las cajas y se realiza una limpieza externa en caso de ser necesario.	Material de limpieza de la cantidad indicada en la
1.	Encargado de Almacén	Se revisa el documento que respalda el ingreso de la mercadería.	<p>1. COMPRA: Factura, Nota de remisión externa y/o póliza de importación</p> <p>2. TRASPASO: Nota de Remisión RE.N-ALM-001</p> <p>3. DEVOLUCION: Ingresa a almacén sin documento, se verifica en Registro de Novedades Ejecutivo de Ventas RE.N-COM-007</p>

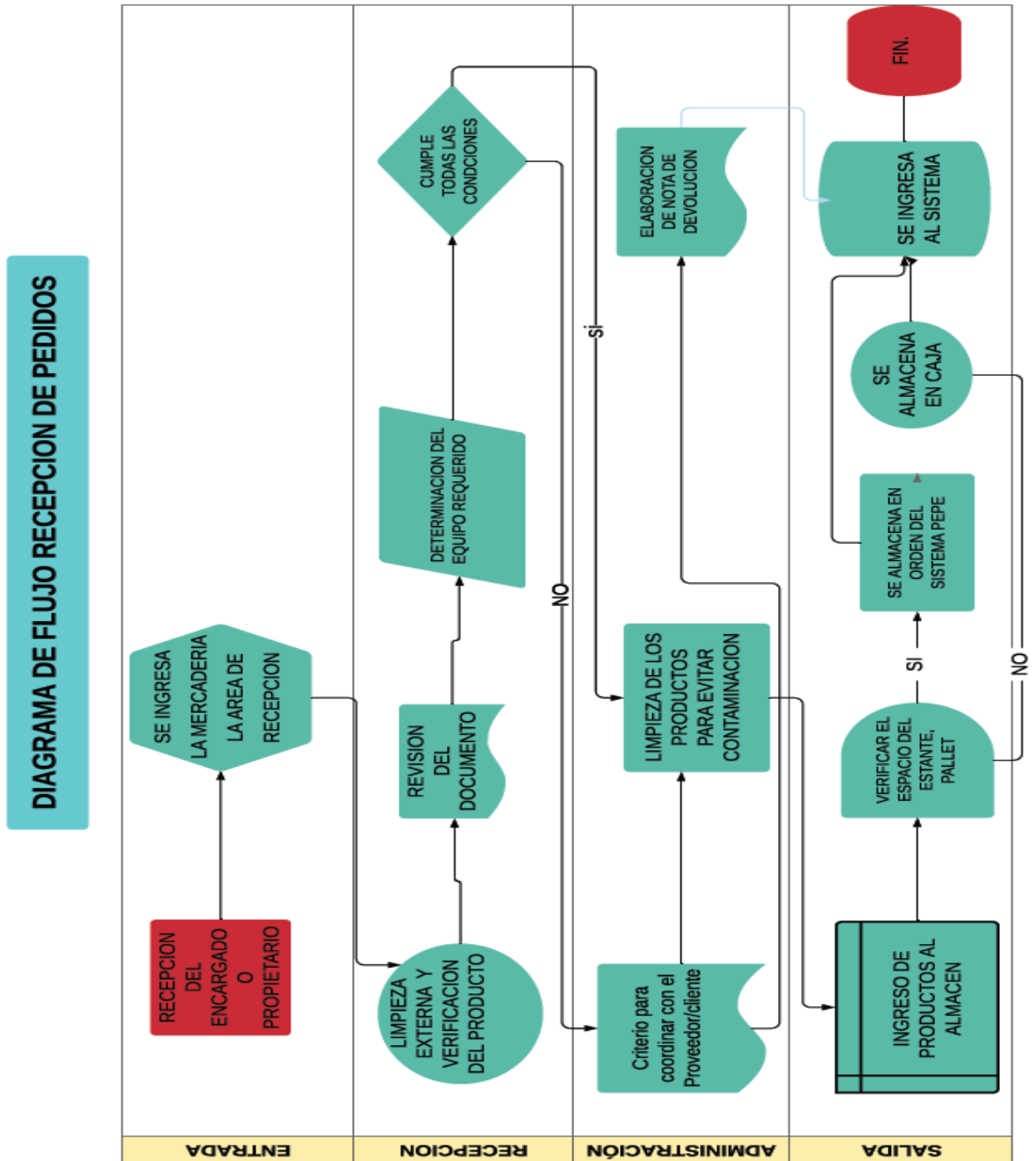
## PROPUESTA

2.	Encargado de Almacén	Determina el equipo requerido, espacio físico y personal que realizará la recepción.	Mandiles, Cascos
3.	Encargado de Almacén	Abre las cajas y verifica Registro Sanitario, lotes y fechas de vencimientos y cantidades por producto y consigna los datos faltantes en el documento del proveedor, Almacén externo o Cuaderno. Si cumple todas las condiciones ( <b>ir al punto 8</b> )	Nota de Remisión externa, Factura o nota de remisión interna
4.	Encargado de Almacén	Cuando el producto no cumple con alguna condición para su recepción comunica verbal o telefónicamente a su inmediato superior para tomar determinaciones, introduce los productos en el área de cuarentena y registra los hallazgos (Vencimiento Corto, Producto dañado, Registro no actualizado en producto, u otros)	Desviación de productos RE.N-ALM-001
5.	Gerente de ventas/Propietario	Revisa la desviación y coordina con el proveedor / Administrador / Cliente para determinar el ingreso a almacén central, al área de vencimiento corto o rechazo de el/los productos.	Desviación de productos RE.N-ALM-001
6.	Encargado de Almacén	Si como resultado de una desviación el/los productos deben ser devueltos se elabora una nota de devolución al destinatario correspondiente	Nota de devolución de productos RE.N-ALM-002

## PROPUESTA

7.	Encargado de Almacén	Una vez que se tiene la aprobación para el ingreso a almacén de los productos	Correo electrónico
8.	Encargado de Almacén	<p>Se debe limpiar los envases primarios y/o secundarios para evitar el ingreso de contaminantes al almacén</p> <p>Se verifica que en el estante determinado para cada producto exista espacio o caso contrario se almacena en las Cajas del proveedor debidamente identificadas, se debe respetar el sistema de almacenamiento PEPE</p>	Material de limpieza
10.	Encargado de almacén/Sistema	<p>Ingresa al sistema los productos recepcionados, mediante el Registro de Compra, Nota de entrada de inventario o Devolución de cliente, consignando cantidades, lotes y vencimientos</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	<p>Orden de Compra</p> <p>Nota de entrada de inventario</p> <p>Devoluciones de la nota</p> <p>Correlativo Sistema</p>

3.2. DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCION DE PEDIDOS



**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

RE.N-ALM-001	Nota de Entrega (sistema, codificación en proceso)
RE.N-COM-007	Registro de Novedades Ejecutivo de Ventas
RE.N-ALM-002	Desviación de productos
RE.N-ALM-003	Nota de devolución de productos
RE.N-ALM-004	Productos bajo observación
Asignar código	Orden de Compra (sistema, codificación en proceso)
Asignar código	Nota de entrada de inventario (sistema, codificación en proceso)
Asignar código	Devoluciones de la nota Correlativo Sistema (sistema, codificación en proceso)

**4.2. EXTERNOS**

Nota de Remisión
Factura proveedor
Factura Transportista

Póliza de importación
Nota Proveedor

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea Ibáñez
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DESPACHO DE PRODUCTOS</b>  <b>PR.N-ALM-002</b>	Fecha de Elaboración:	15/02/2019
	Fecha de Revisión:	20/02/2019
	Páginas:	02

## **1. OBJETO Y APLICACION**

### 1.1. Objeto.

Especificar la distribución de los productos desde el área de almacén al encargado del área comercial para posterior entrega al cliente final.

### 1.2. Aplicación

Se aplica para toda salida de productos de almacenes a nivel nacional en las ciudades de Sucre y Tarija

## **2. DEFINICIONES**

SAC. Sistema Administración Comercial

## **3. DESARROLLO**

El administrador entrega la hoja de Recepción debidamente llenada por el vendedor y en señal de aprobación firmada por el Administrador.

Para poder hacer la salida de almacén primeramente se debe introducir los pedidos en el sistema, tomando en cuenta:

En el SAC hacer clic en la casilla de ventas, luego hacer clic en la casilla añadir donde sale la Ficha de Venta, allí se coloca los datos que están en la hoja de pedido, asignación de vendedor, condición de venta y se cargan los productos, se pulsa aceptar



Se imprimen dos copias de la Nota de Entrega (una se queda con el cliente y la otra con el encargado de cobranzas)

Al ingresar al almacén debe estar con las manos limpias, mandil y casco.

Se prepara el pedido y se coloca en el área de despacho

Se entrega al encargado de cobranzas verificando la Nota de Entrega (con las dos copias)

Al salir de almacén debe apagar las luces y cerrar la puerta de almacén.

**FIN DE ENTREGA DE PRODUCTOS.**

**ORDEN Y SISTEMA:**

-Se guardan las hojas de recepción de pedidos por un mes para posteriormente reutilizarlas

-Se consolida las notas de entrega del día anterior en el SAC, esta debe entregar el encargado de cobranzas; si un pedido no fue entregado se modifica las fechas en el SAC

-Se imprime el reporte diario de ventas y se anexan las notas firmadas por el encargado de cobranza y firmada por el cliente, para despacho a provincias con guía de despacho o placa y/o número de móvil y se archivan en la carpeta de entrega del destino correspondiente.

#### **4. REGISTROS**

##### **4.1. INTERNOS**

<b>RE.N-COM-004</b>	<b>Hoja de Recepción de pedidos</b>
<b>01-00223-19 correlativo</b>	<b>Nota de Entrega</b>

4.2. EXTERNOS

<b>Guía transportista</b>
---------------------------

5. REVISION N° 01

6. HISTORIA DEL DOCUMENTO

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea Ibáñez
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE ALMACEN</b> <b>PR.N-ALM-003</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/2019
	Fecha de Revisión:	XX/XX/2019
	Páginas:	02

## 1. OBJETO Y APLICACION

### 1.3. Objeto.

Especificar la limpieza del almacén en sus diferentes áreas, especificando la periodicidad y los productos y cuidados requeridos para cumplir con la limpieza.

### 1.4. Aplicación

Este POE es aplicable para todo Almacén de Andyval a nivel Nacional.

## 2. DEFINICIONES

## 3. DESARROLLO

### ÁREAS:

- Limpiar el área de almacén central con un desinfectante de pisos que no requiera un enjuague. Los pisos se limpiarán dos veces a la semana
- Los estantes una vez a la semana se desempolvará con paños de franela
- Las paredes se limpiará cada 15 días con trapos húmedos
- Los techos una vez al mes con trapos húmedos

Cada tarea EJECUTADA debe registrarse en la hoja de Control de Limpieza (RE.N-ALM-008) de almacén la cual debe llenar la casilla correspondiente indicando el material utilizado para la limpieza, con letra legible sin errores ni borrones.

En caso de domingos, feriados nacionales y paros cívicos debe reportar con mayúscula lo que corresponde en dicha casilla.

El registro debe estar debidamente firmado por el responsable, y también por el supervisor de la limpieza.

El material utilizado es:

Trapeador, trapos de piso, desinfectante de piso, agua, paños de franela y cepillos de piso.

Según requerimiento debe llenarse la **solicitud de compra** de material al gerente Propietario, para reabastecer los productos antes de que se terminen o de que dejen de servir.

#### **4. REGISTROS**

##### **4.1. INTERNOS**

RE.N-ALM-008	Hoja de Control de Limpieza
Por Codificar	Solicitud de compra

##### **4.2. EXTERNOS**

--

#### **5. REVISION N° 01**

#### **6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Andrea C. Ibáñez G.	Bernardo Arze D.
<b>Cargo:</b>	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacén	Gerente Propietario – Responsable SGN
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PR.N-ALM-005</b>	Fecha de Elaboración:	21/03/2019
	Fecha de Revisión:	25/03/2019
	Páginas:	03

## 1. OBJETO Y APLICACION

### 1.1. Objeto.

Optimizar el almacenamiento de productos, asegurando el cumplimiento de las normas de BPA y sistemas PEPE.

### 1.2. Aplicación

Este POE es aplicable para todo almacén de Andyval a nivel Nacional.

## 2. DEFINICIONES

**BPA:** Buenas Practicas de Almacenamiento.

**PEPE:** Primero en expirar primero en egresar

## 3- DESARROLLO

El gerente, administrador y el encargado de almacén ingresan al almacén con casco y mandil, cualquier otra persona debe cumplir con el PR.N-ALM-004 UTILIZACION VESTIMENTA PERSONAL NO AUTORIZADO.

Todo almacén debe contar con un Termohigrómetro, señalización y las áreas de almacenamiento descritas a continuación.

- Área de Productos con Registro Sanitario
- Área de Productos con Registro Senasag
- Área de Cajas Abiertas
- Área Depósito Productos Varios

Todos los Productos están acopiados en Pallets o Estantes.

**Productos en estantes:** Los que estén en mayor altura serán los que tengan menos peso y no sean frágiles. Al contrario los productos frágiles se almacenaran en una altura baja.

Los productos se encuentran ordenados de acuerdo al tamaño del envase, los que tienen mayor rotación y que preferentemente logren tener una cómoda accesibilidad, están distribuidos de la siguiente manera:

- Área de Cuarentena
  - Área de Muestras Médicas
  - Área de Productos Vencidos/ Rechazados
  - Área de Productos Varios
  - Área Depósito Productos Varios
- **Productos en pallets:** Se deben almacenar los productos más pesados y de mayor tamaño.
    - Área Cajas Enteras.
    - Área de Insumos.
    - Área Depósito Productos Varios

El área posee las señalizaciones de no comer, no fumar, no plantas y no artículos personales.

### **Almacenamiento de Productos.**

Antes de ingresar los productos al almacén el Encargado de Almacén de ANDYVAL debe verificar si hay espacio en los estantes y/o pallet que corresponde a cada producto.

- **Productos Nuevos.**

Se asigna una bandeja en el estante o pallet de acuerdo a la rotación de cada producto y se debe identificar cada uno de los productos nuevos.

- **Productos en existencia.**

- Si la bandeja que corresponde a los productos está vacía se almacena directamente el producto.
- En caso de que haya productos se coloca de acuerdo al sistema PEPE. como se explica a continuación

Los productos están distribuidos en:

- a) **Estantes.**

En función a:

1. Ocupando toda la bandeja
2. Otros comparten bandeja dos a tres productos.
3. En caso que no haya espacio se coloca en la bandeja que está identificada como, Depósito Productos Varios en cajas; para su almacenamiento identificándolas con la etiqueta de productos.

Si se trata de la bandeja completa de un producto almacenado, se coloca a la izquierda con vencimiento más corto y a la derecha con vencimiento largo. En caso que se tenga que almacenar un producto con vencimiento del ya almacenado se da prioridad al producto que tenga el vencimiento más corto, se aplica el sistema PEPE.

Si se trata de bandejas que comparten productos se almacena delante de la bandeja productos con vencimiento más corto y atrás productos con vencimiento largo.

El área de almacenamiento de cajas abiertas debe estar ordenada alfabéticamente.

### **b) Pallet.**

Los productos que están almacenados en pallet están en cajas con vencimiento más corto arriba y los de vencimiento largo abajo; de la misma manera aplica, el sistema PEPE, se apilan máximo 3 cajas de cada producto, si existen más se almacenaran las de vencimiento más largo en el Área Depósito Productos Varios.

### **Almacenamiento Área de Cuarentena.**

En esta área se ingresan los productos que tienen alguna observación en la recepción, el encargado de Almacén avisa al Administrador llenando el registro RE.N-ALM-002 Desviación de Productos, para que se gestione su liberación del área. Una vez que se subsane el problema se lo debe almacenar en el estante que corresponde, según el procedimiento señalado anteriormente.

### **Almacenamiento Área de Vencidos/Rechazados.**

El Encargado de Almacén debe colocar en cajas con su respectiva identificación y se sellar la caja.

### **Almacenamiento Área de Muestras Médicas.**

Estos productos se almacenan en una caja con su respectiva identificación.



En el almacén se hace el monitoreo de la temperatura y humedad para mantener las buenas condiciones ambientales; para cumplir con las BPA, el Encargado de Almacén debe llenar y firmar el RE.N-ALM-005 Control de Termohidrómetro diariamente.

#### **4. REGISTROS**

##### **4.1. INTERNOS**

RE.N-ALM-006	Etiqueta de productos.
RE.N-ALM-002	Desviación de Productos
RE.N-ALM-005	Control de Termohidrómetro

##### **4.1. EXTERNOS**

--

#### **5. REVISION N° 01**

#### **6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
<b>01</b>		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
--	----------------------	----------------------------------

<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea C. Ibáñez G.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>  <b>PR.N-COM-001</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/2019
	Fecha de Revisión:	XX/XX/2019
	Páginas:	03

## **1. OBJETO Y APLICACIÓN**

### 1.1. Objeto

Satisfacer las necesidades de los clientes en sus diferentes segmentos reglamentando el proceso de venta de acuerdo a las características de los mercados en los que se comercializan los productos de Andyval

### 1.2. Aplicación

Este procedimiento se aplica al área comercial de Andyval a nivel Nacional.

## **2. DEFINICIONES**

**POE:** Procedimiento Operativo Estandarizado.

**SAC:** Sistema de Administración Comercial.

**ESC:** Ejecutivo de Servicio al Cliente

### **3. DESARROLLO**

**3.1. Venta al Contado:** Se debe emitir la nota de entrega en el momento de la venta, emitiendo el respectivo RECIBO OFICIAL por el efectivo o cheque del importe cancelado, según indica PR.N-COM-002 PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS.

**3.2. Venta al Crédito:** Si la venta es al crédito debe estar respaldada por RE.N-COM-011 DATOS DE CLIENTES Y CRÉDITOS firmado por el ESC y autorizado por el Administrador o por el Gerente que deberá estar de acuerdo a la política de créditos vigente de la empresa.

### **3.3. Venta**

#### **3.3.1 Recepción del Pedido**

Los clientes pueden realizar los pedidos de las siguientes maneras:

- Escrita, mediante mensaje de texto o Whatsapp a cualquier trabajador de la empresa o al correo electrónico [andyval@hotmail.es](mailto:andyval@hotmail.es)
- Verbal al teléfono de la oficina, llamada normal a los celulares del personal de la empresa o a cualquier personal de la empresa que visite a los clientes.

Todo trabajador de Andyval que recibe un pedido tiene la obligación de asegurar que el mismo sea debidamente procesado.

#### **3.3.2. Procesamiento**

Dichas solicitudes registradas en RE.N-COM-004 RECEPCION DE PEDIDOS de acuerdo al tipo de cliente son remitidas hacia al Encargado de Almacén quien verifica que el pedido este autorizado y emite la correspondiente nota de entrega mediante el SAC según PR.N-ALM-002 PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.

**3.3.3. Entrega.**

Se procede según PR.N-COM-003 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

**4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

**4.1. INTERNOS**

Código en proceso (sistema)	Nota de entrega
RE.N-COM-004	RECEPCION DE PEDIDOS

**4.2. EXTERNOS**

--

**4.3. REFERENCIAS**

PR.N-ALM-002	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO
PR.N-COM-002	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS.
PR.N-COM-003	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

N° de REVISION	Descripción de los cambios	Válido desde:
01		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea C. Ibáñez G.

<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



Distribuidora de medicamentos e Insumos

<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>  <b>PR.N-COM-002</b>	Fecha de Elaboración:	XX/XX/2019
	Fecha de Revisión:	XX/XX/2019
	Páginas:	03

## **1. OBJETO Y APLICACION**

### 1.1. Objeto.

El objetivo del presente POE es cumplir con la Política de Crédito vigente en Andyval, planificando de forma sistematizada y continua el proceso y cobranza, definiendo además las responsabilidades en cuanto al manejo de valores por parte del personal de Andyval.

### 1.2. Aplicación

El presente POE será puesto en práctica diariamente por las áreas funcionales que participan en la compra y venta de mercadería, desde la gerencia, hasta el personal de reparto y cobro de Andyval a nivel Nacional.

## **2. DEFINICIONES**

**POE:** Procedimiento Operativo Estandarizado.

**Nota de Entrega:** Registro del sistema que vincula comercialmente a las partes, estableciendo las condiciones venta y plazos de pagos.

## **2. DESARROLLO**

Para realizar todo tipo de cobranza, se debe emitir RE.N-COM-005 un recibo oficial, en el que se consigna de manera obligatoria la fecha, modalidad de venta, el nombre del cliente, el monto total de la cobranza (en numeral y literal) y las notas consignadas, el tipo de valor que se está recibiendo (efectivo o cheque). En caso de tratarse, de uno o más cheques se consigna el número de cada uno, y el banco al que corresponden. Firman al pie del recibo el cliente y el cobrador pudiendo consignar la aclaración de la firma principalmente cuando no cancela el propietario o la persona responsable del pago, pidiendo en este caso el sello.

### **2.1 MODALIDAD DE COBRANZA**

En función a los tipos de venta se han identificado 2 tipos de cobranzas.

- **POR VENTAS AL CONTADO.** Cuando la venta del producto es realizada al contado se debe realizar el cobro en el momento de efectuar la venta, con la debida entrega de la factura (Excepto cuando el lugar de cobro y el de entrega de factura sean diferentes, en este caso se debe aclarar en el recibo posteriormente recién será facturado), Recibo Oficial y Nota de Entrega. El cobro puede ser en efectivo o cheque a nombre de Andyval, dicho cobro estará respaldado por el depósito Bancario efectuado.
- **POR VENTAS AL CRÉDITO.** Cuando la venta del producto es realizada al crédito, debe estar respaldada con la Nota de Entrega de compra-venta del producto y el monto, que establezca los plazos acordados de acuerdo a la Política de Créditos vigente en la empresa. Los cobros deben efectuarse tomando en cuenta el RE.N-

COM-004 INFORME DE DEUDAS Y COBROS por cobrar de cada cliente en función a las fechas de vencimiento de cada una de las Notas de Entrega.

- Todo trabajador debe presentarse en oficina con la boleta de depósito de los cobros del día anterior por el monto EXACTO, siempre y cuando los mismos superen los 1000 bolivianos, para montos menores se espera a que el importe sumado de 2 o más de días supere los 1000 bolivianos y se debe realizar el deposito correspondiente.
- Si el trabajador tiene su boleta de depósito del día tendrá una tolerancia de 10 min en el horario de ingreso a la oficina.

Las cuentas habilitadas para el depósito de valores son:

₡ BANCO UNION 1-10608252 en bolivianos (Bs.) a nombre de Bernardo Arze Dajbura

₡ BANCO FASSIL 375465-1 en bolivianos (Bs.) a nombre de ANDYVAL

Cuentas a depositar con autorización de Gerencia:

₡ BANCO MERCANTIL 4068637789 en dólares (\$) a nombre de Bernardo Arze Dajbura

₡ BANCO MERCANTIL 4027355455 en bolivianos (Bs.) a nombre de Bernardo Arze Dajbura

#### **4. REGISTROS Y REFERENCIAS**

##### **4.1. INTERNOS**

RE.N-COM-005	RECIBO OFICIAL
Sin código	FACTURA
Sin código	Nota de entrega
RE.N-COM-004	INFORME DE DEUDAS Y COBROS

##### **4.2. EXTERNOS**

Depósito Bancario
Cheque

##### **4.3. REFERENCIAS**

**5. REVISION N° 01**

**6. HISTORIA DEL DOCUMENTO**

<b>N° de REVISION</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Válido desde:</b>
01		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Andrea C. Ibáñez G.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Regente Farmacéutica – Encargado de Almacenes
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		



### **3.9. POLÍTICA DE CRÉDITO**

#### **INTRODUCCIÓN**

El presente documento denominado POLITICA DE CRÉDITOS es un compendio en el que se detallan los requerimientos para otorgar un crédito cualquiera dentro de la empresa Andyval, para conseguir esto se requiere:

Establecer la forma en que se conforman los comités de crédito; que son las instancias de aprobación de los créditos en cuestión; los miembros de cada nivel de aprobación y los montos crediticios aprobados por cada nivel jerárquico, ajustándose al tamaño de la empresa y el alto grado de riesgo del rubro.

Dar los lineamientos para evaluar los riesgos relacionados a cada solicitud de crédito, los niveles de aprobación en función al riesgo.

Detallar los plazos de crédito, la posibilidad de elaboración de contratos, el tiempo en que se puede aprobar una línea de crédito y la delimitación de los créditos especiales.

Entregas especiales cuando un cliente entra en mora o llega al tope de su límite de crédito.

Cabe aclarar que dentro del rubro de la Distribución de Medicamentos e insumos en Bolivia, las empresas líderes del mercado han otorgado créditos a todas las farmacias privadas sin garantías ni contratos estableciendo de esta manera una barrera de entrada peligrosa, debido a que todas las empresas ahora deben trabajar de la misma forma, caso contrario resulta imposible establecer ventas en el rubro.

Los clientes ya están acostumbrados a esta forma de trabajo y resulta imposible formalizar contratos de venta y menos aún exigir algún tipo de garantía de venta bajo el riesgo de desaparecer del mercado por nulidad de las ventas. Por este motivo también se hace hincapié en las ventas incobrables en amortizar un mayor porcentaje al establecido como normal en una empresa de venta de productos.

Existen varios tipos de análisis de riesgos y créditos, en esta primera versión de la POLÍTICA DE CRÉDITOS, se implementan créditos en función al historial de pagos y mora de cada cliente en particular, a posteriori se deberá mejorar la metodología de aprobación de créditos.

### **1. OBJETO Y APLICACION**

#### **1.1. Objeto**

Explicar el entorno de la empresa y determinar el proceso de otorgación de créditos, procurando minimizar el riesgo de pérdidas de incobrabilidad de la cartera de crédito de Andyval.

#### **1.2. Alcance**

Los lineamientos establecidos en el presente documento son de cumplimiento obligatorio de todos los trabajadores del área comercial y administrativa, para todos los créditos otorgados por la empresa.

### **2. DEFINICIONES**

SICOES. Siglas del Sistema de Contrataciones Estatales, donde se publican, por norma, todos los requerimientos de cualquier ente Estatal Nacional.

CLIENTE. Cualquier persona natural o jurídica que requiere uno o varios productos de la gama que oferta Andyval.

### **3. DESARROLLO**

#### **3.1. Miembros de los Comités de Crédito**

Un Comité de Créditos es la reunión (presencial o virtual) de al menos 2 personas del área comercial para definir la otorgación o negación de crédito a cualquier cliente.

Todo crédito será aprobado en la empresa por los miembros de un comité de crédito. En el cuadro inferior se describen los comités de crédito establecidos, la frecuencia de sus reuniones y los niveles de aprobación requeridos para la otorgación del crédito.

Cuadro 1

Miembros del Comité de Crédito y Firmas de Aprobación

COMITÉ DE CRÉDITO	Miembro	Firmas de aprobación (*)	Frecuencia de Reuniones
Nacional	Gerente Propietario	Nivel 3	Trimestral y a requerimiento
	Administrador Regional	Nivel 2	
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Nivel 1	
	Encargado de Almacén	***	
Regional	Administrador Regional	Nivel 2	Mensual y a requerimiento
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Nivel 1	
	Encargado de Almacén	***	

(\*) La aprobación puede realizarse mediante correo electrónico sólo en caso de aprobaciones Nacionales, el correo debe especificar las condiciones de venta que se aprueban.

3.2. Plazo de Crédito

El plazo de crédito que se otorga a un cliente, requiere la aprobación de un comité específico, de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro 2

Plazo de Crédito y Nivel de Aprobación

SEGMENTO/ NIVEL DE APROBACIÓN	Regional	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
		Hasta	Hasta	Hasta
Instituciones Públicas	Todas	14 días	30 días	60 días
Farmacias públicas				
Farmacias privadas				
Droguerías y Naturistas				

### 3.3 Contratos para la Otorgación de Créditos

Por las reglas no pactadas que dan las empresas líderes del rubro y el nivel de atomización de los créditos actualmente no se están firmando contratos que respalden los créditos otorgados, de ahí la importancia del llenado del registro RE.N.COM-011 DATOS DE CLIENTES Y CREDITOS que se convierte en el único documento que respalda la solicitud de crédito de un cliente.

### 3.4 Cliente con crédito en varias regionales

El cliente que tiene un crédito aprobado en una regional, podrá utilizarlo en otras regionales, si se diera el caso de farmacias con cobertura en más de una ciudad.

### 3.5 Créditos Especiales

#### 3.5.1. Crédito a instituciones vía Cotización directa y/o licitación

Dentro del marco Legal, las instituciones Estatales de Salud realizan Cotizaciones para órdenes de compra hasta montos de Bs. 50.000 (cincuenta mil 00/100 bolivianos).

Además de licitaciones en el sistema de nominado SICOES, en las que Andyval podrá participar mediante los Administradores regionales y/o gerente propietario.

Los créditos a estas instituciones son aprobados solamente mediante Gerencia y se podrán realizar entregas mientras la empresa solicitante no tenga deudas mayores a 60 días o crédito superior al establecido en la norma boliviana de Bs. 50.000.

#### 3.5.2. Intercambio de producto

Actualmente no se realizan estas transacciones, pero podría realizarse todo intercambio que genere una cuenta por cobrar, mismo que deberá ser aprobado por el comité de créditos nivel 3.

#### 3.5.3. Liberación de Límite de Crédito

Si el cliente tiene una línea de crédito y solicita sobrepasar su límite de crédito de manera temporal hasta 20 días y hasta un máximo del 25% de su monto aprobado en su línea de crédito, debe ser aprobado de forma previa al despacho del producto por el Nivel 2 del comité de créditos o superior.

#### 3.5.4. Liberación por mora

La facturación a clientes con mora se bloquea a partir del día 30, si el cliente se encuentra dentro de su límite de crédito y es necesario efectuar el despacho, se tiene el siguiente rango de aprobaciones:

- 16 a 30 días de mora, aprobación del Nivel 1 o superior.
- 31 a 60 días de mora, autorización del Nivel 2 o superior.
- De 61 días de mora hasta 90 días, debe autorizar el Nivel 3.

#### 3.5.5. Excepciones

Toda excepción hasta \$us. 20,000.- debe ser aprobada por el Nivel 3.

Las excepciones para el tratamiento de cuentas por cobrar en licitaciones públicas deben ser consideradas y aprobadas por el Administrador de la regional y el gerente Propietario.

#### 3.6. Provisión de Cartera y Castigo

- Provisión: Todo cliente con una mora superior a 90 días se debe provisionar 20%, a partir de los 180 días se debe provisionar el 40% y a partir de los 360 días el 100%. Las excepciones se definirán en el Comité Nacional de Crédito.
- Legal: Todo cliente con una mora superior a 180 días será enviado a cobranza legal. Las excepciones se definirán en el Comité Nacional de Crédito.

- **Refinanciación:** Las refinanciaciones tendrán que tener los siguientes requisitos: cuota inicial mínima de 25%, plazo máximo de 360 días, aprobación del Comité de Crédito. Las excepciones se definirán en el Comité Nacional de Crédito.

### 3.7. Normativa complementaria

Para el correcto cumplimiento de la presente política se cuenta con PR.N-COM-001 PROCEDIMEINTO DE VENTAS.

En los casos de incumplimiento a la política, el Administrador regional evaluará si corresponde la notificación a Recursos Humanos (Gerente Propietario), quien en coordinación con esta autoridad, definirán las medidas disciplinarias a considerar de acuerdo normativas laborales vigentes.

## 4. REGISTROS Y REFERENCIAS

### 4.1. INTERNOS

RE.N.COM-011	DATOS DE CLIENTES Y CREDITOS
--------------	------------------------------

### 4.2. EXTERNOS

### 4.3. REFERENCIAS

PR.N-COM-001	PROCEDIMEINTO DE VENTAS.
--------------	--------------------------

## 5. REVISION N° 01

## 6. HISTORIA DEL DOCUMENTO

N° de REVISION	Descripción de los cambios	Válido desde:
01		

	<b>Revisado por:</b>	<b>Elaborado y Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Bernardo Arze D.	Bernardo Arze D.
<b>Cargo:</b>	Gerente Propietario	Administrador - Tarija
<b>Fecha:</b>		
<b>Firma</b>		

### **3.10. CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA**

- Se propuso efectivamente la misión, visión y los objetivos plasmando en documentos formalmente establecidos con la concientización del gerente de la empresa ANDYVAL.
- Se elaboró un documento normativo general denominado “Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS” para poder tener una estandarización de todos los documentos que se realicen dentro de la empresa ANDYVAL.
- Se elaboraron dos guías de trabajo, una para la codificación de la documentación y una segunda guía para el ingreso de personal no autorizado al área de almacenes.
- Se diseñaron cinco manuales organizacionales y de función para todos los cargos que contempla el organigrama; gerente, administrador, encargo de almacén - regente farmacéutico, ejecutivos de servicio al cliente y el encargado de reparto y cobro.
- Se crearon ocho manuales de procedimientos divididos entre las áreas de almacenamiento, comercialización y los de normatividad.
- Posteriormente se socializaron y se capacitó al personal de la empresa para poder informar de todos los documentos propuestos.



# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

Andyval es reconocido como uno de los principales proveedores de Medicamentos e Insumos para la salud dentro de los mercados en los que trabaja; la empresa en su conjunto está comprometida con lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes para poder tener relaciones comerciales óptimas a largo plazo.

- A través de la investigación exploratoria y un diagnóstico se identificó cuál era el trabajo a desarrollar para coadyuvar a la empresa con las exigencias que pretendían los entes reguladores externos e internas, apoyando en la realización de los documentos técnicos organizacionales como; cinco manuales organizacionales y de funciones, ocho manuales de procedimientos, dos guías y un registro de una política de créditos.
- Se consiguió elaborar documentos con apoyo y revisión de los estándares de calidad ISO 9001 y de acuerdo a la normativa vigente para la certificación del SEDES.
- La elaboración del manual organizacional y de funciones, manual de procedimientos la codificación y estandarización de todos los documentos juegan un papel importante dentro de la propuesta realizada ya que con los procedimientos específicamente referidos al área de almacén se hace efectiva la aprobación de los entes reguladores que exigían procedimientos y guías específicas para poder seguir desarrollando sus actividades con total normalidad además de beneficiarse de una base sólida para lograr la certificación de ISO 9001 de gestión de la calidad.
- Los conocimientos adquiridos en los años como estudiante de Administración de Empresas en materias como; organización y métodos, gestión recursos humanos, planificación estratégica, metodología de la investigación, proceso administrativo, comportamiento organizacional, marketing, técnicas

cuantitativas, gestión de operaciones, sistemas de información gerencial y gestión de proyectos con ayuda del uso de herramientas administrativas fueron de grata aceptación por parte del personal de la empresa ANDYVAL

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Implementar el manual organizacional y de funciones, manuales de procedimientos, guías y registros propuestos en el proyecto.
- Impulsar el uso de herramientas administrativas, comprendidas dentro de la organización como los procedimientos y manuales así contribuya a la consecución de los objetivos trazados.
- Realizar diagnósticos periódicamente con el uso de más técnicas y herramientas administrativas como la matriz FODA, cadena de suministros, diagramas matriciales, análisis del modelo canvas, evaluaciones de desempeño para estar atentos a problemas, ser más eficientes, y estar en la constante mejora continua de la organización.
- Trabajar en la estrategia de política de créditos para ser difundida, comprendida, aceptada y asimilada dentro de la organización.
- Desarrollar el uso de la tecnología para entender y resolver una diversidad de problemas, tales como el buen manejo de apoyo de la información
- Seguir con la concientización con el medio ambiente como ya se está haciendo a través de la utilización de bolsas de tela para la distribución de los productos.